

TESIS

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BABULU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



**SUBUR RAHMAWATI AGUSTINA ARTA DITA
2230232002**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2023**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN
BABULU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Magister Manajemen

Disusun dan diajukan oleh

Subur Rahmawati Agustina Arta Dita

kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS FAJAR MAKASSAR
2023**

TESIS

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BABULU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

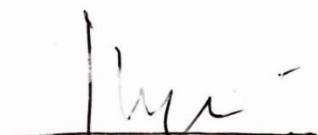
Disusun dan diajukan oleh

SUBUR RAHMAWATI AGUSTINA ARTA DITA
2230232002

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Tesis Pada Tanggal **27 Maret 2024**
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,

Ketua


Dr. Muhammad Ridwan Arif, SE., M.Af.,
Ak

Anggota


Dr. Hasniaty, SE., M.Si

Program Studi Magister Manajemen

Ketua Program Studi


Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

FAKULTAS PASCASARJANA
PRODI MAGISTER MANAJEMEN STRATEGIS

Dekan Fakultas Pascasarjana


Dr. Ir. Mujahid, SE., MM

FAKULTAS PASCASARJANA
PRODI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

TESIS

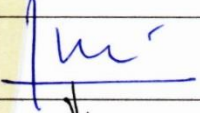
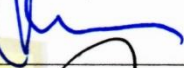
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BABULU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Disusun dan diajukan oleh

SUBUR RAHMAWATI AGUSTINA ARTA DITA
2230232002

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **27 Maret 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Dewan Penguji,

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Muhammad Ridwan Arif, SE., M.Af., Ak	Ketua	
2	Dr. Hasniaty , SE., M.Si	Sekretaris	
3	Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si	Anggota	
4	Dr. Abdul Samad A, SE, M.Si	Anggota	
5	Dr. Wahyu, SE.,M.Si	Anggota	

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Pascasarjana
Universitas Fajar



Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

FAKULTAS PASCASARJANA
PRODI MAGISTER MANAJEMEN STRATEGIS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Subur Rahmawati Agustina Arta Dita

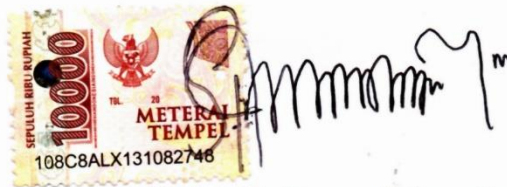
Nomor Mahasiswa : 2230232002

Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar - benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulis atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Maret 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'SEPULUH RIBU RUPAH', '20 METERAL TEMPEL', and the serial number '108C8ALX131082748'.

Subur Rahmawati Agustina Arta Dita

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini bisa selesai tepat waktu dengan judul ***Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur*** sebagai syarat memperoleh gelar Pascasarjana (S2) Magister Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian, banyak pihak yang telah memberikan bantuannya, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Dr. Muhammad Ridwan Arif, SE, M.AF., Ak sebagai Ketua Pembimbing dan Dr. Hasniaty, SE., M.Si sebagai anggota komisi penasihat atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian sampai dengan penulisan tesis ini. Kepada keluarga saya terkhusus adik saya yang telah memberikan support yang luar biasa, dan saya dedikasikan pencapaian saya ini kepada kedua orang tua saya yang telah berpulang ke Rahmatullah. Dan juga kepada teman-teman serta orang-orang terdekat saya yang telah menemani dan memberikan saran kepada saya. Juga kepada mereka yang namanya tidak tercantum akan tetapi telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Makassar, Maret 2024

Subur Rahmawati Agustina Arta Dita

ABSTRAK

Subur Rahmawati Agustina Arta Dita. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur (Dibimbing oleh Muhammad Ridwan Arif dan Hasniaty)*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan PATEN yang telah dibuat oleh Pemerintah untuk pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pada Kecamatan Babulu Pemerintahan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin meningkat berdampak kepada tuntutan kemampuan birokrasi untuk menanggapi permasalahan pelayanan publik yang ada. Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis proses implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara dalam mengatasi hambatan yang ada dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Design penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data dan informasi diperoleh dari seluruh stakeholder yang terkait dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen melalui media perantara/literatur yang terkait dengan kajian penelitian. Prosedur pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, analisis hasil penelitian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara belum dilakukan secara maksimal karena ada beberapa pelayanan perizinan yang tidak bisa dilakukan oleh Kecamatan dan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan PATEN setiap tahunnya mengalami penurunan serta masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diperoleh karena pelayanan yang diberikan masih terkesan lambat dan berbelit-belit. Faktor penghambat implementasi kebijakan PATEN tersebut anatar lain komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Upaya-upaya yang akan dilakukan antara lain sosialisasi, pelatihan-pelatihan, penambahan anggaran, memperpendek birokrasi, serta pembinaan petugas PATEN dan pelimpahan wewenang.

ABSTRACT

Subur Rahmawati Agustina Arta Dita. *Implementation of the District Integrated Administrative Services Policy (PATEN) in Babulu District, Penajam Paser Utara Regency, East Borneo Province (Supervised by Muhammad Ridwan Arif and Hasniaty)*

This research aims to analyze the implementation of the PATEN policy that has been made by the Government for the implementation of public services to the community, especially in the Babulu District, Regional Government of North Penajam Paser Regency.

Increasing public demands for service quality have an impact on demands for the bureaucracy's ability to respond to existing public service problems. This research focuses on the implementation of the District Integrated Administrative Services Policy (PATEN) in Babulu District, North Penajam Paser Regency.

The purpose of this research is to analyze the implementation process of the District Integrated Administrative Services (PATEN) policy in Babulu District, North Penajam Paser Regency, To analyze the inhibiting factors in implementing the PATEN policy in Babulu District, North Penajam Paser Regency, To analyze the efforts made by the District Government Babulu North Penajam Paser Regency in overcoming existing obstacles in order to improve service quality.

The research design used is descriptive qualitative. Sources of data and information are obtained from all stakeholders related to integrated sub-district administrative services. Primary data sources were obtained through interviews and secondary data sources were obtained from documents through intermediary media/literature related to the research study. The data collection procedures used were observation, interviews and documentation. The data analysis method used consists of data collection, data reduction, data presentation, analysis of research results and drawing conclusions.

The results of the research concluded that the implementation of the PATEN policy in Babulu District, North Penajam Paser Regency has not been carried out optimally because there are several licensing services that cannot be carried out by the District and the number of people who use PATEN services every year has decreased and people feel less satisfied with the services they receive because The service provided still seems slow and complicated. Factors inhibiting the implementation of the PATENT policy include communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Efforts that will be made include outreach, training, increasing the budget, shortening bureaucracy, as well as coaching PATENT officers and delegation of authority.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN TESIS	ii
HALAMAN PENULISAN TESIS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Konsep dan Teori	16
B. Tinjauan Hasil Penelitian	55
C. Kerangka Konseptual	69
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	73
B. Pengelolaan Peran Peneliti	74
C. Lokasi dan Jadwal Penelitian	75
D. Sumber Data	77
E. Teknik Pengumpulan Data	78
F. Teknik Analisis Data	80

G. Pengecekan Validitas Temuan/Kesimpulan	82
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	85
B. Hasil Penelitian	111
C. Pembahasan	133
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	148
B. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2021 dan 2022	6
Tabel 1.2	Jumlah Kepengurusan / Pelayanan PATEN Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2021.....	6
Tabel 1.3	Jumlah Kepengurusan / Pelayanan PATEN Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2022	7
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	76
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kecamatan Babulu	86
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kecamatan Babulu	87
Tabel 4.3	Jarak Tempuh Desa/Kelurahan Ke Ibu Kota Kabupaten dan Ibu Kota Kecamatan (Kantor Kecamatan Babulu)	88
Tabel 4.4	Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Babulu	89
Tabel 4.5	Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babulu	107
Tabel 4.6	Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan di Kecamatan Babulu	109
Tabel 4.7	Sarana Prasarana Utama di Kecamatan Babulu	109
Tabel 4.8	Sarana Prasarana Pendukung di Kecamatan Babulu	110
Tabel 4.9	Laporan Realisasi Pelayanan di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Dari Tahun 2021 – 2022	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Implementasi Kebijakan Publik	9
Gambar 2.1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Implementasi ...	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	72
Gambar 3.1 Komponen Analisis data	81

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Hal.
1. Tabel Profil Informan	154
2. Pedoman Wawancara Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pelayanan Umum	155
3. Pedoman Wawancara Petugas PATEN	156
4. Pedoman Wawancara Masyarakat	157
5. Transkrip Hasil Wawancara Camat Babulu	158
6. Transkrip Hasil Wawancara Sekretaris Kecamatan Babulu ...	160
7. Transkrip Hasil Wawancara Kepala Seksi Pelayanan Umum .	161
8. Transkrip Hasil Wawancara Petugas PATEN Babulu	162
9. Hasil Wawancara Masyarakat Babulu	164
10. Foto Kegiatan Wawancara	166

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, percepatan pelayanan publik dan meningkatkan daya saing daerah. Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 diharapkan mampu memacu tiap pemerintah daerah kabupaten/ kota guna melakukan percepatan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah. Percepatan kesejahteraan masyarakat memiliki dua tujuan utama, yakni dalam rangka melibatkan masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan daya saing daerah. Efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah berkenaan kepada bagaimana kelembagaan di daerah mampu melakukan fungsi-fungsi penyelenggaraan dengan responsif sesuai dinamika di masyarakat secara transparan serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Di dalam undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” diberi batasan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan

atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ruang lingkup pelayanan publik atau pelayanan kepada warga yang disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah (a) pelayanan barang publik, (b) pelayanan jasa publik, dan (c) pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik jauh lebih kompleks dibandingkan dengan pelayanan administratif. Namun demikian, pelayanan administratif tidak kalah manfaat atau tidak kalah penting bagi masyarakat. Sebab tanpa suatu surat ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, sebuah perusahaan tidak diperkenankan melakukan kegiatan perdagangan, atau sebuah hotel tidak diperkenankan untuk menjual jasa hotel. Dan jika Kartu Tanda Penduduk (KTP) seseorang sudah kadaluarsa maka akan menghadapi banyak masalah. Berbagai bentuk kebutuhan administratif meskipun bersifat penunjang namun bilamana tidak dimiliki atau sudah kadaluarsa seperti Surat Ijin Mendirikan Bangunan, atau Surat Ijin Usaha maka akan menimbulkan masalah bagi yang bersangkutan.

Sebelum digulirkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”, pemerintah telah membuat kebijakan pelayanan administratif dalam konteks pelayanan publik yaitu Kemenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Dalam Kepmen tersebut, yang dimaksud sebagai pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan,

dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan lain sebagainya. Pelayanan administratif ini khususnya pelayanan atas perijinan pada hakikatnya merupakan fasilitasi pemerintah atas berbagai kegiatan anggota masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari.

Tidak cukup hanya menentukan standar pelayanan namun pemerintah juga kemudian menyadari persoalan yang dihadapi oleh warga jika proses pengurusan berbagai kebutuhan seperti sertifikat atau izin-izin itu terpencar-pencar di berbagai unit pelaksana tugas. Artinya, perbaikan kesejahteraan rakyat dapat terhambat bilamana pelayanan administrasi oleh instansi-instansi pemerintah tidak berkualitas. Oleh sebab itu pemerintah memandang perlu penyelenggaraan pelayanan administratif untuk masyarakat umum dikelola secara terpadu dan disediakan pada kantor-kantor kecamatan.

Salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat adalah kecamatan. Sebagai sub sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan mempunyai kedudukan yang cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktik pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan (Wasistiono, Nurdin, dan Fahrurozi, 2009, h. 200). Dengan kata lain, kecamatan merupakan ujung tombak dan barometer penyelenggaraan pelayanan publik, serta sebagai etalase

penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Untuk tujuan itu maka sejak tahun 2010 Kementrian Dalam Negeri telah membuat kebijakan pelayanan administrasi terpadu yaitu dengan digulirkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang "Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu di Tingkat Kecamatan".

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan program nasional dimana seluruh daerah di Indonesia diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan administrasi bagi masyarakat di kecamatan. Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan diharapkan akan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan publik di lokasi setempat. Sehingga berbagai upaya pemerintah di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan dalam wilayah Pemerintahan Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan Langkah atau tindak lanjut dari Permendagri Nomor 4 Tahun 2010. Kebijakan Menteri yang dibuat atas nama pemerintah tersebut meliputi sarana prasarana, system administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan.

Dalam perkembangannya berdasarkan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 21 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian tugas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara terdapat beberapa bentuk pelayanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Usaha Mikro Kecil

(IUMK), Pengurusan Surat Keterangan Domisili, dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Bentuk pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara dimaksudkan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat selaku penerima manfaat agar lebih efektif dan efisien, namun dalam kenyataan di lapangan ternyata masih terdapat beberapa permasalahan yang masih perlu untuk dilakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal untuk tujuan upaya optimalisasi pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Adapun data yang dapat dilihat dari laporan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2021 dan Tahun 2022 khususnya pada poin realisasi pelayanan, dimana dalam poin ini menjelaskan jumlah pengaduan yang masuk / jumlah pelayanan yang dilaksanakan dan tindak lanjutnya kurang optimal pada setiap kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara, jika dilihat dari tabel jumlah penduduk per kecamatan dengan data pelayanan PATEN. Data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

1) Data Jumlah Penduduk

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2021 dan 2022

No.	Kecamatan	Jumlah	
		2021	2022
1.	Sepaku	37.171 Jiwa	39.738 Jiwa
2.	Babulu	36.200 Jiwa	92.710 Jiwa
3.	Waru	20.084 Jiwa	20.642 Jiwa
4.	Penajam	86.040 Jiwa	38.877 Jiwa
Total		178.681 Jiwa	191.967 Jiwa

Sumber : Kecamatan dalam angka 2021 dan 2022

2) Data Jumlah Kepengurusan / Pelayanan PATEN

a. Tabel Pelayanan PATEN Tahun 2021

Tabel 1.2 Jumlah Kepengurusan / Pelayanan PATEN Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2021

NO.	KECAMATAN	KK	KTP	DISPENSASI NIKAH	PINDAH DATANG	PINDAH KELUAR	SKTM	IZIN USAHA
1.	Sepaku	12	11	8	15	10	4	7
2.	Babulu	7	8	22	9	7	5	6
3.	Waru	6	13	17	9	6	10	3
4.	Penajam	6	6	12	5	3	9	3

Sumber : Laporan realisasi PATEN Kab. PPU Tahun 2021

b. Tabel Pelayanan PATEN Tahun 2022

Tabel 1.3 Jumlah Kepengurusan / Pelayanan PATEN Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2022

NO.	KECAMATAN	KK	KTP	DISPENSASI NIKAH	PINDAH DATANG	PINDAH KELUAR	SKTM	IZIN USAHA
1.	Sepaku	4	3	4	4	4	1	2
2.	Babulu	3	3	4	4	3	5	2
3.	Waru	3	4	5	3	2	2	2
4.	Penajam	0	0	12	0	0	0	0

Sumber : Laporan realisasi PATEN Kab. PPU Tahun 2022

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat disetiap kecamatan tidak memanfaatkan pelayan PATEN yang disediakan oleh pemerintah atau dapat dikatakan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tidak berjalan secara optimal.

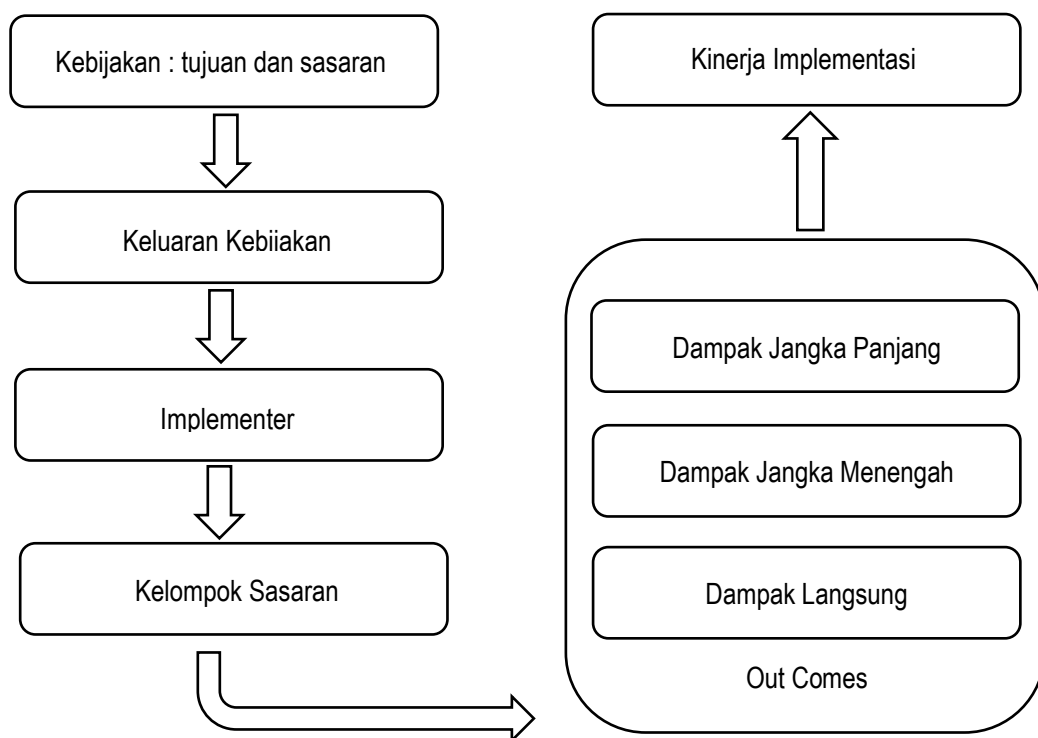
Kurangnya optimalisasi pelayanan publik yang dilaksanakan tersebut kemungkinan disebabkan oleh beberapa permasalahan diantaranya adalah belum optimalnya sosialisasi kebijakan PATEN kepada masyarakat luas di wilayah Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara, masih rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan PATEN, masih terbatasnya kualitas dan kuantitas SDM penyelenggara dan pelaksana teknis PATEN di Kecamatan Kabupaten Penajam Paser Utara, masih lemahnya manajemen pelaksanaan PATEN, masih terbatasnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan PATEN.

Kecamatan dijadikan sebagai penyelenggara PATEN karena kecamatan merupakan cermin Pemerintah Kota, baik buruknya Kecamatan mencerminkan kualitas kinerja Pemerintah Daerah. Pelayanan di kecamatan masih banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Masyarakat masih sulit mengakses pelayanan di Kabupaten Penajam Paser Utara karena berbagai faktor diantaranya kondisi alam, geografis dan infrastruktur. Diperlukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan.

Adanya PATEN di setiap kecamatan diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, dimana pemerintah kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi Badan Perijinan dan Pelayanan Terpadu (BPPT) di Kabupaten/Kota dimana dalam perkembangannya menurut nomenklatur perangkat daerah yang baru menjadi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), adapun tujuan dari PATEN itu sendiri adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dibawah koordinasi camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

Tujuan-tujuan Kebijakan tersebut tentu tidak akan tercapai dengan sendirinya tanpa kebijakan tersebut diimplementasikan. Didalam implementasi itu sendiri terkandung suatu proses yang kompleks dan panjang. Proses implementasi sendiri bermula sejak kebijakan ditetapkan atau mempunyai payung hukum yang sah. Setelah itu tahapan-tahapan

implementasi akan dimulai dengan serangkaian kegiatan mengelola peraturan : membentuk organisasi, mengerahkan orang, sumberdaya, teknologi, menetapkan prosedur, dan seterusnya dengan tujuan agar tujuan kebijakan yang telah ditetapkan dapat diwujudkan. Adapun proses implementasi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut dibawah ini :



Sumber : Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasinya DiIndonesia, Erwan Agus dkk (2012:72)

Gambar tersebut menjelaskan bahwa proses implementasi berangkat dari adanya suatu kebijakan atau program. Pada dasarnya suatu kebijakan atau program diformulasikan dengan misi untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut maka suatu

kebijakan membutuhkan masukan-masukan kebijakan (*policy input*). Masukan kebijakan yang umum dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan publik adalah berupa anggaran, misalnya APBN untuk mendanai berbagai kebijakan yang dirancang oleh pemerintah dan APBD untuk membiayai berbagai kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota.

Salah satu kunci utama dari pengelolaan kebijakan yang berkualitas adalah tingginya intensitas partisipasi publik. Tujuan utama dari partisipasi adalah mempertemukan seluruh kepentingan yang sama dan yang berbeda dalam suatu proses perumusan dan penetapan kebijakan (keputusan) secara proporsional untuk semua pihak yang terlibat dan terpengaruh oleh kebijakan yang akan ditetapkan didalamnya. Pelibatan masyarakat luas (publik) dalam proses penentuan kebijakan merupakan satu cara efektif untuk menampung dan mengakomodasi berbagai kepentingan yang beragam. Keterlibatan masyarakat dalam proses penentuan kebijakan publik dapat memberikan nilai strategis bagi masyarakat itu sendiri.

Pemerintahan Republik Indonesia dewasa ini dalam lingkup birokrasi Indonesia, sangat mengedepankan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi, dunia usaha, dan masyarakat merupakan tiga pilar utama dalam upaya mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*). Birokrasi sebagai organisasi formal memiliki kedudukan dan cara kerja yang terikat dengan peraturan, memiliki

kompetensi sesuai jabatan dan pekerjaan, memiliki semangat pelayanan publik, pemisahan yang tegas antara milik organisasi dan individu, serta sumber daya organisasi yang tidak bebas dari pengawasan eksternal. Oleh karena itu, birokrasi harus konsisten dan dapat bekerja dengan baik dan bersih dalam mengemban perjuangan mewujudkan seluruh cita-cita dan tujuan bernegarasebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yang merupakan harapan seluruh bangsa Indonesia. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi. Hal ini bisa dilakukan melalui peningkatan investasi, dengan memperhatikan pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu yang meliputi pelayanan perizinan usaha. Kenyataan yang terjadi sekarang ini semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan perizinan yang dipenuhi dengan berbagai kepentingan.

Adanya perubahan sikap masyarakat yang demikian dapat dilihat dengan begitu banyaknya permohonan izin yang dilakukan masyarakat untuk melakukan usaha ataupun menciptakan peluang usaha baru. Harapan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dengan membuka peluang usaha saat ini sangat besar di era krisis ekonomi global dengan maraknya pemutusan hubungan kerja yang dilakukan perusahaan besar maupun kecil.

Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik belum diikuti dengan meningkatnya efisiensi birokrasi publik. Hal ini ditandai

dengan indikasi kecenderungan tingginya keluhan masyarakat terhadap kurang maksimalnya birokrasi publik di tengah gencar-gencarnya pelaksanaan otonomi daerah dan slogan *good governance*. Buruknya birokrasi publik juga belum sesuai dengan semangat desentralisasi yang menyatakan bahwa desentralisasi harus mampu mendorong terjadinya layanan publik yang lebih dekat dengan masyarakat yang membutuhkan. Kebijakan publik yang dihasilkan, diharapkan dapat memangkas rentang birokrasi yang panjang untuk menghindari penundaan dan penurunan kualitas dari layanan publik yang menjadi kewajiban negara kepada warganya. Keberhasilan proses desentralisasi dapat diukur dari kualitas layanan publik yang semakin baik. Kebijakan desentralisasi yang hanya dimaksudkan untuk menggantikan peran pemerintah pusat di daerah tanpa melakukan perubahan pada transaksi sosial yang terjadi, maka sangat sulit diharapkan terjadinya efek positif dari kebijakan publik tersebut. Oleh sebab itu perbaikan kualitas layanan publik menjadi faktor yang determinan dalam implementasi kebijakan desentralisasi, (Budiyanto; 2005:3)(Wisnu Subroto et al., 2021)

Penelitian mengenai *corporate governance* penelitian yang khusus menguji kualitas layanan dalam perspektif *corporate governance* serta menguji faktor penghambat dan pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik belum dilakukan. Penelitian mengenai usaha peningkatan kualitas layanan publik perlu dilakukan mengingat pergeseran masyarakat menuju masyarakat yang lebih teredukasi menuntut pelayanan prima

sesuai dengan konsep *good governance* yang mengedepankan partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, peduli pada stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis organisasi publik.

Pelayanan publik mencakup pelayanan dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan yang paling penting yaitu dalam bidang administratif. Pelayanan administratif meliputi pembuatan Akte kelahiran, e-KTP, perizinan, surat tanah, dan lain-lain yang merupakan hak-hak yang penting untuk masyarakat karena sebagai identitas masyarakat sebagai warga negara. Namun, dalam keberjalanan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik faktanya masih banyak keluhan permasalahan oleh masyarakat. Seperti prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama (meliputi waktu tunggu dan waktu proses), pelayan publik yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, kurang nyamannya dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Dalam pelayanan publik tersebut, maka Pemerintah menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan langkah Pemerintah untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi. Merujuk pada latar belakang tersebut, fokus penelitian ini akan melakukan penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, Provinsi Kalimantan Timur?
2. Apa saja faktor penghambat yang dihadapi dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur ?
3. Apa saja upaya yang akan dilakukan dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian bermula dari tujuan-tujuan yang hendak didapatkan setelah penelitian selesai dilakukan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis proses implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, Provinsi Kalimantan Timur.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser

Utara Provinsi Kalimantan Timur.

3. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara dalam mengatasi hambatan yang ada dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Manfaat Akademis
Memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas kajian ilmu Administrasi Publik khususnya tentang pelayanan perizinan dan nonperizinan.
2. Untuk menambah wawasan berfikir peneliti mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur.
3. Sebagai kontribusi bagi para birokrat dan pemerintah daerah agar dapat menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Konsep dan Teori

1. Implementasi Kebijakan

a. Definisi Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan (Winarno, 2013:146).

Implementasi kebijakan dalam pengertian yang luas merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan suatu undang-undang. Implementasi dipandang secara luas sebagai pelaksanaan undang-undang dimana berbagai actor, organisasi, prosedur, dan Teknik bekerja Bersama-sama menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (output) maupun sebagai suatu dampak (outcome), misalnya implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses atau serangkaian keputusan dan tindakan yang ditujukan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh Lembaga legislatif bisa dijalankan.

Ripley dan Franklin dalam Winarno (2013: 147) berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan

yang memberikan otoritas program, kebijakan keuntungan (benefit) atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible output). Istilah implementasi menunjuk pada sebuah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Menurut Grindle dalam Winarno (2013:145) secara umum tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (inkage) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu tugas implementasi mencakup terbentuknya “a policy delivery system’ dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya menurut Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2013:149) implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa implementasi kebijakan dilakukan setelah tujuan-tujuan dan saran-saran telah ditetapkan dalam berbagai keputusan-keputusan kebijakan.

b. Model Implementasi Kebijakan Publik

1) Model Edwards III

Menurut George C. Edwards III dalam Mulyadi (2016: 68-69), ada

4 faktor atau variable penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu : communication (komunikasi), resources (sumber daya), dispositions (disposisi) and bureaucratic structure (struktur birokrasi). Keempat faktor atau variable tersebut merupakan gejala mengapa suatu kebijakan yang telah dirumuskan tidak tercapai sesuai dengan tujuan dalam implementasinya. Keempat faktor atau variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Communication (komunikasi)

Merupakan dimensi penting bagi administrator publik dalam mengimplementasikan kebijakan, khususnya untuk pencapaian efektivitas program melalui transmisi personil yang tepat, jelasnya perintah yang diinstruksikan oleh atasan dalam pelaksanaan dilapangan, dan kekonsistenan pelaksana keputusan atau program oleh semua pelaksana maupaun atasan pemberi instruksi.

Ada 3 aspek penting dalam dimensi komunikasi ini yang perlu diperhatikan, yaitu menyangkut indicator :

- a. Transmission (transmisi), administrator publik harus sudah paham, mengerti dengan jelas keputusannya, dan kesiapan menjalankan perintah yang telah diputuskan dalam setiap kebijakan atau program yang akan dilaksanakan, yang tidak akan terlepas dari hambatan dalam mentransmisikan perintah tersebut.
- b. Clarity (kejelasan), implementasi kebijakan yang akan diimplementasikan oleh para implementator harus jelas maksud dan

tujuannya melalui petunjuk pelaksana maupaun petunjuk teknis yang seksama dan dipahami secara mendalam.

- c. Consistency (konsisten), efektifitas pelaksanaan kebijakan akan berjalan jika tujuan yang jelas dapat dilaksanakan secara konsisten oleh para pelaksana di lapangan dengan disadari kekonsistenan para pengambil kebijakan dalam memprediksi probabilitas-probalitas pada saat implementasi. Inkonsistensi implementor dalam mengimplementasikan kebijakan dari tingkat atas sampai pelaksana di lapangan sangat dimungkinkan terjadinya distorsi dalam pencapaian program.

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. (Susanti et al., 2018)

2. Resources (sumber-sumber)

Implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif dalam pelaksanaannya bila daya dukung sumber daya lemah atau kurang, sebagaimana dikemukakan Edwards III dalam Mulyadi (2016: 68-69) bahwa : Implementation orders may be accurately transmitted, clear and konsisten, but if implementors lack the resources necessary to carry out policies, implementation is likely to be ineffective.

Ada beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan pada dimensi sumber daya dalam implementasi kebijakan yaitu :

a. Jumlah staf yang memadai baik cukup secara :

1. Kuantitas maupun cakap secara kualitas keterampilannya (skill) dalam melaksanakan instruksi-instruksi kebijakan di lapangan melalui keahlian dan Latihan;

2. Motivasi; dan

3. Informasi (information), yang tercakup dalam dua bentuk :

- a) Informasi tentang tatacara melaksanakan suatu kebijakan oleh para implementator, yaitu abagimana, apa yang harus dan perlu dilaksanakan, dan

- b) Data tentang ketaatan para pelaksana terhadap instruksi, peraturan atau UU yang dilaksanakannya ditaati atau tidak.

b. Wewenang (authority), kewenangn dalam mengimplementasikan kebijakan atau program akan berbeda satu sama lainnya, hal ini tergantung pada deskripsi jabatannya (job description), yaitu melalui :

1. Metode kontrol : persuasive dan ancaman; dan

2. Ketaatan terhadap aturan yang ada.

c. Fasilitas-fasilitas (facilities) sebagai daya dukung dalam implementasi kebijakan, yang meliputi tersedianya bangunan-bangunan (buildings), perlengkapan (equipment), dan perbekalan (supplies).

Sumber daya mempunyai peran penting dalam pengimplementasian kebijakan. Ketersediaan sumber daya yang dimiliki dapat dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga target dari kebijakan yang ditetapkan dapat tercapai. (Handayani et al., 2021)

3. Disposition (kecenderungan-kecenderungan)

Yaitu terjadinya kecenderungan sebagai berikut :

- a. Dampak disposisi, yaitu :
 1. Adanya homogenitas administrator, dan
 2. Berkembangnya pandangan parokial, yaitu terjadinya hubungan senior junior dan pengaruh lingkungan.
- b. Birokrasi staf, yaitu terjadinya pengangkatan birokrat.
- c. Manipulasi insentif-insentif

Kecenderungan dalam implementasi kebijakan menekankan bagaimana kesulitan suatu implementasi kebijakan atau program mendapatkan permasalahan yang dilakukan oleh para implementator birokrasi pemerintah sendiri dalam mengimplementasikan kebijakan dengan adanya penafsiran kebijakan dari unit atas sampai unit pelaksana.

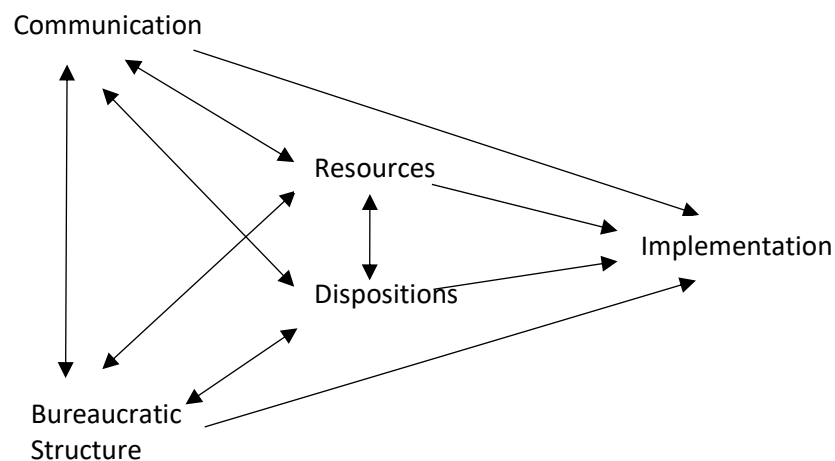
4. Bureaucratic Structure (struktur birokrasi)

Birokrasi mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan walaupun merupakan organisasi yang besar dan kompleks, organisasi yang dominan dan mampu untuk melaksanakan setiap kebijakan atau program, serta tidak ada organisasi sekuat birokrasi yang mampu bertahan dalam keadaan situasi apapun (survive) bagaimanapun pengaruh eksternal mempengaruhinya, bahkan Edwards III menegaskan birokrasi jarang mati.

Pada sisi lain Edwards III menegaskan juga bahwa dari keempat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan terjadi adanya

interaksi yang langsung dan tidak langsung diantara beberapa faktor tersebut, sebagaimana dikemukakkannya bahwa : interactions between factors : Aside from directly affecting implementation, however, they also indirectly affect it through their impact on each other. In other words, communications affect to resources, dispositions, and bureaucratic structures, which in turn influence implementation.

Pengaruh interaksi langsung dan tidak langsung dari keempat faktor tersebut terhadap implementasi kebijakan, sebagaimana terlihat pada Gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Implementasi Edwards III
Mulyadi (2016: 69)

Model yang dikemukakan oleh Edwards III ini sifatnya top down dan cocok diimplementasikan pada level birokrasi yang terstruktur pada suatu lembaga pemerintahan, dimana setiap level hirarki mempunyai peran

sesuai dengan fungsi dalam penjabaran kebijakan yang akan dilaksanakan dan memudahkan terhadap implementasi suatu kebijakan pada masing-masing level birokrasi mulai dari tingkat departemen (pemerintah pusat), pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, sampai ke tingkat pelaksana dilapangan.

Model ini akan efektif bila perumusan kebijakan yang dibuatnya memperhatikan dan memprediksikan implementasi kebijakan yang akan dilaksanakan. Hal ini untuk menghindari terjadinya rintangan dan hambatan dalam implementasi karena kekurangjelasan kebijakan dan kurangnya representative terhadap keinginan masyarakat atau para pihak yang akan terkena oleh kebijakan tersebut.

Model ini melihat bagaimana administrator menghadapi permasalahan implementasi kebijakan yang disebabkan oleh hambatan dan dalam birokrasi itu sendiri (internal bureaucratic resistance) dalam mengimplementasikan setiap kebijakan yang telah dirumuskan oleh para pengambil kebijakan dan keempat faktor tersebut merupakan faktor keberhasilan atau kegagalan bagi administrator publik dalam mengimplementasikan setiap kebijakan atau program, sebagaimana hasil kajian yang dilakukan oleh Edwards III tersebut.

2. Model Van Meter dan Horn

Implementasi merupakan proses yang dinamis. Faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijaksanaan dalam tahap-

tahap awal mungkin akan mempunyai konsekuensi yang kecil dalam tahap selanjutnya. Dengan demikian studi implementasi yang dilakukan secara longitudinal menjadi sangat penting dimana hubungan-hubungan diidentifikasi pada suatu waktu tidak harus diperpanjang secara casual pada periode waktu lainnya. Van Meter dan van Horn menawarkan suatu model dasar. Model yang mereka tawarkan mempunyai enam variabel yang membentuk kaitan (linkage) antara kebijakan dan kinerja (performance). Model ini seperti yang diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn, tidak hanya menentukan hubungan-hubungan antara variabel-variabel bebas dan terikat mengenai kepentingan-kepentingan, tetapi juga menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel-variabel bebas.

Variabel-variabel tersebut dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn sebagai berikut :

1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan

Variabel ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn, identifikasi indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan yang telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh.

2. Sumber-sumber kebijakan

Disamping ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, yang

perlu mendapat perhatian dalam proses implementasi kebijakan adalah sumber-sumber yang tersedia. Sumber-sumber layak mendapat perhatian karena menunjang keberhasilan implementasi kebijakn. Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (incentive) lain yang mendorong memperlancar implementasi yang efektif.

3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Implementasi akan berjalan efektif bila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam kinerja kebijakan. Dengan begitu, sangat penting untuk memberikan perhatian yang besar kepada kejelasan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, ketepatan komunikasinya dengan para pelaksana, dan konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber informasi.

4. Karakteristik badan-badan pelaksana

Para peminat politik birokrasi telah mengidentifikasi banyak karakteristik badan-badan administrative yang telah mempengaruhi pencapaian kebijakan mereka. Dalam melihat karakteristik badan-badan pelaksana, seperti dikatakan Van Meter dan Van Horn, maka pembahasan ini tidak bisa lepas dari struktur birokrasi. Strukyur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata denga napa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan.

5. Kondisi-kondisi ekonomi, social dan politik

Kondisi-kondisi ekonomi, social dan politik merupakan variabel selanjutnya yang diidentifikasi oleh Van Meter dan Van Horn. Dampak kondisi-kondisi ekonomi, social, dan politik pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar selama dasawarsa yang lalu. Para peminat perbandingan politik dan kebijakan publik secara khusus tertarik dalam mengidentifikasikan pengaruh variabel-variabel lingkungan pada hasil-hasil kebijakan. Sekalipun dampak-dampak dari faktor-faktor ini pada implementasi.

6. Kecenderungan pelaksana (implementasi)

Pemahaman pelaksana tentang tujuan umum maupun ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan merupakan satu hal yang penting. Implementasi kebijakan yang berhasil harus diikuti oleh kesadaran terhadap kebijakan tersebut secara menyeluruh. Hal ini berarti bahwa kegagalan suatu implementasi kebijakan sering diakibatkan oleh ketidaktaatan para pelaksana terhadap kebijakan. Arah kecenderungan-kecenderungan pelaksana terhadap ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang merupakan suatu hal yang sangat penting. Para pelaksana mungkin gagal dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan dengan tepat karena mereka menolak tujuan-tujuan yang terkandung dalam kebijakan-kebijakan tersebut.

2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintahan dalam melayani masyarakat dan kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan yang sifatnya administratif maupun memenuhi barang dan jasa. Pemerintahan sebagai penyedia layanan tentu harus melakukan pelayanan secara optimal untuk hasil yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. (Meilyta & Suryani, 2021)

Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan". Dalam hal pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan dan kelembagaannya. (Aprianty, 2016)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Kurniawan, 2016)

Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. (2016: 39), mengatakan bahwa

“Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayanai) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. (Ristiani, 2020)

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah memenuhi kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik juga dapat mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh

birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). (1. Dading Kalbuadi, 2019)

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peratran perundang- undangan.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau/ pelayanan administatif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Indri dan Hayat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi

positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalis pelayanan ditinjau oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok maupun seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

b. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah : (Permatasari, 2020)

1) Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan

administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR) Akte Kelahiran / Kematian), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya. (Permatasari, 2020)

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. (Silmi, 2019)

Pelayanan Administratif adalah pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah. (Satispi & Si, 2018)

2) Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya. (Permatasari, 2020)

Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. (Akim & Sapriani, 2010)

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih. (Hardiyansyah, 2018)

3) Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa yaitu Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya. (Permatasari, 2020)

Pelayanan Jasa yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi serta jasa pos (pengiriman barang). (Ristiani, 2020)

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan

menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security). (Hardiyansyah, 2018)

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah : (Hardiyansyah, 2018)

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perijinan, dan Keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, Pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan Utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Melihat dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara adalah termasuk dalam kategori pelayanan administrative, pelayanan jasa, dan pelayanan pemerintahan.

c. Pengukuran Indikator Pelayanan Publik

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria pelayanan,. Lembaga Administrasi Negara mengemukakan untuk penyediaan pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kualitas pelayanan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) kriteria-kriteria pelayanan sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan;
- b) Realibilitas, meliputi konsistensi dari kinerja tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan;

- c) Tanggung jawab dari petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan ukuran waktu, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan;
- d) Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan;
- e) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan tidak hanya telepon atau internet;
- f) Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan;
- g) Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang;
- h) Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam Bahasa yang mereka mengerti;
- i) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha untuk membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercaya, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap;
- j) Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian

layanantersebut;

- k) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan pada diri sendiri;
- l) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal;
- m) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal, dan fasilitas penunjang lainnya;
- n) Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan;
- o) Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor: 63/2003 sebagai berikut :

a) Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;

b) Akunntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemmapuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Pratisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan stauts ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayana publik harus memenuhi hak dan kewajiban masig-masing pihak.

Azas penyelenggaraan Pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah :

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu;
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 anatar lain adalah :

- a) Kesederahanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belity, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- b) Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa

dalam pelaksanaan pelayanan publik;

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan dalam proses pelaksanaan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan dan menjadi pedoman bagi pengguna layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat masyarakat pengguna layanan atas kinerja yang dilaksanakan penyedia layanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan MENPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- a) Prosedur pelayanan;
- b) Waktu penyelesaian;
- c) Biaya pelayanan;
- d) Produk pelayanan;
- e) Sarana dan prasarana;

f) Kompetensi petugas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menerapkan standar pelayanan dengan Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi badan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman yang dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. Komponen standar pelayanan yang dikutip dari Undang-Undang tentang Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut :

- a) Dasar hukum;
- b) Persyaratan;
- c) System, mekanisme dan prosedur pelayanan;
- d) Jangka waktu penyelesaian;
- e) Biaya/tarif pelayanan;
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana, prasarana dan / atau fasilitas;
- h) Kompetensi pelaksana pelayanan;
- i) Pengawasan internal;
- j) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k) Jumlah pelaksana;

- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko kewragu-raguan;
- n) Evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut Mahmudi (Mahmudi, 2005) bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c) Biaya pelayanan termasuk rincinnya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
- d) Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e) Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Indikator tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dalam penilaian dan evaluasi kerja bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Dengan memiliki standar pelayanan diharapkan dapat memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan dan menjadi alat untuk mengukur kualitas pelayanan serta sebagai alat monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Kualitas pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan aktivitas pelayanan yang diselenggarakan untuk melayani masyarakat guna memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan. Menurut Ibrahim (2008: 22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan

pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Memberikan pelayanan yang berkualitas dapat membuat masyarakat menjadi puas akan proses pelayanan. Hal ini terkuat dalam pendapat A.S. Moenir (2006: 204) yaitu: “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono, (2006). Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan Lupiyoadi dan Hamdani, (2006).(Ristiani, 2020)

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda tergantung pada saat mana kualitas pelayanan tersebut diterima, karena pada saat yang lain kemungkinan pelayanan yang sama dianggap tidak berkualitas. Oleh karena itu kesepakatan terhadap kualitas pelayanan sangat sulit untuk dicapai, dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan dan kemudahan penerima pelayanan dan pemberi pelayanan didalam menilai kualitas pelayanan.

Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang/ persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan memakai jasa. (Ristiani, 2020)

Pada dasarnya penilaian kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat sebagai penerima

pelayanan dengan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Apabila kenyataannya pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan maka pelayanan tersebut dapat sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan organisasi sebagai pemberi pelayanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar terciptanya persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan.

Dengan demikian kualitas dapat diartikan berbeda – beda dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah kualitas itu dipakai. Meski tidak ada definisi mengenai kualitas yang dapat diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan yakni adanya unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Kualitas dimaksudkan untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan pengguna;
- b. Kualitas meliputi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan;
- c. Kualitas adalah suatu kondisi yang selalu berubah.

Dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena jasa / layanan yang dianggap berkualitas pada saat sekarang akan dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut, dengan demikian kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dengan terpenuhinya kepuasan publik dalam menerima pelayanan yang berhubungan dengan produk, barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui *survey* pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah (2011: 45) suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila: “Dimensi harus bersifat satuan yang komperhensif, model juga harus bersifat universal, masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas dan sebaiknya jumlah dimensi dibatasi”.

Berdasarkan pendapat Van Looy tentang dimensi kualitas yaitu:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi

harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.

- c. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited)

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut sehingga dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: "Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati)".(Meilyta & Suryani, 2021)

Berdasarkan pendapat tentang Zeithaml dimensi kualitas pelayanan maksudnya adalah :

- a. Dimensi tangibel (berwujud), terdiri atas :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Penampilan merupakan hal yang penting pada pribadi seseorang untuk membentuk citra baik yang terpancar pada diri seseorang, karena dengan berpenampilan yang baik dan sopan akan membuat pelanggan menjadi menarik dengan pelayanannya. Berpenampilan menarik juga dapat menjadi kunci sukses dalam bekerja, terutama dalam bidang pelayanan.

- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan merupakan tempat pelayanan yang bersih, rapi,

teratur, tertib, adanya ruang tunggu dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan. Serta tempat pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluan di kantor pelayanan tersebut. Kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.

4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan pegawai merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, karena dengan disiplin pegawai dapat mempercepat dalam mengerjakan pelayanan keperluan untuk melayani pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak menunggu lama.

5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses yaitu memudahkan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dengan memberikan syarat atau prosedur pelayanan yang disediakan di ruang pelayanan.

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu memudahkan proses pelayanan. Adapun alat bantu yang digunakan pada saat pelayanan yaitu komputer, print, mesin foto copy dan camera untuk foto KTP.

b. Dimensi Reliability (kehandalan), terdiri atas indikator :

1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Kecermatan petugas yaitu petugas harus cermat dalam melayani pengguna layanan, karena dengan kecermatan agar tidak akan menjadi kesalahan dalam mengerjakan tugas pelayanan.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Pelayanan publik yang baik yaitu pelayanan yang memiliki standar pelayanan yang jelas, meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas juga merupakan kebutuhan petugas dalam melakukan proses pelayanan. Alat bantu yang sudah tersedia harus digunakan semaksimal mungkin oleh petugas untuk memudahkan melayani pengguna layanan.

4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Keahlian merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang. Keahlian yang harus diperlukan seorang pegawai pelayanan adalah dapat menggunakan alat teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian yang dimiliki pegawai pelayanan tersebut dapat membantu memperlancar proses pelayanan.

c. Dimensi Responsiveness (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :

1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan

pelayanan

Memberikan tanggapan terhadap pengguna pelayanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Tanggapan ini dibutuhkan agar pelanggan merasa senang dan merasa dihargai ketika melakukan proses pelayanan.

- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat

Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan harus cepat, tepat dan cermat. Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas segera memproses keperluan pengguna layanan. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat akan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat yaitu sesuai dengan standar pelayanan. Pekerjaan yang tepat waktu akan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka tidak akan menunggu terlalu lama proses layanan tersebut.

- 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Semua penyedia pelayanan publik harus merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Respon dari pelanggan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik. Keluhan pelanggan dapat terjadi jika pegawai layanan memberikan layanan tidak dengan baik.

d. Dimensi Assurance (jaminan), terdiri atas indikator :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Jaminan waktu dalam pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan pada pegawai layanan.
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya untuk pelayanan di kantor kecamatan untuk pembuatan KTP tidak dikenakan biaya.

e. Dimensi Empathy (empati), terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan Petugas layanan harus mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada keperluan pribadinya. Keperluan pelanggan menjadi prioritas utama dalam pelayanan publik.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan.
- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) Petugas pelayanan tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya. Petugas harus melayani semua pengguna layanan sesuai dengan urutan antrian.

- 4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan Petugas layanan harus menghargai pelanggan dengan cara menanyakan apa keperluan dan memberikan penjelasan terkait keperluan pelanggan tersebut. Petugas juga memberikan salam, sapa dan senyum kepada pelanggan, agar pelanggan merasa senang dengan pelayanannya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik antara lain dimensi tangibel (wujud), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (respon), dimensi assurance (jaminan) dan dimensi empathy (empati). Dari ke lima dimensi tersebut peneliti akan menggunakan untuk penelitiannya. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut sudah mencakup standar kualitas pelayanan publik yang baik.

4. PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

a. Definisi PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. Satu tempat berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. (Andrianus, 2016)

PATEN merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan, yang sejatinya didasari oleh adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat.(Susanti et al., 2018)

Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti Kepala Seksi, Sekretaris Kecamatan dan Camat karena cukup berurusan dengan petugas PATEN di loket yang telah disediakan.

Untuk kepengurusan perizinan ataupun pelayanan administrasi lainnya tidak ada tarif yang harus dibayar alias gratis hanya saja bagi perizinan harus membayar pajak dan retribusi setiap tahunnya. Untuk semua persyaratan kepengurusan dokumen perizinan serta lainnya (waktu) proses sampai berkas siap sudah sesuai standarnya tersedia dalam bentuk brosur dan diletakkan dalam tempat yang telah disediakan di ruang tunggu kecamatan. Jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya.

b. Maksud Penyelenggaraan PATEN

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di

Kabupaten/Kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. (Ramadani, 2018)

Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proposional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan nonperizinan sesuai skala dan kriteria dari Bupati/Walikota kepada Camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Walaupun pada hakekatnya system yang dibangun dalam PTSP adalah mengintegrasikan semua perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota dalam satu Lembaga yang disebut badan/kantor PTSP, namun kecamatan dapat memainkan peran sebagai “simpul pelayanan” bagi badan/kantor PTSP kabupaten/kota tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan cara 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 ke kantor instansi sesuai urusannya. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada warganya menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat dan transparan.

c. Tujuan PATEN

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. (Terpadu et al., 2017)

Dinilai lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar pelayanan itu disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada ditempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relative

mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan ke (ibu kota) kabupaten/kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria kecamatan yang selama ini dijalankan oleh Lembaga di tingkat kabupaten/kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan tidak diperkenankan lagi menjumpai Kasi, Sekcam maupun Camat. Semua dilakukan melalui frontoffice. Melalui program PATEN diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era new public management yang selanjutnya berkembang menjadi new public service. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

B. Tinjauan Hasil Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dan kualitas pelayanan publik yang akan digunakan baik sebagai pembanding maupun sebagai rujukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Review Tesis Hasil Penelitian

Sumber Referensi : <http://stieww.ac.id>

NO.	PENELITIAN	URAIAN
1.	NAMA PENELITI	Retno Andriani Aryanti 2018 STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

NO.	PENELITIAN	URAIAN
2.	JUDUL PENELITIAN	Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Magelang Utara Dalam Pencapaian Tujuannya
3.	VARIABEL	1. Implementasi 2. Pelayanan Administrasi
4.	HIPOTESIS PENELITIAN	Disiplin, Kerjasama, dan SDM mempengaruhi pelayanan administrasi dalam meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas untuk kepuasan pelayanan publik.
5.	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	1. Pemeriksaan Data (Editing) 2. Klasifikasi (Classifying) 3. Verifikasi (Verifying) 4. Analisis (Analyzing) 5. Pembuatan Kesimpulan (Concluding)
6.	HASIL PENELITIAN	1. Meskipun implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Magelang Utara telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri N0. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), tetapi dalam hal pelaksanaan secara empiris, masih terdapat berbagai permasalahan dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Magelang Utara, yaitu : ▪ Produktivitas ▪ Kualitas Pelayanan ▪ Responsibilitas ▪ Responsivitas ▪ Akuntabilitas 2. Hambatan-hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kecamatan Magelang Utara dalam implementasi kebijakan PATEN antara lain hambatan internal dan eksternal yang dialami oleh Pemerintah Kecamatan Magelang Utara dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		Terpadu Kecamatan (PATEN). Hambatan internal yang dialami yaitu sumber daya manusia yang terbatas, sedangkan hambatan eksternall yang dialami yaitu fasilitas berupa jaringan yang tidak stabil berasal dari pusat dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan permohonan.
7.	PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN SEKARANG DENGAN PENELITIAN SEBELUMNYA	Perbedaanya terletak pada alat analisis yang digunakan. Penelitian yang sekarang menggunakan alat analisis data seperti reduksi data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan

2. Review Tesis Hasil Penelitian

Sumber Referensi : <http://stiewww.ac.id>

NO.	PENELITIAN	URAIAN
1.	NAMA PENELITI	Sударsono 2021 Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
2.	JUDUL PENELITIAN	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang
3.	VARIABEL	1. Implementasi 2. Pelayanan Administrasi
4.	HIPOTESIS PENELITIAN	-
5.	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	1. Reduksi Data (Data Reduction) 2. Penyajian Data (Data Display) 3. Penarikan Kesimpulan (Conclutions Drawing)
6.	HASIL PENELITIAN	Impelementasi Kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang telah berjalan lancar sesuai ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedomanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Peraturan Wali

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		KotabSemarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Perijinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Smearang, dalam operasionalnya juga sudah memenuhi indicator implementasi dalam hal ini mengacu pada Teori Edward III. Dimulai dari kontinuitas sosilisasi yang jelas dan memanfaatkan saluran komunikasi yang ada dengan baik sebagai bagian dari dimensi komunikasi, pemanfaatan sumber daya yang ada meliputi sumber daya manusia, seumber daya anggaran, sumber daya peralatan, sumber daya kewenagnan dalam Kecamatan Banyumanik Kota Semarang kemudian untuk dimensi disposisi yaitu pengangkatan aparatur Kecamatan selaku penyelenggara dan pelaksana teknis terkait PATEN sudah cukup efektif tetapi masih belum optimal mengingat masih adanya perangkapan tugas pekerjaan lain. Hal ini karena terbatasnya kualitas dan kuantitas SDM yang ada. Untuk selanjutnya dalam pelaksanaan tugas selaku Tim Pelaksana Teknis sudah tersedia alur Standar Operasional Prosedur (SOP) PATEN yang cukup jelas dan dapat dimengerti oleh semua pihak sebagai hasil dari indicator struktur birokrasi yang terintegrasi, meski dalam pelaksanaan operasionalnya masih perlu mendapatkan pembenahan lebih lanjut guna tercapainya upaya optimalisasi pelkasanaan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
7.	PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN SEKARANG DENGAN PENELITIAN SEBELUMNYA	Rumusan Masalah penelitian milik Sudarsono hanya membahas proses implementasi kebijakan PATEN, sedangkan penelitian sekarang pembahasannya tidak hanya diproses tetapi juga membahas persepsi dan pengalaman stakeholder terkait, seperti petugas administrasi, pemohon layanan, dan pejabat kecamatan terhadap kebijakan PATEN.

3. Review Jurnal Administrasi Publik Hasil Penelitian

Sumber Referensi : <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>

NO.	PENELITIAN	URAIAN
1.	NAMA PENELITI	Agustriani Susanti Manurung, Heri Kusmanto dan Usman Tarigan 2018 Universitas Medan Area, Medan
2.	JUDUL PENELITIAN	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi
3.	VARIABEL	1. Implementasi 2. Pelayanan Administrasi
4.	HIPOTESIS PENELITIAN	-
5.	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	1. Wawancara 2. Observasi 3. Studi kepustakaan 4. Dokumentasi
6.	HASIL PENELITIAN	Sosialisasi yang dilakukan dari Pihak Kabupaten yang bekerjasama dengan pihak Kecamatan mengenai program PATEN tersebut belum sepenuhnya merata dan belum mampu meningkatkan kesadaran masyarakat. Kualitas dan Kuantitas aparatur Kecamatan yang belum memadai dalam melaksanakan PATEN. Koordinasi antar instansi terkait baik itu pihak yang kepentingannya dipengaruhi khususnya kecamatan dengan DPM&PTSP, belum terlaksana secara maksimal dan cenderung berjalan sendirisendiri. Kedudukan Pembuat kebijakan yang ditujukan dengan adanya political will dan komitmen Bupati Dairi dalam mengawali implementasi kebijakan PATEN. Komitmen untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimiliki oleh Bupati Dairi belum terinternalisasi secara komprehensif hingga kepada para staf (frontliner) yang ada di Kecamatan, karena masih ditemukan penyimpangan dalam pungutan liar ataupun adanya calo yang berkeliaran.

NO.	PENELITIAN	URAIAN
7.	PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN SEKARANG DENGAN PENELITIAN SEBELUMNYA	Tujuan jurnal penelitian milik Agustriani Susanti Manurung, Heri Kusmanto dan Usman Tarigan untuk mengetahui dan menganalisis, bagaimana proses implementasi kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terjadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan tidak hanya pada proses tetapi juga bertujuan untuk mengetahui dampak implementasi kebijakan dari segi sosial, ekonomi dan politik.

4. Review Jurnal Hasil Penelitian

Sumber Referensi : <https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/1823>

NO.	PENELITIAN	URAIAN
1.	NAMA PENELITI	Adi Susila, Sunarti Duwi Cahyani 2019 Universitas Islam '45
2.	JUDUL PENELITIAN	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi
3.	VARIABEL	1. Implementasi 2. Pelayanan Administrasi
4.	HIPOTESIS PENELITIAN	-
5.	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	Metode Kualitatif
6.	HASIL PENELITIAN	Berdasarkan hasil deskripsi data penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi sudah dapat dikatakan baik. Dilihat dari indikator pertama yaitu sudah terjalin komunikasi yang baik antara sesama pegawai dan sosialisasi kepada masyarakat. Pada indikator kedua yaitu sumber daya, para pegawai kompeten dalam mengoperasikan teknologi, lalu sudah tersedianya sarana dan prasarana penunjang

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		pelayanan. Pada indikator ketiga yaitu disposisi, kecenderungan sifat para pegawai sudah profesional dalam bekerja, pegawai juga sudah dapat mengatasi hambatan dan menemukan upaya dalam pelaksanaan PATEN. pada indikator keempat yaitu struktur birokrasi, para pegawai sudah bekerja sesuai jobdesk dan tidak memungut biaya apapun saat pelayanan. Hambatan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penyelenggaraan PATEN, pengoperasian data PATEN yang belum optimal dan kurangnya blangko E-KTP. Adapun upaya untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi adalah dengan melakukan sosialisasi secara rutin, melakukan koordinasi dengan Disdukcapil dan Diskominfo.
7.	PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN SEKARANG DENGAN PENELITIAN SEBELUMNYA	Tujuan jurnal penelitian milik Adi Susila, Sunarti Duwi Cahyani untuk mengetahui indikator dalam pengimplementasian kebijakan pemerintah dalam pelayanan PATEN, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui proses, faktor yang mempengaruhi, dampak serta perbandingan antara tujuan dan harapan kebijakan PATEN dengan realitas implementasinya di lapangan.

5. Review Jurnal Hasil Penelitian

Sumber Referensi : <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKP/article/view/1564>

NO.	PENELITIAN	URAIAN
1.	NAMA PENELITI	Nur Handayani , Dede Risa Nurmayanti dan Riant Nugroho 2021

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		1. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor 2. Universitas Jenderal Achmad Yani Almunbarok Raya, Jakarta
2.	JUDUL PENELITIAN	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat
3.	VARIABEL	1. Implementasi Kebijakan 2. Pelayanan Administrasi
4.	HIPOTESIS PENELITIAN	1. Budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. 2. Optimalisasi implementasi kebijakan berpengaruh terhadap proses pelayanan administrasi yang baik
5.	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	1. Reduksi Data (Data Reduction) 2. Penyajian Data (Data Display) 3. Penarikan Kesimpulan (Conclutions Drawing)
6.	HASIL PENELITIAN	Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang terlaksana dengan cukup baik. Dalam mengimplementasikan PATEN dari 6 kriteria masih ada yang harus dioptimalkan. Hal ini terlihat dari : 1. Kriteria ukuran dan tujuan kebijakan jelas namun perlu lebih diinformasikan, 2. Kriteria sumber daya dari sisi SDM perlu peningkatan kedisiplinan dari segi sumber daya sarana sehingga perlu ada papan informasi di front office, 3. Kriteria karakteristik agen pelaksana, 4. Kriteria sikap atau kecenderungan (disposition) para pelaksana menunjukkan sikap ramah, sopan dan baik namun kadang masih ada yang terlambat,

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		5. Kriteria komunikasi antar-organisasi dan aktivitas pelaksana bahwa komunikasi antar organisasi berjalan lancar dan kondusif karena mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan dan 6. Kriteria lingkungan ekonomi, sosial dan politik sangat mendukung. Secara ekonomi tidak memberatkan masyarakat bahkan karena adanya keterbukaan dalam pelayanan dan secara sosial masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya kebijakan PATEN. Agar implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang semakin baik, dipandang perlu adanya optimalisasi sumber daya, baik sumber daya manusia seperti peningkatan kedisiplinan dan kemampuan baik teknis maupun fungsional dan sumber daya pendukung seperti papan informasi.
7.	PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN SEKARANG DENGAN PENELITIAN SEBELUMNYA	Jurnal penelitian milik Nur Handayani , Dede Risa Nurmawanti dan Riant Nugroho fokus membahas tentang peran dan fungsi aparat pemerintah yang disebut birokrat dalam implementasi kebijakan PATEN, sedangkan penelitian sekarang pembahasannya lebih ke persepsi dan pengalaman stakeholder terkait, seperti petugas administrasi, pemohon layanan, dan pejabat kecamatan, terhadap kebijakan PATEN.

6. Review Jurnal Hasil Penelitian

Sumber Referensi :

<https://www.ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/244>

NO.	PENELITIAN	URAIAN
1.	NAMA PENELITI	Dading Kalbuadi, Khasan Effendi, Irwan Tahir 2019 Institut Pemerintahan Dalam Negeri

NO.	PENELITIAN	URAIAN
2.	JUDUL PENELITIAN	Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya Provinsi Aceh
3.	VARIABEL	1. Implementasi 2. Pelayanan Administrasi
4.	HIPOTESIS PENELITIAN	Substansi Kebijakan, Perilaku Tugas Pelaksana, Interaksi Jejaring Kerja, Partisipasi Kelompok Sasaran, Sumber Daya dan Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya Provinsi Aceh menghasilkan strategi dalam mengatasi faktor penghambat implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
5.	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi 4. Purposive sampling
6.	HASIL PENELITIAN	Analisis implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dilihat dari : 1. Produktivitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dapat dikatakan kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari minimnya anggaran dan pencapaian target yang belum sesuai dengan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu juga kendala lain seperti masih kurangnya infrastruktur penunjang pelayanan sehingga kurang maksimalnya produktivitas pada saat proses pemberian pelayanan. 2. Kualitas layanan Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dirasa sudah cukup berkualitas. Hal ini dilihat dari Pemberian

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		Informasi yang dilakukan Sekretariat Kecamatan Teunom pada bagan informasi pada Sekretariat Kecamatan Teunom. Namun hal tersebut dirasa masih kurang dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai Paten tersebut. 3. Responsivitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari daya tangkap Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya yang langsung memproses jika ada permintaan pelayanan dari masyarakat. 4. Responsibilitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab yang sudah terlaksana. Namun demikian masih terdapat kekurangan seperti belum terdapat sinkronisasi dengan aparatur desa dalam sinergitas pelayanan. 5. Akuntabilitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh sudah cukup maksimal. Hal ini dapat dilihat dari standar operasional prosedur (SOP) yang cukup jelas. Apabila pelayanan diharuskan dipungut biaya sudah terpampang jelas besarnya.
7.	PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN SEKARANG DENGAN	Rumusan Masalah dan tujuan dalam jurnal penelitian Dading Kalbuadi, Khasan Effendi, Irwan Tahir hanya berfokus pada faktor penghambat implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan,

NO.	PENELITIAN	URAIAN
	PENELITIAN SEBELUMNYA	tidak membahas perbandingan antara tujuan dan harapan yang terkandung dalam kebijakan PATEN dengan realitas implementasinya di lapangan.

7. Review Jurnal Hasil Penelitian

Sumber Referensi :

<https://jurnal.datadosen.com/download/article/jurnal/penelitian/445240396ec3bf33161f8841d1d7e6da9fa5ca0e/MANAJEMEN-PELAYANAN-PUBLIK-PADA-MALL-PELAYANAN-PUBLIK-DI-KABUPATEN-SUMEDANG-PROVINSI-JAWA-BARAT-ida-Yunari-Ristiani-Coopetition-Jurnal-Ilmiah-Manajemen-Vol-11-No-2-2020-Coopetition-Jurnal-Ilmiah-Manajemen-.pdf>

NO.	PENELITIAN	URAIAN
1.	NAMA PENELITI	Ida Yunari Ristiani 2020 Institut Pemerintahan Dalam Negeri
2.	JUDUL PENELITIAN	Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat
3.	VARIABEL	1. Implementasi 2. Pelayanan Publik
4.	HIPOTESIS PENELITIAN	Pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari : 1. Kultur organisasi. 2. Sistem pelayanan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat. 3. Pemberi jasa pelayanan harus sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang baik dalam melayani kepentingan pelanggan.
5.	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi
6.	HASIL PENELITIAN	Berdasarkan pemaparan penulis, maka hasil penelitian sebagai berikut : 1. Pelayanan publik melalui mal pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi.

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		2. Perubahan dalam reformasi administrasi dapat dilihat dari adanya restrukturisasi dan pengintegrasian layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tempat diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik dengan lembaga pemerintahan provinsi dan pemerintah pusat setingkat kementerian. 3. Prosedur birokrasi pun sekarang telah disederhanakan dengan memangkas alur birokrasi dengan pelayanan “everything in one place” serta penggunaan data tunggal untuk menghindari duplikasi data. Perubahan lain juga dapat dilihat dari aspek perilaku dan sikap birokrat yang mengarah pada New Public Service (NPS) dengan komitmen memberikan pelayanan berkualitas pada masyarakat. 4. Penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Publik (MPP) merupakan langkah strategis sebagai wujud reformasi administrasi untuk mewujudkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Sumedang. Namun, efektivitas Mal Pelayanan Publik masih mengalami beberapa kendala selama kantor tersebut masih mengandalkan tenaga manusia dalam mengurus administrasi dan menerbitkan perizinan. 5. Mal Pelayanan Publik yang sudah berdiri dapat menyediakan layanan dengan sistem online yang disebut online Single Submission (OSS) untuk lebih mudah memberikan layanan di bidang perizinan maupun non perizinan. Apalagi MPP didukung dengan penggunaan data tunggal yang mengintegrasikan medianya sebagai data sharing. 6. Sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. Berangkat dari hal tersebut, terlihat betapa luasnya ruang lingkup pengaturan berkait pelayanan public. 7. Undang-Undang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. 8. Pelayanan publik yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat adalah berkait dengan masalah perizinan, mengingat prosesnya yang demikian panjang dan memakan waktu lama disamping pembiayaan yang tidak sedikit. Kondisi yang demikian biasa dikategorikan sebagai penyakit birokrasi red tape, yaitu berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang tidak efisien sekalipun sebenarnya dapat diselesaikan secara singkat. 9. Peningkatan pelayanan publik berbentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini sendiri sudah dilaksanakan di Kabupaten Sumedang dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik dimana Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan dalam rangka mewujudkan visi Kabupaten Sumedang Khususnya dalam upaya Meningkatkan Daya Saing Kabupaten Sumedang sebagai daerah Investasi melalui pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi. 10. Jenis jenis pelayanan publik ini kemudian menjadikan Kabupaten Sumedang sebagai Kota Percontohan Pelayanan Perizinan bagi Kota-Kota lain. Hal ini tentu semakin menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang

NO.	PENELITIAN	URAIAN
		sudah mulai bergerak menuju Tata Pemerintahan yang baik.
7.	PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN SEKARANG DENGAN PENELITIAN SEBELUMNYA	Rumusan Masalah dan tujuan dalam jurnal penelitian Ida Yunari Ristiani berfokus pada perwujudan pelayanan yang baik dalam melayani pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan yang berpusat pada strategi, sistem dan SDM. Sedaangkan penelitian sekarang fokus implementasi kebijakannya dari segi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

C. Kerangka Konseptual

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi harapan bagi masyarakat. Oleh karena itu, dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di segenap jajaran aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, salah satunya adalah dengan mendekatkan unit pelayanan kepada masyarakat. Peran Kecamatan dalam upaya melaksanakan pelayanan sangat penting dalam kaitannya menerima pelimpahan sebagian kewenangan Bupati atau Wali Kota. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Menanggapi adanya hal tersebut tentunya pemerintah tidak hanya tinggal diam saja tanpa mengambil langkah. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pemerintah berusaha memberi jawaban atau memberi respon tentang apa yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat. Adanya peraturan tersebut diharapkan mampu mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya peraturan tersebut juga merupakan salah satu terobosan pemerintah dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik.

Kecamatan yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara telah melaksanakan dan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2014 berdasarkan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Penajam Paser Utara.

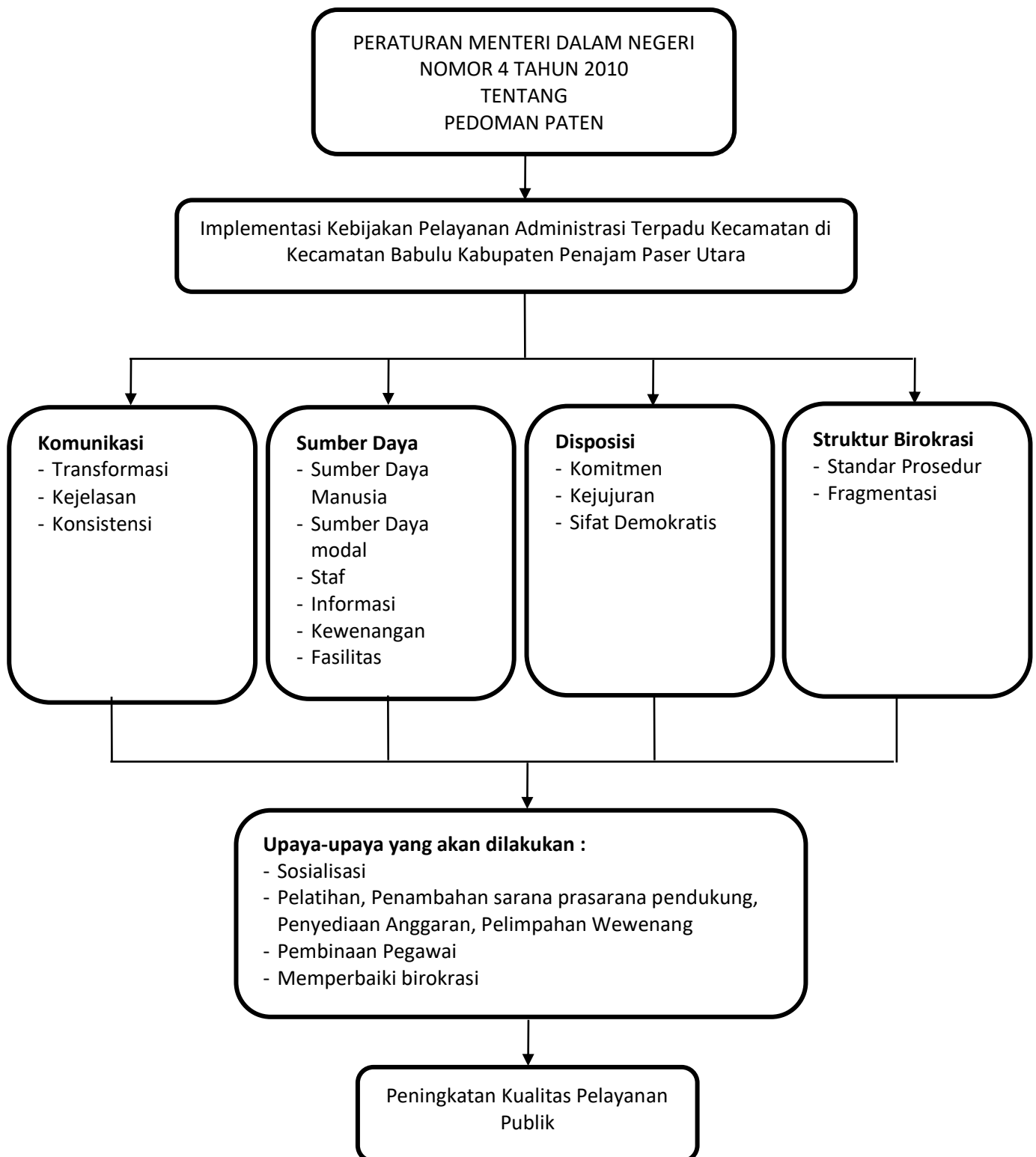
Kecamatan Babulu merupakan kecamatan percontohan dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut, karena berdasarkan letak geografis yang berada diujung kabupaten atau berada di wilayah perbatasan daerah, sehingga jauh dari Ibu kota Kabupaten Penajam Paser Utara. Adanya penyelenggaraan PATEN tersebut ditujukan guna mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain mempermudah dan mendekatkan,

PATEN hendaknya juga dijadikan sebuah strategi pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sebagai kecamatan yang dijadikan contoh dalam menyelenggarakan pelayanan tersebut, tentunya Kecamatan Babulu memiliki keistimewaan tersendiri.

Kerangka teori implementasi kebijakan pelayanan administrasi satu pintu di Kecamatan yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara dapat digambarkan menurut suatu skema alur hubungan-hubungan berbagai variabel dalam model implementasi kebijakan publik Edward III. Penyederhanaan alur berpikir ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman peneliti pada arah penelitian, Langkah-langkah yang perlu dilalui sesuai dengan logika penelitian kualitatif.

Model skema kerangka berpikir penelitian yang mengacu kepada model Edward III, digambarkan pada skema berikut.

Berdasarkan pada tinjauan teoritis di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti pada Gambar 2.2



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian merupakan rangkaian proses dimulai dari suatu pertanyaan yang timbul dari suatu masalah, mencari informasi yang ada/diketahui dan mencari yang tidak diketahui, merancang desain penelitian, mengumpulkan data, melakukan pengolahan data, pengujian data, analisis dan interpretasi hasil serta menyimpulkan temuan yang menjawab pertanyaan. (Moenadjat, 2020: 5)

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. (Abdussamad, 2021: 30)

Penelitian ini berupaya menyajikan gambaran yang terperinci mengenai suatu situasi khusus dilokasi penelitian dengan tujuan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang akan diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan tujuan agar dapat mengetahui dan mendalami bagaimana realisasi penyelegaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur.

Dalam penelitian ini pengamatan yang dilakukan bermaksud untuk memperoleh informasi tentang bagaimana Pelaksanaan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu dan Kecamatan Sepaku. Informasi ini langsung diperoleh dari beberapa petugas pelayanan (pegawai) yang terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Babulu dan Kantor Kecamatan Sepaku. Adapun alasan memilih metode ini adalah : 1) metode ini sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan, 2) penelitian ini menuntut peneliti untuk terjun langsung ke lapangan dalam memperoleh data, 3) dengan metode ini peneliti dapat mengungkap semua fenomena dan keadaan serta data yang diperoleh dideskripsikan apa adanya.

B. Pengelolaan Peran Peneliti

Peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai perencana, pengumpul data, penganalisis, hingga akhirnya sebagai pencetus penelitian. Pada penelitian kualitatif menekankan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain yang merupakan alat pengumpul data utama. (Fadli, 2021)

Oleh sebab itu, peneliti merupakan hal kunci untuk melakukan penelitian. Peneliti tidak hanya berperan sebagai pengambil data, pengolah data, dan penemu data hasil penelitian. Akan tetapi peneliti juga akan menjadi teman untuk subjek, sehingga hasilnya akan lebih akurat dan valid. Karena semakin subjek percaya dengan peneliti tersebut, maka akan memudahkan mereka untuk bercerita jujur dan meminimalisir faking.

Berikut adalah beberapa langkah yang dapat membantu dalam pengelolaan peran peneliti :

- 1) Menentukan tujuan penelitian yang spesifik, seperti mengidentifikasi permasalahan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara.
- 2) Membatasi studi atau membatasi bidang inquiry (penyelidikan) dalam penelitian.
- 3) Menentukan kriteria-kriteria dalam memasukkan dan mengeluarkan suatu informasi yang diperoleh di lapangan.
- 4) Merancang kerangka konseptual / kerangka pemikiran yang menghubungkan variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian.
- 5) Mengidentifikasi dan menetapkan informan yang dapat diwawancarai dan memberikan data, yaitu Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi, Staf/Pegawai Kecamatan dan Masyarakat sekitar kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara.
- 6) Menentukan metode pengumpulan data yang sesuai, seperti observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi maupun audio visual untuk mengumpulkan data kualitatif.

C. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Kantor Kecamatan Babulu di Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. Untuk memperkaya nuansa data kualitatif dalam penelitian ini, penetapan

D. Sumber Data

Sumber data yang akan dikumpulkan melalui penelitian ini meliputi :

- 1) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (informan) dengan melakukan wawancara, data yang didapat dari peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, hasil observasi terhadap suatu objek benda, kejadian atau kegiatan, dan data mengenai segala hal berkaitan dengan Pelaksanaan dan manfaat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. Dan untuk jenis datanya adalah persepsi atau pandangan responden (informan) terhadap kajian riset yang dilakukan terkait implementasi kebijakan PATEN tersebut.
- 2) Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lainnya. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berjudul laporan dan sebagainya. Jenis data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Kecamatan babulu seperti laporan kegiatan, notulen rapat, berita acara, dan surat-surat keputusan. Serta data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Penajam Paser Utara, jurnal, dan data lainnya yang dapat membantu

agar data menjadi relevan.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini bersifat penelitian lapangan (field research). Field research adalah sumber data yang diperoleh dari lapangan penelitian yaitu mencari data terjun langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data yang konkret yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dan penelitian ini termasuk dalam kategori field research, karena dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi lapangan langsung ke lapangan guna memperoleh data yang konkret mengenai Pelaksanaan dan manfaat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan yaitu observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya dengan alat pengumpulan data yaitu check list. Observasi dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan langsung ke Kantor Kecamatan Babulu, ke loket pelayanan administrasi terpadu kecamatan Babulu.

2. Wawancara

Salah satu cara metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah wawancara dengan seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

Menurut Sugiyono bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Penulis akan melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu, antara lain Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi, Operator Pelayanan dan beberapa masyarakat Kecamatan Babulu.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis telah menetapkan informan yang dapat diwawancarai dan memberikan data. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

- | | |
|-----------------|-----------|
| a. Camat | : 1 Orang |
| b. Sekcam | : 1 Orang |
| c. Kepala Seksi | : 1 Orang |
| d. Staf/Pegawai | : 2 Orang |
| e. Masyarakat | : 2 Orang |
| Jumlah | : 7 Orang |

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang juga berperan penting dalam penelitian adalah dokumentasi. Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang tidak langsung memberikan data/informasi kepada peneliti. Menurut Sugiyono “Dokumen merupakan catatan yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.”

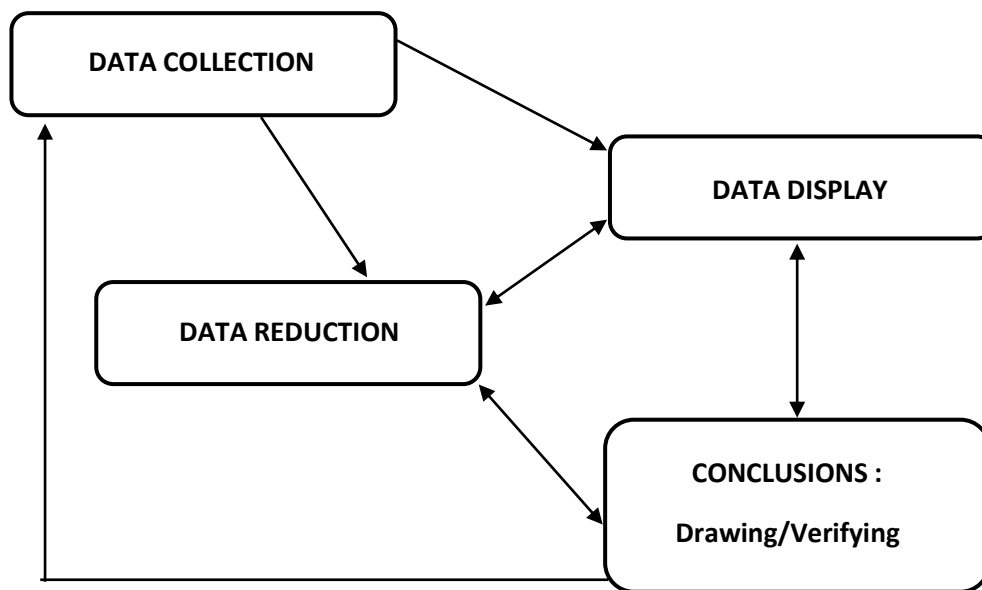
F. Teknik Analisis Data

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena didalam analisis data dilakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul di lapangan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Penelitian kualitatif biasanya bertumpu pada triangulasi data yang diperoleh dari tiga metode yaitu interview, participant observation, dan analisis dokumen (document record) (Marshall, & Rossman, 1999). (Fadli, 2021)

Analisis data ini bertujuan untuk mencari dan menata data secara sistematis dari hasil rekaman atau catatan wawancara, observasi dan dokumen yang telah dilakukan. Proses analisis data dalam penelitian ini mengadopsi pemikiran Miles dan Huberman (1984). Yang pada dasarnya

meliputi tiga alur kegiatan setelah proses pengumpulan data, yakni: reduksi data, penyajian data, dan penerikan kesimpulan. Namun, analisis data tidak dilakukan secara parsial dan berdiri sendiri tetapi dilakukan secara terus menerus dan terintegrasi selama dan setelah proses pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian, dengan langkah-langkah, sebagai berikut :



Gambar 3.1 : Komponen Analisis data
Sumber: Miles dan Huberman (1994).

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data yaitu: melakukan penyederhanaan pengabstrakan, pemilahan dan pemetaan (persamaan dan perbedaan) sesuai dengan fokus penelitian secara sistematis dan intergral, serta berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung hingga sampai pada penarikan suatu kesimpulan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dimaksud menampilkan berbagai data yang telah

diperoleh sebagai sebuah informasi yang lebih sederhana, selektif, disusun secara naratif, bentuk label dan gambar, dengan didasarkan pada kontek dan teori yang telah dibangun untuk mengungkapkan fenomena dan noumena yang terjadi sesuai dengan fokus penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclutions Drawing)

Penarikan kesimpulan merupakan penjelasan alur sebab akibat suatu fenomena dan noumena terjadi. Peneliti menggunakan kerangka teori yang dipakai sebagai kerangka pikir penelitian dan mampu menjawab permasalahan yang dihadapi.

G. Pengecekan Validitas Temuan/Kesimpulan

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevaliditasan atau kesahihan suatu instrumen, dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dapat mengungkap data dan variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 1996).

Penelitian kualitatif harus memenuhi keabsahan data (Lincoin dan Guba, 1985). Oleh karena itu penelitian ini menggunakan kriteria, yakni :

1. Derajat Kepercayaan (Credibility)

Penerapan kriteria derajat kepercayaan dimaksud sebagai pengganti konsep validitas internal dari penelitian non kualitatif. Untuk mencapai derajat kepercayaan dimaksud, maka proses analisis data (pengumpulan, reduksi, penyajian dan kesimpulan)

2. Keteralihan (Transferability)

Keteralihan merupakan upaya membangun persamaan persepsi antara Peneliti dengan pembaca atau pengguna. Namun, dalam penelitian kualitatif, keteralihan sangatlah bergantung pada pembaca atau pengguna, yakni: hingga manakah hasil penelitian ini dapat digunakan dalam konteks dan situasi tertentu (Moleong:2000). (Fadli, 2021) Oleh karena itu, dalam kerangka penelitian dan penampilan hasil penelitian, Peneliti mendeskripsikan kejadian empiris dan informasi informan secara panjang lebar dengan item-item yang detail, dianalisis dan diinterpretasikan berdasarkan konsep dan teori yang telah dibangun, dengan harapan dapat diterapkan di situs lain dengan karakteristik permasalahan dan kondisi lingkungan yang relatif sama. Meskipun pada dasarnya tidak terdapat dua situs yang secara sempurna sama, namun prinsip ini berlaku apabila ada kesamaan dalam karakteristik permasalahan dan kondisi lingkungan yang dihadapi.

3. Ketergantungan (Dependability)

Kebergantungan dalam istilah konvensional di sebut dengan reliabilitas, yang merupakan syarat bagi validitas. Oleh karena itu, untuk memenuhi kriteria ini seluruh langkah-langkah dalam membangun kerangka pikir penelitian, rancangan penelitian, hasil temuan penelitian, berbagai langkah dalam analisis data, hasil deskripsi-analisis dan interpretasi data diuji ulang melalui proses pemeriksaan yang lebih cermat

dan teliti.

4. Kepastian (Confirmability)

Kriteria kepastian dalam penelitian ini dimaksudkan hasil penelitian tidak bias atau menyimpang dari realita yang ada, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Untuk menjamin kepastian menggunakan perekaman pada pelacakan data dan informasi serta interpretasi yang didukung oleh materi yang ada pada penelusuran atau pelacakan (audit trail). Untuk memenuhi penelusuran atau pelacakan audit ini, Peneliti akan menyiapkan bahan yang diperlukan seperti data bahan, hasil analisis, dan catatan tentang proses penyelenggaraan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kecamatan Babulu

1.1. Letak dan Luas Wilayah

Kecamatan Babulu dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996 tentang Pembentukan 13 (tiga belas) Kecamatan Di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Kutai, Berau, Bulungan, Pasir, Kotamadya Daerah Tingkat II Samarinda dan Balikpapan Dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Kalimantan Timur.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 07 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara, Kecamatan Babulu masuk dalam wilayah pemekaran Kabupaten Penajam Paser Utara bersama dengan Kecamatan Penajam, Kecamatan Waru, dan Kecamatan Sepaku. Berdasarkan posisi geografisnya, Kecamatan Babulu memiliki batas-batas sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Waru
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Makassar
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Paser (Kecamatan Long Kali) dan Kecamatan Waru
- 4) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Paser (Kecamatan Long Kali)

Wilayah Kecamatan Babulu sebagiannya adalah berupa dataran, namun di sisinya yang lain adalah lereng, dan pesisir laut. Kecamatan Babulu terdiri dari 12 Desa, yaitu Desa Gunung Makmur, Desa Gunung Intan, Desa Sumber Sari, Desa Sri Raharja, Desa Rawa Mulia, Desa Sebakung Jaya, Desa Babulu Laut, Desa Babulu Darat, Desa Labangka, Desa Rintik, Desa Gunung Mulia, dan Desa Labangka Barat dengan total luas wilayah 399,46 km².

Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Babulu

No.	Nama Wilayah/Desa	Luas Wilayah (km ²)	Persentasi (%)
1	Gunung Makmur	24,62	6,16
2	Gunung Intan	16,04	4,02
3	Sumber Sari	11,65	2,92
4	Sri Raharja	9,00	2,25
5	Rawa Mulia	10,00	2,50
6	Sebakung Jaya	11,61	2,91
7	Babulu Laut	129,99	32,54
8	Babulu Darat	60,02	15,03
9	Labangka	109,95	27,52
10	Rintik	2,70	0,68
11	Gunung Mulia	11,19	2,80
12	Labangka Barat	2,69	0,67
Jumlah		399,46	100

Sumber : Kecamatan Babulu Dalam Angka Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 12 desa yang tergabung di Kecamatan Babulu, Desa Babulu Laut merupakan desa dengan luas

wilayah terluas, yaitu 129,99 km². Sedangkan Desa Labangka Barat merupakan desa dengan luas wilayah terkecil, yaitu 2,69 km².

1.2. Keadaan Demografi Penduduk

Jumlah penduduk Kecamatan Babulu pada tahun 2022 berdasarkan hasil proyeksi penduduk berjumlah 37.904 jiwa. Jika dilihat distribusi penduduk pada tingkat desa, dapat dilihat bahwa Desa Babulu Darat memiliki jumlah penduduk paling banyak yakni berjumlah 10.886 jiwa. sebaliknya, Desa Sri Raharja memiliki jumlah penduduk paling sedikit yakni 1.368 jiwa. Kepadatan penduduk di Kecamatan Babulu mencapai 95 jiwa per km². Tingkat kepadatan penduduk antar desa bervariasi. Desa yang memiliki tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Kecamatan Babulu adalah Desa Labangka Barat yaitu mencapai 995 jiwa/km².

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Babulu

No.	Nama Wilayah	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah (km ²)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)
1	Gunung Makmur	2.244	24,62	91
2	Gunung Intan	3.092	16,04	193
3	Sumber Sari	1.684	11,65	145
4	Sri Raharja	1.368	9,00	152
5	Rawa Mulia	1.714	10,00	171
6	Sebakung Jaya	1.767	11,61	152
7	Babulu Laut	4.122	129,99	32
8	Babulu Darat	10.886	60,02	181
9	Labangka	3.753	109,95	34
10	Rintik	2.055	2,70	761

No.	Nama Wilayah	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah (km ²)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)
11	Gunung Mulia	2.543	11,19	227
12	Labangka Barat	2.676	2,69	995
Jumlah		37.904	399,46	95

Sumber : Kecamatan Babulu Dalam Angka Tahun 2022

1.3. Keadaan Jarak Dari Ibu kota Kecamatan dan Ibu Kota Kabupaten Ke Desa/Kelurahan, Kecamatan Babulu

Jarak tempuh desa yang berada di wilayah Kecamatan Babulu ke Ibu Kota Kabupaten Penajam Paser Utara tergolong sangat jauh dibandingkan jarak tempuh desa dan kelurahan ke Ibu Kota Kecamatan terutama ke Kantor Kecamatan Babulu. Adapun data tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.3 Jarak Tempuh Desa/Kelurahan Ke Ibu Kota Kabupaten dan Ibu Kota Kecamatan (Kantor Kecamatan Babulu)

No.	Nama Wilayah	Jarak Ke Ibu Kota Kecamatan (Kantor Kecamatan Babulu) (km)	Jarak ke Ibu Kota Kabupaten (km)
1	Gunung Makmur	10	57
2	Gunung Intan	7	62
3	Sumber Sari	13	61
4	Sri Raharja	11	58
5	Rawa Mulia	12	60
6	Sebakung Jaya	10	57
7	Babulu Laut	9	59

No.	Nama Wilayah	Jarak Ke Ibu Kota Kecamatan (Kantor Kecamatan Babulu) (km)	Jarak ke Ibu Kota Kabupaten (km)
8	Babulu Darat	1	45
9	Labangka	8	32
10	Rintik	10	60
11	Gunung Mulia	13	63
12	Labangka Barat	3	47

Sumber : Kecamatan Babulu Dalam Angka Tahun 2022

2. Kepegawaian Kecamatan Babulu

1) Keanggotaan Pegawai Kecamatan Babulu

Untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat serta mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi di Kantor Kecamatan Babulu, sumber daya manusia yang dimiliki sebagai berikut :

Tabel 4.4 Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Babulu

No.	Nama	Pangkat / Golongan	Jabatan
1.	Kansip,S,STP,M.Si	Pembina/ IVa	Camat
2.	Sajiran, S.Pd	Penata TK.I / IIId	Sekretaris Camat
3.	Drs. Bahrudin	Penata TK.I / IIId	Kasi Pelayanan Umum
4.	Herliansyah,S.Pd	Penata TK.I / IIId	Kasi PMD

No.	Nama	Pangkat / Golongan	Jabatan
5.	Irmawati, SE	Penata TK.I / IIIId	Kasi Trantib
6.	Juhri,S.P.d	Penata TK.I / IIIId	Kasi PPSDA
7.	Suja'i S.Sos	Penata Muda TK I / IIIb	Kasi Tata Pemerintah
8.	Sutinggal, S.Sos	Penata Muda TK I / IIIb	Kasubbag Umum
9.	Rusmiasih,SE	Penata / IIIc	Kasubbag Program Keu
10.	Masriah	Penata Muda TK I / IIIb	Staf Umum
11.	Hj. Suhaini	Penata Muda / IIIa	Staf PM & Kessos
12.	Sahrudin.B	Penata Muda / IIIa	Staf Tata Pemerintahan
13.	Kasman	Pengatur TK.I / IId	Bendahara
14.	Endang Karsiah	Pengatur TK.I / IId	Staf Tata Pemerintahan
15.	Supo Indrijo	Pengatur TK.I / IId	Staf Umum
16.	Samiran	Pengatur TK.I / IId	Staf Pelayanan Umum
17.	Budi Prasetyo	Pengatur TK I / IId	Staf PM & Kessos
18.	Surani	Pengatur Muda TK.I/ IIb	Staf Umum

Sumber : DUK Kecamatan Babulu Tahun 2023

2) Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Babulu

Tugas pokok dan fungsi Kantor Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara sesuai dengan Peraturan Bupati Penajam Paser

Utara Nomor 53 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. Sebagai berikut :

a. Camat

1. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
2. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Camat menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan dan penetapan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Babulu berdasarkan RPJMD Pemerintah Daerah, tugas, permasalahan dan kebijaksanaan yang ada;
 - b. Perumusan upaya peningkatan dan pengembangan kebijaksanaan pada Kecamatan Babulu;
 - c. Perumusan pedoman kerja Kecamatan Babulu sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas;
 - d. Pendistribusian tugas kepada Sekretaris, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam berdasarkan peraturan Bupati tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah sebagai pedoman;

- e. Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan program dengan Organisasi Perangkat Daerah lain untuk mewujudkan keterpaduan dan keserasian kerja;
- f. Pengendalian pelaksanaan tugas administratif dan teknis operasional Kecamatan Babulu dengan membimbing, mengarahkan dan mengawasi untuk optimalisasi tugas yang berhubungan dengan urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan di Kecamatan Babulu;
- g. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pada Kecamatan Babulu dengan Organisasi Perangkat Daerah lain;
- h. Penandatanganan naskah dinas berdasarkan kewenangannya sebagai kepala Kecamatan Babulu untuk keabsahan naskah dinas;
- i. Penjalinan kerja sama dengan instansi lain atau mitra kerja untuk keberhasilan program kerja Kecamatan Babulu;
- j. Pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan kepada Sekretaris, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam dan bawahan lain pada Kecamatan Babulu sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
- k. Pengevaluasian pelaksanaan program Sekretaris, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pelayanan Umum,

Kepala Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya;

- l. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Bupati secara lisan maupun tertulis untuk bahan pertimbangan pengambilan keputusan;
- m. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

b. Sekretaris Camat

- 1. Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat.
- 2. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, informasi kehumasan dan ketatausahaan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Kecamatan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan dan penyiapan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Babulu berdasarkan usulan Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Ketentraman

dan Ketertiban Umum, Seksi Pelayanan Umum, dan Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam serta kesekretariatan dan skala prioritas untuk kemudian ditetapkan oleh Camat;

- b. Penyusunan dan penyiapan Rencana Kerja Tahunan yang berisikan upaya peningkatan dan pengembangan kebijaksanaan pada Kecamatan Babulu;
- c. Penyusunan dan penyiapan pedoman kerja Kecamatan Babulu sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas;
- d. Pendistribusian tugas kepada Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Umum berdasarkan peraturan Bupati tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah sebagai pedoman;
- e. Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan program dengan Sekretariat Organisasi Perangkat Daerah lain untuk mewujudkan keterpaduan dan keserasian kerja;
- f. Pengendalian pelaksanaan tugas administratif dan teknis operasional Kecamatan Babulu dengan membimbing, mengarahkan dan mengawasi untuk optimalisasi tugas yang berhubungan dengan penyusunan program, pengelolaan administrasi keuangan dan administrasi umum serta kepegawaian;
- g. Pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Umum sesuai peraturan dan pedoman yang ada;

- h. Pengevaluasian pelaksanaan program pada kesekretariatan Kecamatan Babulu berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya;
- i. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Camat secara lisan maupun tertulis untuk bahan pertimbangan pengambilan keputusan;
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

c. Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan

- 1. Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.
- 2. Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja Kecamatan Babulu serta pengelolaan laporan keuangan Kecamatan Babulu.
- 3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan, kebutuhan dan kebijaksanaan pada Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan sebagai bahan penyusunan DPA;

- b. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan dan kebijaksanaan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah;
- c. penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan pada Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan;
- d. perumusan upaya peningkatan dan pengembangan program Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan;
- e. pembagian tugas kepada bawahan sesuai jabatan pada Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan;
- f. pembimbingan, pengarahan, dan pengawasan pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Program dan Keuangan;
- g. pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan bawahan pada Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
- h. pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya;
- i. pelaporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada Sekretaris;
- j. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

d. Sub Bagian Umum

1. Sub Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Kecamatan.
2. Kepala Sub Bagian Umum mempunyai pokok merencanakan, melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum dan administrasi kepegawaian.
3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Sub Bagian Umum menyelenggarakan fungsi :
 - a. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan, kebutuhan dan kebijaksanaan pada Sub Bagian Umum sebagai bahan penyusunan DPA;
 - b. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan dan kebijaksanaan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah;
 - c. penyusunan rencana pelaksanaan Kegiatan pada Sub Bagian Umum;
 - d. perumusan upaya peningkatan dan pengembangan program Sub Bagian Umum;
 - e. pembagian tugas kepada bawahan sesuai jabatan pada Sub Bagian Umum;
 - f. pembimbingan, pengarahan, dan pengawasan pelaksanaan Kegiatan Administrasi Umum dan Administrasi Kepegawaian;

- g. pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan bawahan pada Sub Bagian Umum Sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
- h. pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada Sub Bagian Umum berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya;
- i. pelaporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada Sekretaris;
- j. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

e. Seksi Tata Pemerintahan

1. Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat.
2. Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi pengembangan otonomi daerah, politik dalam negeri dan administrasi publik, kependudukan, hukum dan perundang-undangan, perimbangan keuangan daerah dan fasilitasi penyelenggaraan desa/kelurahan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Tata Pemerintahan menyelenggarakan fungsi :

- a. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan, kebutuhan dan kebijaksanaan pada Seksi Tata Pemerintahan sebagai bahan penyusunan DPA;
- b. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan dan kebijaksanaan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah;
- c. penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan pada Seksi Tata Pemerintahan;
- d. perumusan upaya peningkatan dan pengembangan program Seksi Tata Pemerintahan;
- e. pembagian tugas kepada bawahan sesuai jabatan pada Seksi Tata Pemerintahan;
- f. pembimbingan, pengarahan, dan pengawasan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, organisasi kemasyarakatan di desa dan/atau kelurahan serta pengembangan otonomi daerah;
- g. pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan bawahan pada Seksi Tata Pemerintahan sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
- h. pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada Seksi Tata Pemerintahan berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya
- i. pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Tata Pemerintahan baik secara

lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada Camat;

- j. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

f. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.
2. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang Pemberdayaan Masyarakat.
3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat menyelenggarakan fungsi :
 - a. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan, kebutuhan dan kebijaksanaan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat sebagai bahan penyusunan DPA;
 - b. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan dan kebijaksanaan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah;
 - c. penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
 - d. perumusan upaya peningkatan dan pengembangan program Seksi Pemberdayaan Masyarakat;

- e. pembagian tugas kepada bawahan sesuai jabatan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- f. pembimbingan, pengarahan, dan pengawasan pelaksanaan kegiatan Pemberdayaan Masyarakat;
- g. pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan bawahan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
- h. pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya
- i. pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada Camat;
- j. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

1. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat.
2. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan

dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum.

3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan, kebutuhan dan kebijaksanaan pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai bahan penyusunan DPA;
 - b. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan dan kebijaksanaan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah;
 - c. penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
 - d. perumusan upaya peningkatan dan pengembangan program Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
 - e. pembagian tugas kepada bawahan sesuai jabatan pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
 - f. pembimbingan, pengarahan, dan pengawasan pelaksanaan kegiatan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait, fasilitasi dan pembinaan satuan perlindungan masyarakat melalui kesiagaan dan penanggulangan bencana serta peningkatan sumber daya manusia satuan perlindungan masyarakat;

- g. pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan bawahan pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
- h. pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya;
- i. pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada Camat;
- j. mengkoordinir Satuan Polisi Pamong Praja tingkat Kecamatan Babulu;
- k. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

h. Seksi Pelayanan Umum

1. Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.
2. Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang pelayanan umum.

3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pelayanan Umum menyelenggarakan fungsi :
 - a. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan, kebutuhan dan kebijaksanaan pada Seksi Pelayanan Umum sebagai bahan penyusunan DPA;
 - b. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan dan kebijaksanaan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah;
 - c. penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pelayanan Umum;
 - d. perumusan upaya peningkatan dan pengembangan program Seksi Pelayanan Umum;
 - e. pembagian tugas kepada bawahan sesuai jabatan pada Seksi Pelayanan Umum;
 - f. pembimbingan, pengarahan, dan pengawasan pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan (PATEN), surat-surat keterangan, surat hutang pada bank, pendaftaran pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu tanda Penduduk (KTP) serta surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat;
 - g. pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan bawahan pada Seksi Pelayanan Umum sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
 - h. pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pelayanan Umum berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat

pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya;

- i. pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Pelayanan Umum baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada Camat;
- j. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

i. Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam

- 1. Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat.
- 2. Kepala Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang Pengelolaan Pertanahan dan Sumber Daya Alam.
- 3. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan, kebutuhan dan kebijaksanaan pada Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam sebagai bahan penyusunan DPA;

- b. penyiapan rencana kegiatan berdasarkan tugas, permasalahan dan kebijaksanaan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah;
- c. penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam;
- d. perumusan upaya peningkatan dan pengembangan program Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam;
- e. pembagian tugas kepada bawahan sesuai jabatan pada Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam;
- f. pembimbingan, pengarahan, dan pengawasan pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi pertanahan dan pemanfaatan sumber daya alam yang berdampak pada lingkungan;
- g. pemberian petunjuk, penilaian, dan pembinaan bawahan pada Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam sesuai peraturan dan pedoman yang ada;
- h. pengevaluasian pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam berdasarkan rencana dan realisasinya untuk mengetahui tingkat pencapaian program dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahan masalahnya.
- i. pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada Camat;

- j. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan secara tertulis.

3. Jenis Pelayanan Administrasi Kecamatan

Dalam rangka melaksanakan pelayanan di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, bahwa Kecamatan Babulu telah menerapkan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Ada 2 jenis pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, sebagaimana dibawah ini :

a. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Tabel 4.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babulu

NO.	JENIS PELAYANAN
1	2
1.	Biodata Penduduk
2.	Kartu Keluarga (KK)
	a. Baru (tidak terdata)
	b. Penambahan karena kelahiran
	c. Penambahan karena numpang
	d. Numpang tidak terdata
	e. Anggota keluarga pindah
	f. Kehilangan
	g. Rusak
	h. Perubahan biodata penduduk
	i. Pemekaran wilayah
3.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
	a. Baru (tidak terdata)
	b. Pindah alamat

NO.	JENIS PELAYANAN
1	2
	c. Perubahan biodata penduduk
	d. Kehilangan
	e. Perpanjangan
	f. Pemekaran Wilayah
4.	Akta Catatan Sipil
	a. Akta kelahiran
	b. Akta kematian
5.	Surat Keterangan Kependudukan
	a. Surat Keterangan Pindah Keluar :
	1. Antar Rt dalam satu RW
	2. Antar RW dalam satu Desa
	3. Antar Desa dalam satu Kecamatan
	4. Antar Kecamatan dalam satu Kabupaten
	5. Antar Kabupaten dalam satu Provinsi
	b. Surat Keterangan Pindah Datang :
	1. Antar Rt dalam satu RW
	2. Antar RW dalam satu Desa
	3. Antar Desa dalam satu Kecamatan
	4. Antar Kecamatan dalam satu Kabupaten
	5. Antar Kabupaten dalam satu Provinsi
	c. Surat Keterangan Tempat tinggal
	d. Surat Keterangan Tinggal Sementara
	e. Surat Keterangan Kelahiran
	f. Surat Keterangan Lahir Mati
	g. Surat Keterangan Kematian
	h. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
	i. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
	j. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
	k. Surat Keterangan Kehilangan KK atau KTP
	l. Surat Keterangan Perubahan Data

b. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan

Tabel 4.6 Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan di Kecamatan Babulu

NO.	JENIS PELAYANAN
1	2
1.	Pengurusan Surat Izin Usaha (SITU)
2.	Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3.	Pengurusan Surat Rekomendasi Penimbunan Landclearing (LC)
4.	Pengurusan Surat Keterangan Domisili Perusahaan
5.	Pengurusan Surat Rekomendasi Gangguan (HO)

4. Fasilitas Pelayanan di Kecamatan Babulu

Dalam rangka memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa Kecamatan Babulu telah menata fasilitas sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu (PATEN), sebagai berikut :

a. Sarana Prasarana Utama

Tabel 4.7 Sarana Prasarana Utama di Kecamatan Babulu

NO.	SARANA PRASARANA UTAMA	KEBERADAAN	
		ADA	TIDAK
1.	Loket / Meja Pendaftaran	√	
2.	Tempat Pemrosesan Berkas	√	
3.	Tempat Pembayaran		√
4.	Tempat Penyerahan Dokumen	√	
5.	Tempat Pengelolaan Data dan Informasi	√	
6.	Tempat Penanganan Pengaduan		√
7.	Tempat Piket		√

NO.	SARANA PRASARANAUTAMA	KEBERADAAN	
		ADA	TIDAK
8.	Ruang Tunggu	√	
9.	Akses Difabel		√

b. Sarana Prasarana Pendukung

Tabel 4.8 Sarana Prasarana Pendukung di Kecamatan Babulu

NO.	SARANA PRASARANAPENDUKUNG	KEBERADAAN	
		ADA	TIDAK
1.	Papan Petunjuk Pelayanan	√	
2.	Nomor Antrian		√
3.	Brosur / Leaflet Informasi		√
4.	Kotak / Buku Register Pengaduan		√
5.	Pendingin Ruangan	√	
6.	Wifi / Hot Spot	√	
7.	Televisi		√
8.	Bacaan / Surat Kabar / Majalah		√
9.	Air Minum / Makanan Kecil /Permen	√	
10.	Tempat Sampah	√	
11.	Ruang Laktasi		√

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Implementasi Kebijakan PATEN

1.1. Landasan Hukum Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan Babulu

Hasil analisis data wawancara, dokumen terkait kebijakan, dan observasi peneliti implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu telah memiliki legalitas hukum. Dasar ketentuan-ketentuan landasan hukum dimaksud dimulai dari rujukan hukum tingkat Pemerintah Pusat berupa Undang-Undang dan Peraturan Mendagri hingga tingkat daerah. Landasan hukum tingkat daerah berupa Peraturan Bupati Penajam Paser Utara. Legalitas dasar hukum yang berhubungan dengan pelayanan publik tepatnya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tersebut antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 204 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5587);
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);

4. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 – 270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
5. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara;
6. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 53 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Studi dokumen mengungkap bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”, disebutkan bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945’. Pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan

korporasi yang baik serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Latar belakang dikeluarkannya undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 karena dirasa masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, kemudian sarat dan ketidakpastian baik itu biaya, waktu prosedur, kualitas dan akses. Tentunya dengan kehadiran Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini merupakan hal yang dinanti-nanti oleh berbagai komponen masyarakat bahkan pemerintah itu sendiri. Harapannya adalah pelayanan public dapat diberikan secara prima dan professional.

Studi dokumen lebih lanjut mengungkap adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan’ yang melandasi pelaksanaan PATEN. Pasal 1 angka 4 Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dan pasal 2 menjelaskan ruang lingkup PATEN yang meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Penyelenggaraan PATEN disebutkan dalam pasal 3 bahwa maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Dan tujuan PATEN sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 juga mengatur persyaratan kecamatan dalam melaksanakan PATEN, didalam pasal 5 disebutkan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif, dan teknis. Syarat substantif sebagaimana dimaksud pasal 5 diatas adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat, pendelegasian tersebut meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Pendelegasian wewenang tersebut harus ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Persyaratan administratif meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan meliputi : jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses / prosedur pelayanan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditunjuk harus ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis. Sarana prasarana yang dimaksud meliputi : loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Pelaksana teknis meliputi : petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator computer, petugas pemegang kas, dan petugas lain sesuai kebutuhan. Petugas teknis

sebagaimana dimaksud adalah pegawai negeri sipil atau tenaga honorer di kecamatan.

Hasil studi dokumen landasan hukum kebijakan tingkat daerah mengungkap adanya Peraturan Bupati Penajam Paser Utara terkait kebijakan PATEN. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara dan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 21 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Bupati ini menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan didalam memberikan pelayanan publik melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Disamping itu juga penetapan kecamatan sebagai penyelenggaraan PATEN dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.

Hasil wawancara dengan informan (Camat Babulu) tentang landasan hukum implementasi PATEN di Kecamatan menyatakan bahwa :

“Implementasi PATEN di tingkat Kecamatan terutama di Kecamatan Babulu didasari oleh Undang-Undang, Permendagri dan Perbup Penajam Paser Utara”.

Hasil wawancara menguatkan hasil observasi dan studi dokumen bahwa implementasi PATEN pada pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan khususnya Kecamatan Babulu memiliki landasan hukum yang kuat dan tertib hukum dalam bentuk Undang-Undang.

1.2. Proses Implementasi PATEN Pada Pelayanan Perizinan

Hasil studi dokumen dan observasi terungkap bahwa Kantor Camat Babulu yang bertindak sebagai pelaksana PATEN pada pelayanan menerapkan beberapa tahapan dan proses dalam implementasi kebijakan dan pelayan, sebagai berikut : 1) sosialisasi, 2) pengorganisasian/struktur birokrasi, 3) pelaksanaan, 4) pengawasan, 5) pelaporan. Hasil wawancara dengan informan (djumadi) sebagai petugas PATEN di loket dan juga operator menyatakan bahwa :

“tahapan implementasi PATEN pada pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang saya tau diawali dengan sosialisasi dan diakhir dengan pembuatan laporan”.

Hasil wawancara tersebut menguatkan hasil observasi dan studi dokumen sehingga dapat dinyatakan bahwa tahapan dan proses dalam implementasi PATEN dalam pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan di kecamatan yang diterapkan yaitu : 1) sosialisasi, 2) pengorganisasian/struktur birokrasi, 3) pelaksanaan, 4) pengawasan dan evaluasi, dan 5) pelaporan.

1) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan awal yang harus dilakukan saat awal merealisasikan kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Sosialisasi dilaksanakan secara aktif oleh pihak kecamatan tanpa menunggu masyarakat/pengusaha membutuhkan atau menginginkannya. Wawancara dengan informan (camat) terungkap sebagai berikut :

“pertama, kami jelas melakukan sosialisasi tetapi hanya sekali. Sosialisasi dilakukan di aula pertemuan/gedung serba guna Kecamatan Babulu dengan mengumpulkan atau mengundang Kepala Desa, ketua RT/RW serta beberapa perwakilan warga setiap desa. Kami memberikan pemahaman kepada mereka terkait pelayanan PATEN terutama pada pelayanan perizinan dan non perizinan. Walaupun tidak semua yang diundang dapat hadir dalam kegiatan tersebut”.

Hasil wawancara tentang sosialisasi terhadap informan, bahwa pegawai kecamatan, perangkat desa maupun masyarakat/warga mengungkapkan sosialisasi implementasi kebijakan PATEN hanya sekali dilakukan oleh Kecamatan Babulu.

Salah satu informan (Sekcam) membenarkan hal ini dengan menyatakan bahwa :

“sosialisasi implementasi PATEN pernah kami laksanakan tetapi hanya sekali dan ada beberapa peserta undangan yang tidak hadir. Sosialisasi inipun sudah lama sekali kami lakukan entah ditahun 2015 atau 2016”.

Hasil tersebut menunjukan bahwa sosialisasi implementasi kebijakan PATEN ini perlu dilaksanakan kepada masyarakat dan pengguna layanan sehingga masyarakat mengetahui/memahami kebijakan PATEN

agar pengguna layanan mengetahui persyaratan untuk mengurus dokumen perizinan atau dokumen non perizinan (kependudukan). Penting untuk dilakukan pembagian brosur ke pengguna layanan yaitu masyarakat agar informasi pelayanan yang diinginkan tersampaikan.

Hasil observasi dan studi dokumen juga mengungkapkan bahwa informasi tentang pelayanan perizinan atau non perizinan/administrasi kependudukan hanya disampaikan langsung oleh petugas PATEN di Kantor Camat Babulu. Pelaksanaan sosialisasi perlu dilakukan minimal sekali setahun agar instansi penyelenggara PATEN dan Masyarakat dalam hal ini Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), dan seluruh pengguna layanan bisa saling berdiskusi dan membahas permasalahan yang ada sehubungan dengan permohonan perizinan atau non perizinan, dan dengan sosialisasi ini juga berguna untuk penyelesaian pengurusan perizinan atau non perizinan tepat waktu dan sesuai standar atau prosedur pelayanan dan peraturan yang berlaku.

Bentuk sosialisasi sangat mungkin belum didukung oleh pedoman teknis, termasuk pedoman untuk menyampaikan melalui berbagai media cetak dalam bentuk iklan pada media local, media elektronik atau melalui website Kecamatan Babulu, atau pemasangan baliho di tempat-tempat strategis seperti di area pelabuhan, pasar dan di pinggir jalan memasuki kota.

2) Pengorganisasian / Struktur Birokrasi

Proses pengorganisasian atau struktur birokrasi merupakan tahapan pembentukan organisasi pelaksanaan yang meliputi pembagian tugas dan fungsi, penyusunan tim teknis, pengaturan tata kerja dan standar operasional prosedur dan menerapkan mekanisme koordinasi. Hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen mengungkap adanya Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara. Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi pada struktur kecamatan. Dan pelaksana teknis PATEN terdiri atas petugas informasi, petugas loket / penerima berkas, petugas operator komputer dan petugas loket penyerahan berkas.

Wawancara informan (camat) tentang Peraturan Bupati terkait birokrasi PATEN ditingkat kecamatan menyatakan bahwa :

“kita telah memiliki Perbup Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas dan Pelaksana PATEN di kecamatan baik pejabat penyelenggara maupun pelaksana/petugas teknisnya, masing-masing pejabat penyelenggara maupun petugas mempunyai tanggung jawab tertentu”.

Hasil studi dokumen dan observasi lebih rinci mengungkap peran, tanggung jawab, dan tugas pejabat penyelenggara maupun pelaksana teknis/petugas PATEN di Kecamatan Babulu. Penyelenggara PATEN di kecamatan tidak terlepas dari peran pejabat penyelenggarannya dan pelaksana PATEN tersebut. Camat merupakan penanggungjawab atas

penyelenggara PATEN. Camat sebagai penanggungjawab penyelenggara yang mempunyai tugas : 1) memimpin, mengkoordinir, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN; 2) menyiapkan rencana anggaran dan biaya; 3) menetapkan pelaksanaan teknis; 4) mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah; 5) menandatangani surat izin dan non perizinan yang menjadi kewenangan camat; dan 6) mengkoordinasikan penanganan pengaduan/keluhan masyarakat.

Sekretaris Kecamatan sebagai penanggungjawab kesekretariatan pelaksana PATEN, mempunyai tugas : 1) melaksanakan penatausahaan administrasi PATEN; 2) Sebagai penanggung jawab kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN; 3) Mengoreksi dan memaraf surat; 4) Bertanggung jawab kepada Camat.

Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi pada kecamatan sebagai penanggungjawab teknis PATEN mempunyai tugas : 1) Melaksanakan teknis pelayanan; 2) Mempelajari berkas dan melakukan validasi, selanjutnya diserahkan ke operator komputer untuk diketik; 3) Mengoreksi dan memaraf surat, selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris Kecamatan untuk diparaf; 4) Bertanggung jawab kepada Camat.

Petugas informasi mempunyai tugas : 1) Memberikan informasi kepada warga masyarakat yang datang dan memberitahukan kelengkapan persyaratan; 2) Meminta warga mengisi buku tamu; 3) Mempersilahkan warga yang akan mengurus surat untuk menuju ke loket/meja pelayanan; 4) Memfasilitasi warga yang ingin menemui Camat, Sekretaris Kecamatan,

Kepala Seksi atau pegawai lainnya untuk konsultasi khusus; 5) Memperbaharui semua informasi di papan informasi.

Petugas penerima berkas / petugas loket mempunyai tugas : 1) Menyapa warga dan memeriksa berkas persyaratan pelayanan yang diajukan warga masyarakat; 2) Menyampaikan penjelasan kepada warga masyarakat bila ada berkas yang belum lengkap; 3) Memeriksa /melakukan verifikasi berkas dan pertimbangan administrasi; 4) Melakukan validasi kelengkapan berkas pendukung untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan untuk diparaf oleh Kepala Seksi dan Sekretaris Kecamatan serta membawa ke Camat untuk ditandatangani; 5) Mengagendakan surat masuk; 6) Menyusun berkas surat masuk di meja/loket pelayanan; 7) Bertanggung jawab terhadap Arsip PATEN.

Petugas operator computer mempunyai tugas : 1) Memasukkan (melakukan input) data warga pengguna layanan dan jenis pelayanan yang dimohon; 2) Mencetak surat atau rekomendasi yang dimohonkan oleh warga masyarakat; 3) Mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam database Kecamatan; 4) Memasukkan data-data yang diperlukan dalam format database PATEN; 5) Memperbaharui perkembangan data Kecamatan dan Pelayanan Publik; 6) Mengamankan data yang sudah terkumpul (Back-up) database ke dalam media penyimpanan atau komputer lainnya secara berkala.

Petugas loket penyerahan berkas mempunyai tugas : 1) Menyusun berkas surat keluar; 2) Mengagendakan surat keluar; 3) Menerima kwitansi

pembayaran dari pemohon; 4) Menyerahkan dokumen ke warga pengguna layanan.

3) Pelaksanaan Layanan PATEN

Proses pelaksanaan merupakan tahapan terpenting dalam mewujudkan tujuan implementasi. Jenis-jenis kegiatan yang dilaksanakan dan bagian-bagian yang melaksanakan. PATEN di Kecamatan Babulu telah dilaksanakan dan diresmikan oleh Bupati Penajam Paser Utara pada tanggal 7 Januari 2015 meliputi 4 (empat) jenis pelayanan yaitu : 1) Pelayanan Administrasi Kependudukan di loket 1. Pelayanan di loket 1 terdiri dari pengurusan rekomendasi Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Surat Keterangan dengan penanggungjawab Kasubbag Umum dan Program serta Kasi Pemerintahan. 2) Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan di loket 2. Pelayanan pada loket 2 untuk pengurusan dokumen antara lain Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Rekomendasi Keterangan Domisili Perusahaan dan Surat Rekomendasi Gangguan (HO) dengan penanggungjawab Kasi Kesejahteraan dan Sosial. 3) Pelayanan Administrasi Pertanahan di loket 3. Pelayanan pada loket 3 terdiri dari pengurusan dokumen antara Surat Keterangan Ganti Rugi dan Surat Atas Hak / SKT (kehilangan) dengan penanggungjawab Kasi Pemerintahan. 4) Pelayanan Administrasi Kesejahteraan Sosial dan Pengaduan Masyarakat di loket 4. Pelayanan pada loket 4 meliputi pengurusan

dokumen antara lain Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah, Sanggar Seni Budaya, LSM/OKP/Parpol, Surat Keterangan Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Tempat Pemasangan Reklame, dengan penanggungjawab Kasi Kessos dan Kasi Trantib.

Pembagian proses pelayanan di loket 1 hingga loket 4 terungkap berdasarkan observasi dan studi dokumen serta dikuatkan oleh hasil wawancara informan. Wawancara informan Camat Babulu tentang pembagian tugas pelaksanaan pelayanan pengurusan izin maupun non perizinan sebagai implementasi PATEN menyatakan bahwa :

“PATEN di Kecamatan Babulu ini telah dilaksanakan dan diresmikan oleh Bupati Penajam Paser Utara pada tanggal 7 Januari 2015, meliputi 4 (empat) jenis pelayanan yaitu pelayanan administrasi kependudukan, administrasi perizinan dan pembangunan, administrasi pertanahan serta pelayanan administrasi kesejahteraan sosial dan pengaduan masyarakat. Tetapi semenjak terbitnya Online Single Submission (OSS), dipertengahan tahun 2022 ada beberapa pelayanan perizinan yang diambil alih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten PPU”

Realisasi pengurusan perizinan maupun non perizinan sejak dilaksanakannya PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara di tahun awal sampai dengan tahun 2020 antusias masyarakat masih relatif tinggi tetapi dimulai tahun 2022 sampai saat ini mengalami penurunan disamping adanya beberapa pelayanan perizinan yang telah diambil alih kembali oleh DPMPTSP Kabupaten Penajam Paser Utara. berdasarkan hasil wawancara dengan informan petugas PATEN Kecamatan Babulu, sebagai berikut :

“untuk diawal tahun, pelaksanaan PATEN antusias masyarakat tinggi karena banyaknya masyarakat yang datang ke Kecamatan untuk mengurus dokumen kependudukan dan SITU SIUP dengan waktu penyelesaian yang cepat, tetapi lambat laun terjadi penurunan dikarenakan ada beberapa pelayanan yang diambil alih oleh DPMPTSP serta kurangnya petugas dalam pelaksanaan pelayanan sehingga waktu penyelesaianpun menjadi lama.”

4) Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan dan evaluasi proses implementasi kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan di Kecamatan Babulu dilakukan secara langsung oleh Camat sebagai bagian dari tugas dan tanggungjawabnya. Pengawasan dilakukan merujuk pada Standar Pelayanan Minimal (SPM), Evaluasi terhadap keberhasilan implementasi PATEN dalam pelayanan perizinan dan non perizinan berpatokan pada Indikator Kinerja Umum (IKU) dan Indikator Kinerja Kunci (IKK).

Standar Operasional Prosedur (SOP) PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan jenis pelayanan, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dan biayanya. Namun terkadang masih terdapat ketidaksesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan kenyataan di lapangan. Adanya standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan juga dapat memeperlihatkan bahawa suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelaanan prima kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaan PATEN masih belum semua sesuai dengan Satndar Pelayanan Minimal

yang ada terutama masalah ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, kelengkapan sarana prasarana dan biaya pelayanan. Berikut penjelasan ketidaksesuaian Prosedur Pelayanan PATEN dengan Standar Pelayanan Minimal :

1. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah kepastian jadwal pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Babulu masih terasa kurang tepat waktu dan petugas kurang disiplin. Hal tersebut disebabkan kurangnya petugas pelayanan dan beberapa petugas ada yang datang terlambat atau telah keluar kantor pada jam kerja kantor yang masih berlangsung. Hal ini dapat membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas administrasinya. Namun selain adanya standar tersebut dibutuhkan juga keterbukaan dari para petugas PATEN mengenai waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas PATEN dengan masyarakat.

2. Kelengkapan Sarana Parsarana

Dalam suatu kegiatan pelayanan public tidak akan pernah terlepas dari bagaimana sarana prasarana yang disediakan oleh suatu kantor

pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sarana prasarana yang tersedia disuatu kantor pelayanan dapat menjadi factor utama yang menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan. Adanaya sarana prasarana yang memeadai dalam suatu pelayanan akan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Fasilitas sarana prasarana yang disediakan terdiri dari fasilitas fisik seperti gdeung, tata ruang kantor, selain itu fasilitas teknologi yang digunakan untuk mempermudah dalam pelayanan. Fasilitas fisik pelayanan PATEN yang tersedia di Kecamatan Babulu masih perlu di tingkatkan, karena ruang tunggu yang kurang memadai, tidak ada alat pendingin ruangan,loket pelayanan hanya ada 1, komputer untuk pelayanan hanya ada 1 dengan kondisi lelet sehingga pelayanan tidak bisa dilaksanakan dengan cepat.

Dalam meningkatkan pelayanan PATEN kepada masyarakat, para petugas juga harus dibekali fasilitas yang memadai dan juga diberikan fasilitas teknologi yang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini sangatlah baik untuk meningkatkan pekerjaan petugas PATEN tersebut untuk melayani dengan baik, cepat dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Sehingga dengan baiknya pelayanan tersebut akan memebrikan pengaruh positif bagi eksistensi kecamatan kedepannya.

3. Biaya Pelayanan

Biaya merupakan harga yang diberikan atau tarif pelayanan termasuk rincian didalamnya dalam proses pemberian pelayanan yang

mana biaya pelayanan tersebut telah ditentukan sebelumnya oleh unit penyelenggara pelayanan publik dalam standar pelayanan. Biaya adalah hal yang sangat penting yang harus dipublikasikan dan diinformasikan secara transparan oleh penyelenggara pelayanan. Karena masyarakat akan sangat sensitif untuk masalah biaya, hal ini disebabkan bermacam-macam tingkat kemampuan dari masyarakat. Maksudnya adalah banyak dari masyarakat memiliki tingkat kemampuan daya beli rendah ada pula yang tinggi. Sehingga biaya harus disesuaikan dan diperhatikan apakah dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Dan sudah seharusnya penyelenggara pelayanan terbuka akan segala informasi yang ada. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga masyarakat merasa keperluannya dapat dilayani dengan baik oleh petugas.

Setelah adanya PATEN ini dilaksanakan di Kecamatan Babulu, tidak dibenarkan lagi adanya istilah biaya administrasi yang akan diminta dalam pelayanan. Karena PATEN khususnya pelayanan perizinan memberikan pelayanan secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun kecuali biaya retribusi dan pajak reklame untuk pelayanan administrasi SITU yang telah diinformasikan didalam persyaratan pengurusan berkas administrasi. Petugas PATEN tidak dibenarkan menerima uang secara pribadi dari masyarakat yang menginginkan berkasnya diselesaikan dengan cepat, karena semua pelayanan telah distandarkan untuk

pelaksanaannya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan (masyarakat) sebagai berikut :

“selama adanya PATEN di kecamatan kami dari masyarakat yang ingin membuka usaha dirumah merasa terbantu, karena pelayanan untuk perizinan lebih mudah dan cepat. Disamping itu kami tidak ada diminta biaya sepeserpun dalam pelayanan kecuali mengganti biaya materai jika diperlukan.”

5) Pelaporan

Pelaporan hasil implementasi PATEN dilihat dari laporan realisasi pelayanan di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. Realisasi pelayanan di Kecamatan Babulu dari Tahun 2021 – 2022 dapat dilihat pada table 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.9 Laporan Realisasi Pelayanan di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Dari Tahun 2021 – 2022

NO.	JENIS PELAYANAN	TAHUN	
		2021	2022
1.	Pelayanan penerbitan IUMK	10	4
2.	Pelayanan registrasi ahli waris	20	25
3.	Pelayanan pengantar pindah keluar	7	3
4.	Pelayanan registrasi pindah datang	9	4
5.	Pelayanan pembuatan KK/rekomendasi KK	7	3
6.	Pelayanan pembuatan KTP/rekomendasi KTP	8	3
7.	Pelayanan pengantar dispensasi nikah	22	4
8.	Pelayanan registrasi SKTM	5	5
9.	Rekomendasi izin mendirikan bangunan (IMB)	18	2
10.	Rekomendasi izin tempat usaha (SITU) perorangan	6	2
11.	Rekomendasi surat izin gangguan (HO) perorangan	6	-

Sumber : Kantor Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara

Data tersebut diatas memperlihatkan bahwa aktivitas masyarakat dalam melakukan urusan perizinan maupun non perizinan cukup besar. Tetapi untuk ditahun 2022 ada beberapa pelayanan yang mengalami penurunan

atau berkurang, dikarenakan peralatan yang rusak dan untuk pelayanan perizinan dipertengahan tahun 2022 diambil alih kembali oleh DPMPTSP Kabupaten Penajam Paser Utara dengan menerbitkan aturan baru yaitu penyelenggaraan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS).

2. Deskripsi Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dalam Implementasi Kebijakan PATEN

Hambatan dalam implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan observasi, studi dokumen dan wawancara berasal dari komunikasi dengan masyarakat pemanfaat layanan, petugas PATEN (SDM), sarana prasarana pendukung dan sistem administrasi kerja (terbatasnya kewenangan).

Hambatan yang berasal dari kurangnya komunikasi dengan masyarakat pemanfaat layanan berupa pengetahuan tentang syarat dan prosedur pengurusan izin melalui PATEN. Hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi dengan implementor kebijakan. Komunikasi yang baik dengan implementor kebijakan sebagai upaya untuk penjabaran dalam pelaksanaan sehingga aktor pelaksana dari level atas sampai yang langsung berhadapan dengan masyarakat mempunyai pemikiran yang sama dalam pelaksanaan kegiatan. Komunikasi yang dilakukan untuk memberikan perhatian dalam pelayanan proses penyampaian informasi dan pemahaman tentang PATEN dari pegawai kecamatan kepada

masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jadi komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pola pikir, sikap, dan perilaku seseorang.

Hasil wawancara informan yang merupakan petugas PATEN loket menyatakan bahwa :

“pengurusan sendiri jika perorangan, persyaratan lengkap langsung kita proses kalau memang pejabatnya ada ditempat semua maka satu hari bisa selesai. Tapi jika persyaratan tidak lengkap maka kami kembalikan lagi berkasnya untuk dilengkapi, baru dimasukan kembali ke kecamatan dan kami proseskan lagi.”

Syarat yang tidak dipenuhi dapat memperlambat penerbitan dokumen perizinan atau sejenisnya. Terhambatnya penerbitan dokumen erat kaitannya dengan koordinasi antar unit pelaksana PATEN dengan instansi lain, artinya pentingnya komunikasi dan koordinasi dengan instansi lain pendukung pelaksanaan PATEN. Namun komunikasi dan koordinasi dengan instansi lain memerlukan pengadaan sarana komunikasi, transportasi dan peralatan pencetakan berbagai dokumen. Hambatan ini terungkap berdasarkan hasil wawancara dengan informan Camat Babulu yang menyatakan bahwa :

“sosialisasi itu sudah pernah dilakukan tapi memang sudah sangat lama, jadi mungkin saja masih banyak masyarakat yang tidak tahu. Disamping itu permasalahan kedua berkaitan dengan anggaran yang terbatas, sehingga apabila ada prasarana yang rusak tidak dapat langsung diperbaiki atau membeli yang baru.”

Hambatan dari petugas PATEN (sumber daya manusia) berupa kuantitas dan kualitas (kinerja dan kompetensinya), petugas PATEN diloket

hanya 1 orang pelayanan administrasi dan 1 orang operator. Terkadang petugas terlambat datang dan tidak berada ditempat, sehingga mengurangi kinerja dan kualitas pelayanan. Kurangnya pengetahuan dan kompetensi petugas PATEN disebabkan tidak adanya pendidikan atau pelatihan khusus tentang cara-cara memberikan pelayanan yang baik dan pengetahuan teknis untuk pelayanan. Hal ini terungkap dari hasil wawancara informan petugas PATEN yang menyatakan bahwa :

“Kami sebenarnya di Kecamatan Babulu ini kekurangan tenaga untuk melaksanakan pelayanan khususnya pada PATEN, karena kami hanya ada 2 orang petugas dimana kami saling merangkap tugas-tugas yang lain. Belum lagi jika ada salah satu diantara kami yang tidak masuk bekerja, sehingga pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat kurang optimal dan tidak sesuai dengan visi misi PATEN yaitu pelayanan bisa selesai dalam waktu satu hari. Dan kami juga membutuhkan pelatihan agar pelayanan dapat kami berikan dengan maksimal kepada masyarakat.”

Hambatan dari sarana prasarana pendukung di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan hasil wawancara dengan petugas PATEN kecamatan masih belum memadai, mereka hanya memiliki 1 komputer dan printer yang terkadang juga sering mengalami gangguan. Dan alat server untuk pencetakan KTP juga mengalami kerusakan sehingga masyarakat yang ingin membuat KTP di kecamatan dengan terpaksa tidak bisa dilayani dengan maksimal hanya sebatas memberikan surat rekomendasi/pengantar untuk ke Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di pusat Pemerintahan Kabupaten. Selain itu loket pelayanan dan ruang tunggu yang kurang memadai sehingga harus

direnovasi serta diberikan alat pendingin ruangan agar masyarakat yang menunggu pelayanan merasa nyaman tidak kepanasan.

Hambatan sistem administrasi kerja terkait tidak adanya pelimpahan wewenang dalam penandatanganan surat atau dokumen apabila camat tidak berada ditempat sehingga memperlambat proses pelayanan. Pentingnya pelimpahan wewenang kepada pejabat yang bisa dipercaya seperti Sekretaris Kecamatan apabila Camat tidak berada ditempat yang akan mempengaruhi juga kualitas pelayanan, sehingga implementasi kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan maupun non perizinan dapat terlaksana dengan cepat dan tidak monoton/kaku.

3. Deskripsi Upaya Menangani Hambatan dalam Implementasi Kebijakan PATEN

Upaya yang dilakukan dalam memaksimalkan implementasi kebijakan PATEN adalah sosialisasi, pelatihan dan pembinaan petugas PATEN, peningkatan fasilitas/sarana prasarana diperlukan dukungan penambahan anggaran di kecamatan. Hasil wawancara informan Camat Babulu menyatakan bahwa :

“saat ini kami sedang berupaya untuk mengusulkan penambahan anggaran renovasi gedung kecamatan dan sarana penunjang terutama yang berkaitan dengan pelayanan PATEN pada Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Perubahan Kecamatan Babulu Tahun 2024. Dan kami berharap usulan tersebut dapat diterima.”

Sosialisasi dilakukan agar masyarakat, pengusaha maupun pegawai petugas PATEN mengetahui syarat-syarat dan prosedur

pengurusan perizinan maupun non perizinan yang dapat memperlancar terbitnya dokumen tersebut serta pemahaman tentang prosedur tahapan pengurusan yang benar. Sosialisasi diberikan dalam bentuk langsung atau melalui media cetak maupun elektronik. Sosialisasi melalui media elektronik memungkinkan lebih banyak masyarakat yang tahu. Pentingnya sosialisasi terungkap dari wawancara informan masyarakat yang menyatakan bahwa :

“sosialisasi dulu pernah dilakukan tetapi masyarakat masih merasa kurang paham disamping itu sudah terlalu lama dan untuk akhir-akhir ini tidak ada sosialisasi dilakukan oleh kecamatan. Jadi masyarakat membutuhkan informasi persyaratan, pelaksanaan, maupun biaya dalam mengurus surat-surat perizinan ataupun kependudukan.”

Pelatihan pegawai dalam upaya memahami implementasi PATEN agar lebih maksimal melayani perizinan yang diajukan. Pembinaan mental pegawai terkait dengan peluang gratifikasi yang timbul dan pegawai memahami pelemahan integritas yang dapat terjadi.

C. Pembahasan

Hasil penelitian implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur telah dideskripsikan dan dipaparkan berdasarkan perolehan data melalui wawancara informan, observasi dan studi dokumen. Pembahasan dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian. Pembahasan terhadap hasil penelitian dengan meninjau teori-teori yang berkaitan dan hasil penelitian yang relevan.

1. Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan dan non perizinan di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara didasarkan pada tertib hukum dan landasan hukum yang kuat. Tertib hukum didasari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang diturunkan ke Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, hingga Peraturan Bupati sebagai kebijakan pada tingkat implementasi di lapangan. Landasan hukum merupakan kekuatan otoritas Camat maupun petugas PATEN dalam mengambil keputusan tentang suatu izin diperbaiki, ditolak atau diterbitkan. Hal ini sesuai dengan siklus kebijakan berdasarkan perspektif top-down dengan landasan hukum kebijakan sebagai pengarah hirarkis oleh lembaga pemerintah dengan otoritas yang lebih tinggi sesuai pernyataan Frank et al (2007:56). Landasan hukum kebijakan yang kuat tersebut juga dapat melindungi intervensi tekanan politik dikemudian hari yang berpotensi menggagalkan tujuan pencapaian kebijakan. Landasan hukum yang digunakan juga dapat memberikan akuntabilitas publik terhadap kebijakan. (Colander & Kupers, 2014: 246).

Proses pelayanan perizinan diupayakan sistematis dan cepat dengan sarana dan prasarana serta personel yang mencukupi pada tingkat perencanaan dan konsep. Pelaksanaan implementasi kebijakan PATEN di lapangan yang dialami masyarakat masih memakan waktu lama, dengan

SDM yang kurang kompeten dan juga sarana prasarana yang kurang menunjang sehingga menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Proses pelayanan yang menerapkan PATEN masih memakan waktu yang lama belum berdampak pada memudahkan dalam mendapatkan surat atau dokumen yang diinginkan oleh masyarakat. Penyebab lambatnya proses pelayanan meskipun telah diterapkan kebijakan PATEN karena faktor lemahnya sumber daya manusia (SDM), koordinasi kerja yang kurang serta kurang optimalnya sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan tersebut. Berdasarkan standar pelayanan minimal, standar pelayanan PATEN di Kecamatan Babulu belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau dinilai belum berhasil karena masih banyak kelemahan dalam implementasinya.

Hasil wawancara terhadap informan petugas PATEN menyatakan bahwa :

“sarana penunjang dikantor kami masih kurang. Tapi yang jelas permasalahan utamanya adalah SDM nya bu... Karena kita di Kecamatan petugas PATEN nya hanya 2 jadi sering merangkap tugas.”

2. Hambatan Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan

Pembahasan tentang hambatan diuraikan dalam penelitian ini menurut George Edwards III, sebagai berikut :

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain dengan menggunakan sarana tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya. Implementasi kebijakan akan berjalan efektif bila mereka yang melaksanakan keputusan mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh pelaksana. komunikasi merupakan tolak ukur seberapa jauh kebijakan dalam bentuk suatu peraturan telah disampaikan secara jelas dengan interpretasi yang sama dan dapat dilakukan secara konsisten dengan aparat pelaksana peraturan tersebut.

Komunikasi berupa sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Babulu dengan mengundang / mengumpulkan masyarakat untuk hadir pada satu tempat dengan memberikan pemahaman pentingnya pengurusan perizinan usaha dan izin mendirikan bangunan maupun dokumen administrasi kependudukan. Tetapi sosialisasi tersebut hanya dilakukan sekali selama ini, dikarenakan terkendala masalah anggaran.

Minimnya anggaran pada kecamatan membuat Kecamatan Babulu tidak bisa melakukan sosialisasi yang seharusnya dilakukan minimal setahun sekali ataupun sosialisasi dengan menggunakan brosur dan spanduk. Hasil observasi lapangan masih ada warga yang belum mengetahui tentang kebijakan PATEN dan belum mengerti manfaat dan prosedur/tata cara pengurusan perizinan dan administrasi kependudukan,

sehingga membuat masyarakat banyak yang malas mengurus surat izin usaha / izin mendirikan bangunan dan dokumen terkait kependudukan.

Hasil Pembahasan diatas sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang disusun oleh Sudarsono tentang Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang pada Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) :

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuantujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi 92 atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya.

Selain dari hasil penelitian terdahulu pembahasan diatas juga sejalan dengan konsep teori dari Edward III, yaitu menurut Edward III dalam Widodo (2010 :97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa

yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

b. Sumber – sumber / Sumber Daya

Sumberdaya merupakan hal penting dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Empat faktor sumberdaya yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut Edward III adalah sebagai berikut :

1) Staf / Pegawai

Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai. Sumberdaya manusia yang tersedia di Kantor Camat Babulu masih sangat kurang. Sumber daya manusia yang jumlahnya sedikit ini, tidak cukup untuk mendukung program kebijakan PATEN. Peran sumber daya manusia yang banyak akan memberikan nilai tambah bagi organisasi agar lebih efektif dan kompetitif melalui peningkatan produktifitas dan komitmen kerja. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai ataupun tidak kompeten dalam bidangnya.

2) Informasi

Informasi sudah merupakan sebuah kebutuhan penting yang harus dipenuhi setiap manusia. Dengan informasi manusia dapat menentukan apa yang akan dilakukan dengan benar untuk mencapai sebuah keinginan atau tujuannya. Sebaliknya informasi akan menyesatkan bila diterima tidak

jelas sehingga dilaksanakan tidak sesuai dengan isi informasi. Kebijakan yang telah ditetapkan merupakan suatu informasi yang harus disampaikan kepada pihak yang berkepentingan. Penekanannya adalah proses informasi tersebut apakah sampai secara baik atau sebaliknya. Penyampaian informasi bisa melalui sosialisasi langsung ke masyarakat atau melalui media cetak maupun elektronik. Kecamatan Babulu hanya menyampaikan informasi tersebut dengan mengumpulkan masyarakat pada satu tempat dan hanya dilakukan sekali, namun belum diinformasikan secara luas melalui media cetak atau elektronik.

3) Wewenang

Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang diterapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik.

Terbatasnya wewenang yang dilimpahkan ke Kecamatan dari Bupati seperti dalam hal menerbitkan IMB dan SITU sudah diserahkan kembali kepada DPMPTSP Kabupaten, sehingga pihak Kecamatan hanya sekedar mengeluarkan surat rekomendasi, selanjutnya masyarakat sendiri yang mengurus ke Kantor DPMPTSP yang lokasinya di Ibu Kota Kabupaten yang jelas akan memerlukan biaya transportasi sehingga pelayanan tersebut terkesan berbelit-belit dan mengeluarkan biaya yang mahal.

4) Fasilitas

Pertama, fasilitas fisik merupakan factor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Hasil temuan dilapangan tentang fasilitas pendukung untuk menangani pelayanan PATEN masih sangat kurang seperti komputer dan printer yang dimiliki hanya satu buah, dan juga ruang tunggu pelayanan yang kurang memadai.

Kedua, fasilitas anggaran merupakan sumber daya yang juga sangat penting dalam mencapai keberhasilan implemantasi kebijakan. Anggaran yang kecil pada Kecamatan Babulu memberikan dampak pelayanan kebijakan PATEN tidak bisa berjalan sesuai ketentuan karena butuhnya dana dalam menyampaikan informasi dengan melakukan sosialisasi yang seharusnya dilakukan setiap tahun dan transportasi untuk melakukan koordinasi pengurusan dokumen ke ibu kota Kabupaten.

Hasil Pembahasan diatas sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang disusun oleh Sudarsono tentang Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang pada Sumber Daya dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu, yaitu :

Selain sumberdaya manusia juga dibutuhkan sumberdaya yang lain salah satunya yaitu sumberdaya finansial. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan juga tidak diperbolehkan adanya

pungutan liar dalam proses pelaksanaannya semua beban anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dibebankan kepada APBD.

Hasil pembahasan diatas juga sejalan dengan konsep teori Edward III yaitu Faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edwards III dalam Widodo (2010:98) mengemukakan bahwa : bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan.

c. Disposisi

Dukungan dan kemauan yang sungguh-sungguh dari Pemerintah Daerah dan Lembaga Legislatif sangatlah penting untuk mengimplementasikan kebijakan dari Pemerintah Pusat, sehingga tujuan kebijakan tersebut dapat tercapai. Kebijakan diwujudkan melalui pemahaman terhadap maksud dan tujuan kebijakan. Mempunyai motivasi

dan kemauan yang kuat dalam pelaksanaannya untuk mencapai sasaran dan target yang ditetapkan.

Hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat dilapangan, sikap dan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan terkesan kurang disiplin dan kurang profesional. Seringnya pegawai yang terlambat datang ke Kantor, tidak berada di tempat saat masyarakat mengurus pelayanan, padahal keberadaan petugas sangat penting untuk mendapatkan informasi dan penyelesaian semua urusan perizinan.

Hasil Pembahasan diatas sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang disusun oleh Sudarsono tentang Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang pada Sikap/Kecenderungan (Disposisi) Para Pelaksana dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu, yaitu :

Salah satu yang dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat yaitu dengan sikap petugas pelayanan PATEN yang baik dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan di Kecamatan. Seorang pelayan public diharuskan memiliki karakteristik yang memiliki sikap kejujuran, ramah tamah kepada masyarakat, kompeten untuk membantu masyarakat hal itu yang menjadikan masyarakat menjadi nyaman ketika berhadapan dengan pelayan publik sehingga bukan hanya menambah citra positif dari pelayanan akan tetapi menjadikan perwujudan pemerintahan yang baik.

Dilihat dari konsep milik Edward III (dalam Agustino, 2006:152), hasil pembahasan diatas juga sejalan, yaitu yang mempengaruhi tingkat

keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai melaksanakan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

d. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III, ada 2 (dua) karakteristik utama dalam birokrasi yaitu prosedur kerja baku atau standar operating prosedur (SOP) dan fragmentasi. SOP berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

SOP sebagai pedoman yang memudahkan dan menyeragamkan tindakan para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, oleh karena itu SOP harus jelas, baik menyangkut mekanisme, sistem prosedur pelaksanaan kebijakan, juga pembagian tugas, kewenangan, tanggungjawab, dan hubungna yang baik antar bagian atau antar seksi serta koordinasi dengan tim teknis sehingga pelaksanaan dan tujuan kebijakan dapat tercapai.

Karakteristik yang kedua adalah fragmentasi yaitu penyebaran tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas yang melibatkan unit diluar organisasi tanpad adanya tumpang tindih dengan tetap mencakup pembagian tugas secara menyeluruh dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Struktur birokrasi yang panjang tentunya akan berpengaruh terhadap cepat lambatnya proses pelaksanaan pemngurusan pelayanan. Birokrasi di Kecamatan Babulu masih terkesan panjang karena untuk terbitnya dokumen perlu waktu lebih dari seminggu bahkan lebih karena terkadang pejabat yang menandatangani dokumen yaitu camat tidak berada ditempat. Tidak adanya pelimpahan wewenang dari camat kepada sekretaris kecamatan membuat panjangnya birokrasi dan memperlambat proses pengurusan pelayanan.

Hasil Pembahasan diatas sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang disusun oleh Sudarsono tentang Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang pada Struktur Birokrasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan, yaitu :

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Srukstur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Struktur Birokrasi adalah karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Selain dari hasil penelitian, hasil pembahasan diatas juga sejalan dengan konsep Struktur menurut Edward III (dalam Agustino, 2008:153) yaitu yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia maka hal ini akan menyebabkan sumber dayasumber daya menjadi menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

3. Upaya menangani hambatan implementasi PATEN

Upaya yang dilakukan untuk menangani hambatan dalam implementasi PATEN pada pelayanan di Kecamatan Babulu sebagai berikut :

a. Komunikasi

Sosialisasi langsung maupun tidak langsung memegang peranan penting bagi Kecamatan Babulu untuk berkomunikasi dengan masyarakat dalam menyampaikan informasi secara jelas dan transparan mengenai tata cara, prosedur, syarat, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan PATEN. Melakukan sosialisasi tentang pelayanan PATEN secara menyeluruh baik media cetak maupun elektronik, serta pemasangan baleho dan spanduk di tempat-tempat yang strategis di beberapa titik penting kecamatan, agar diketahui secara luas oleh masyarakat pentingnya legalitas atas semua izin usaha dan izin mendirikan bangunan maupun dokumen administrasi kependudukan.

b. Sumber – sumber / Sumberdaya

- 1) Melakukan penambahan pegawai / staf yang berkompeten sehingga informasi yang disampaikan ke pengguna pelayanan tersampaikan dengan baik.
- 2) Melakukan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta keterampilan pegawai.

- 3) Menambah pengadaan sarana prasarana pendukung seperti komputer, printer dan alat-alat lainnya yang dibutuhkan dalam pelayanan serta memperbaiki ruang tunggu pelayanan dengan memberikan fasilitas – fasilitas seperti alat pendingin ruangan.
- 4) Penambahan anggaran untuk kecamatan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan PATEN.

c. Disposisi

Pentingnya melakukan pembinaan pegawai agar dapat terbentuk sikap yang profesional dan integritas yang tinggi terhadap pekerjaan. Pembinaan mental dalam rangka membentuk karakteristik yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan, sehingga dapat mencegah dan menolak tindakan gratifikasi serta cakap dalam bekerja.

d. Struktur Birokrasi

Memperpendek proses / mekanisme pelayanan agar cepat, fleksibel dan tidak kaku serta seringnya melakukan koordinasi secara rutin dengan instansi terkait seperti Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten dan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Penajam Paser Utara yang lokasinya berada di Ibukota Kabupaten sehingga mempermudah pengurusan dokumen perizinan maupun kependudukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Penajam Paser Utara sudah memiliki landasan hukum yang kuat atau tertib hukum. Tertib hukum didasari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang diturunkan ke Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 hingga Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2014. Namun dalam kenyataannya di lapangan, implementasi kebijakan tersebut masih belum memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat karena masih terkesan lamban dan ada beberapa pelayanan yang tidak bisa dilakukan oleh kecamatan sehingga masyarakat masih harus ke pusat pemerintahan kabupaten yang jarak tempuhnya jauh dari Kecamatan Babulu.
2. Hambatan – hambatan dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara adalah selain adanya kebijakan baru dimana pelayanan perizinan diambil alih kembali oleh DPMPSTSP Kabupaten dengan menggunakan sistem Online Single Submission (OSS), tetapi juga dikarenakan kurangnya komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat terkait pelayanan PATEN, kurangnya

sumber daya manusia (pegawai/petugas) dalam memberikan pelayanan, kurangnya fasilitas yang mendukung baik sarana prasarana maupun anggaran kegiatan pelayanan, serta birokrasi yang tidak fleksibel atau terkesan kaku dalam proses pelayanan, sehingga belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

B. Saran

Pembahasan dan kesimpulan mengarahkan peneliti untuk memberikan saran-saran. Saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, sebagai berikut :

1. Hendaknya implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara berjalan sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 yaitu semua proses pengurusan perizinan dan administrasi kependudukan mulai dari pengajuan permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu yaitu satu loket, agar mempermudah masyarakat terutama yang tempat tinggalnya jauh dari pusat pemerintahan kabupaten.
2. Dalam mengatasi hambatan perlu adanya sosialisasi tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang baik untuk masyarakat dengan mengumpulkan / mengundang masyarakat untuk berkumpul pada suatu tempat dan

dijelaskan secara langsung sehingga ada interaksi tanya jawab dari masyarakat kepada narasumber terkait manfaat, proses pelaksanaan hingga kendala yang dihadapi pada saat di lapangan. Selain itu sosialisasi juga harus dilakukan melalui media cetak maupun elektronik, agar dapat menarik banyak perhatian masyarakat dan memudahkan untuk menyebarluaskan informasi.

Disamping itu perlunya dilakukan pelatihan dan pembinaan keterampilan bagi petugas PATEN untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap seorang petugas pelayanan khususnya pada pelayanan PATEN agar dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik sehingga masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan. Serta perlu adanya pelimpahan wewenang yang lebih dari Bupati kepada Camat untuk pelayanan perizinan dan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan perizinan setelah adanya kebijakan Online Single Submission (OSS) terutama pada kecamatan yang jarak tempuhnya jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Dan pelimpahan wewenang dari Camat ke Sekretaris Kecamatan juga sangat perlu diadakan untuk penandatanganan surat izin apabila Camat tidak berada ditempat agar proses perizinan maupun non perizinan lebih cepat.

3. Perlunya dukungan anggaran yang memadai agar pelayanan lebih maksimal sehingga implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dapat berjalan sesuai ketentuan

peraturan yang diamanahkan. Serta perlu adanya pengawasan yang rutin dan evaluasi proses implementasi PATEN secara berkesinambungan agar kualitas pelayanan kepada masyarakat semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Syakir Media Press
1. Dading Kalbuadi, 2. Khasan Effendi, 3. Irwan Tahir. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(5), 767–777. <http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/244>
- Akim, I., & Sapriani. (2010). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten nunukan 1. *Jurnal Borneo Law Review*, 82–104.
- Andrianus. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sambuta Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–15.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Handayani, N., Nurmawanti, D. R., & Nugroho, R. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 4(1), 32–40. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i1.1564>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Kurniawan, L. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–8.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(1), 1861–1869.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Ramadani, F. N. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Makasar. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1–14.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)

- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. August. https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Terpadu, A., Paten, K., Purnamasari, H., & Sos, S. (2017). *Implementasi Kebijakan Pelayanan*. 2(1), 62–78.
- Wisnu Subroto, Meyzi Heriyanto, & Okta Karneli. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU)*, 1(2), 66–73. <https://doi.org/10.46730/jsdmu.v1i2.14>
- Winarno, B. (2013). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Mulyadi, D., Gedeona, Hendrikus L., dan Afandi, M.N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bnadung: Alfabeta.
- Ibrahim, Armin (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenadjat, Yefta. (2020). *Penelitian Bedah*. Jakarta: UI Publishing

Lampiran 1

PROFIL NARASUMBER

NO.	DATA NARASUMBER
1.	Nama : Kansip, S.STP, M.Si
	Pangkat/Golongan : Pembina / IV.a
	NIP : 19860410 200602 1 001
	Jabatan : Camat
	Masa Kerja : 26 Januari 2024 s.d Sekarang
2.	Nama : Sajiran, S.Pd
	Pangkat/Golongan : Penata TK. I / III.d
	NIP : 19710315 199603 1 005
	Jabatan : Sekretaris Camat
	Masa Kerja : 10 Januari 2023 s.d Sekarang
3.	Nama : Drs. Bahrudin
	Pangkat/Golongan : Penata Tk. I / III.d
	NIP : 19680713 200801 1 004
	Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Umum
	Masa Kerja : 1 Januari 2008 s.d Sekarang
4.	Nama : Samiran
	Pangkat/Golongan : Pengatur Tk. I / II.d
	NIP : 19760815 201001 1 007
	Jabatan : Staf
	Masa Kerja : 1 Januari 2010 s.d Sekarang
5.	Nama : Jumadi
	Pangkat/Golongan : -
	NIP : -
	Jabatan : Staf
	Masa Kerja : 1 April 2015 s.d Sekarang
6.	Nama : Rianto
	Status : Masyarakat Babulu
7.	Nama : Husaini
	Status : Masyarakat Babulu

Lampiran 2

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK CAMAT/SEKRETARIS CAMAT DAN
KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM KECAMATAN BABULU
KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA**

1. Kecamatan Babulu merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Petajam Paser Utara yang melaksanakan kebijakan PATEN sejak tahun 2014, menurut bapak bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu ?
2. Sejauh ini menurut bapak apakah persyaratan yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Peraturan Bupati Petajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana PATEN, di Kecamatan Babulu sudah terpenuhi ?
3. Apakah dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Babulu persyaratan substantif, administratif, dan teknis telah dipenuhi sesuai dengan ketentuan ?
4. Apa tanggapan bapak tentang masalah pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Babulu. Dan menurut bapak apa saja hambatan-hambatan yang sering dihadapi ?

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PETUGAS PATEN KECAMATAN
BABULU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu dengan diterapkannya kebijakan PATEN di Kecamatan babulu ? apakah ada perubahan sebelum dengan setelah diterapkannya PATEN ?
2. Apa saja jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Babulu ?
3. Apa hambatan yang dihadapi bapak/ibu sebagai petugas PATEN dalam memberikan pelayanan agar cepat dan mudah kepada masyarakat ?
4. Apa kira-kira upaya yang harus dilakukan Pemerintah Daerah khususnya pihak kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan PATEN ?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT KECAMATAN BABULU

1. Apakah bapak/ibu mengetahui apa itu pelayanan PATEN ?
2. Apakah pihak Kecamatan Babulu pernah melakukan sosialisasi tentang pelayanan PATEN khususnya pelayanan non perizinan atau pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP dan Kartu Keluarga ?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang pelayanan PATEN di Kecamatan Babulu ? Tolong jelaskan ?
4. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang petugas pelayanan PATEN di Kecamatan Babulu ?
5. Apakah bapak/ibu pernah mendengar permasalahan/keluhan dari masyarakat dalam pengurusan administrasi di Kecamatan Babulu ?
6. Apakah menurut bapak/ibu masyarakat/warga Kecamatan Babulu sudah merasakan kenyamanan/kemudahan dalam pengurusan administrasi dengan adanya kebijakan PATEN ?
7. Menurut bapak/ibu apa upaya yang harus dilakukan oleh pihak Kecamatan Babulu agar permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan administrasi dapat teratasi ?

Lampiran 3

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
1.	Camat	"Implementasi PATEN memang sudah diterapkan di Kecamatan Babulu sejak 7 Januari 2015. Untuk persyaratan substantif, administratif, dan teknis pada dasarnya sudah terpenuhi dan kami sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Namun memang dalam prakteknya tidak semudah membalikan telapak tangan, pasti ada saja hambatan-hambatan yang dihadapi seperti terbatasnya SDM, Sarana Prasarana penunjang dan anggaran kecamatan serta yang baru-baru ini adanya kebijakan baru terkait pelayanan khususnya di perizinan, yang dimana pelayanan itu diambil alih kembali oleh DPMPTSP Kabupaten dengan menggunakan OSS (Online Single Submission)."
		"Sosialisasi kami pernah lakukan dengan mengumpulkan masyarakat di satu tempat, tetapi sosialisasi tersebut hanya kami lakukan sekali pada tahun 2015 di awal-awal kebijakan PATEN ini dilaksanakan."
		"Untuk saat ini terutama di tahun 2022 sampai sekarang, pelayanan kami lebih banyak di administrasi kependudukan dibandingkan pelayanan perizinan seperti membuat SITU, IMB, Izin Gangguan (HO), dan lain-lain."
		"Sektor usaha paling banyak disini, seperti UMKM lebih banyak dikembangkan. Karena mayoritas penduduk disini bekerja sebagai petani dan nelayan. Sehingga masyarakat disini memanfaatkan hasil panen, hasil tambak udang, kepiting, ikan selain dipasarkan dipasar tradisional tetapi sebagian membuka usaha untuk diolah menjadi oleh-oleh khas Babulu."

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
		“Jika dilihat dari sektor usaha yang ada di Kecamatan Babulu, masyarakat sangat membutuhkan pelayanan untuk perizinan usaha mereka. Tetapi masih banyak diantara mereka yang tidak memiliki izin usaha, dikarenakan susah nya mendapatkan pelayanan dalam kepengurusan izin tersebut sebab sudah tidak bisa dilayani sepenuhnya di Kecamatan melainkan mereka harus ke pusat Pemerintahan Kabupaten yang jarak tempuhnya jauh dan memakan waktu yang lama dalam penerbitan dokumen tersebut.” (Wawancara dengan Camat Babulu Bapak Kansip, S.STP, M.Si. Pada tanggal 20 Februari 2024)

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
2.	Sekcam	“Pelayanan PATEN untuk di Kecamatan Babulu sudah berjalan dengan baik sesuai aturan dan kebijakan PATEN yang tertuang di Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014.”
		“Pelayanan PATEN ini sangat membantu masyarakat disini untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang mereka butuhkan, sehingga mereka tidak perlu membuang waktu untuk mengurus ke Pusat Pemerintahan Kabupaten yang jarak tempuhnya jauh dari sini. Tetapi tidak kami pungkiri masih banyak hambatan yang kami hadapi dalam memberikan pelayanan seperti kurangnya SDM, sarana prasarana yang kurang mendukung dan juga anggaran yang kurang. Karena kami tidak bisa melakukan sosialisasi secara maksimal dikarenakan anggaran yang tidak ada.”
		“Untuk persyaratan substantif, administratif, dan teknis pada dasarnya sudah terpenuhi walaupun memang masih ada kekurangannya. Dan juga kami berharap kedepannya Kepala Daerah serta Bapak/Ibu Dewan Kabupaten Penajam Paser Utara mau mendukung kegiatan PATEN ini kedepannya lebih baik dengan menambah pegawai yang berkompeten serta menambah atau menyetujui anggaran kecamatan yang telah kami ajukan agar dapat menambah atau memperbaiki sarana prasarana penunjang dalam pelayanan kepada masyarakat.”
		“Selain itu semoga kedepannya ada kebijakan untuk pendelegasian wewenang dari Camat ke Sekretaris Kecamatan yang disetujui/ditandatangani Bupati agar pengurusan dokumen pelayanan tidak lama/cepat.”
		(Wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Babulu Bapak Sajiran, S.Pd pada tanggal 20 Februari 2024)

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
3.	Kepala Seksi Pelayanan Umum	"Implementasi kebijakan PATEN ini sudah kami lakukan di Kecamatan Babulu pada awal tahun 2015. Kebijakan ini sangat membantu masyarakat disini yang sangat membutuhkan pelayanan baik di perizinan maupun di administrasi kependudukan, mengingat jarak tempuh yang sangat jauh jika mereka harus ke Pusat Pemerintahan Kabupaten. Diawal pelaksanaan antusias masyarakat sangat bagus dimana kami selalu mendapatkan permohonan dalam kepengurusan izin maupun admistrasi kependudukan. Sosialisasi sudah pernah kami lakukan diawal pelaksanaan kebijakan ini, bahkan kami membuat tim yang menjemput bola ke rumah-rumah warga yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut. Tetapi lambat laun karena kurangnya dukungan anggaran, sehingga sarana prasarana untuk pelayanan kami satu persatu rusak dan tidak bisa diperbaiki ataupun membeli yang baru, belum lagi tempat pelayanan yang kurang memberikan kenyamanan bagi pemohon/masyarakat, dan juga SDM kami yang juga ikut berkurang. Dikarenakan ada yang berhenti ataupun ada yang pindah tugas sehingga kami kekurangan SDM dalam pelaksanaan pelayanan." "Untuk persyaratan substantif, administratif, dan teknis sudah terpenuhi tetapi memang masih ada kekurangannya. Saya berharap adanya penambahan pegawai yang berkompeten yang bisa membantu pelaksanaan pelayanan, walupun untuk saat ini pelayanan perizinan yang ruang lingkupnya besar sudah tidak dilakukan oleh Kecamatan tetapi masih ada beberapa yang masih dilakukan di Kecamatan seperti perizinan kapal nelayan." (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Babulu, Bapak Drs. Bahrudin pada tanggal 20 Februari 2024)

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
4.	Petugas PATEN	"Semenjak adanya pelayanan PATEN di Kecamatan Babulu, banyak masyarakat yang terbantu. yang sebelumnya mereka harus ke pusat pemerintahan kabupaten seperti ke dukcapil jika mengurus administrasi kependudukan, tetapi dengan adanya PATEN masyarakat cukup mengurusnya di Kecamatan. Kecuali izin kapal nelayan masih ditangani kecamatan."
		"Hambatan yang kami alami disini SDM yang terbatas baik secara kuantitas maupun kualitas, komputer dan printer kami hanya punya 1 itupun terkadang sering rusak sehingga pekerjaan kami menjadi lambat."
		"Kami berharap pemerintah daerah bisa mendukung kegiatan kami di kecamatan dengan menambahkan anggaran khususnya dibidang pelayanan. Agar hambatan-hambatan yang kami alami bisa teratasi."
		(Wawancara dengan Petugas Paten Kecamatan Babulu Bapak Jumadi pada tanggal 20 Februari 2024)

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
5.	Petugas PATEN	“Pelayanan PATEN ini memberikan dampak yang positif untuk masyarakat kami yang tinggalnya jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Karena banyak masyarakat yang sebelumnya malas untuk mengurus surat-surat atau dokumen-dokumen perizinan maupun kependudukan menjadi antusias untuk mengurus.”
		“Diawal pelaksanaan PATEN banyak masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan untuk mengurus dokumen-dokumen seperti IMB maupun SITU, dan juga administrasi kependudukan seperti Surat Keterangan Kelahiran, Keterangan perubahan data , dan keterangan pindah keluar maupun masuk.”
		“Dulu sebelum pelayanan perizinan diambil alih oleh DPMPTSP, kami di Kecamatan juga melayani Perizinan seperti SITU, IMB, dan HO. Dan untuk pelayanan kependudukannya kami melayani pembuatan KTP, KK, Surat Keterangan Mati, Keterangan Lahir, Keterangan Pindah dan lain-lain.”
		“Hambatan yang kami alami kurangnya petugas dalam pelayanan. Untuk saat ini petugas PATEN hanya ada 2 (dua) orang dan terkadang jika salah satu tidak masuk kantor, maka semua pekerjaan hanya ditangani oleh 1 (satu) orang. Dan itu yang membuat pelayanan menjadi lambat.”
		“Kami sebagai petugas berharap adanya penambahan pegawai yang berkompeten sehingga kami bisa membagi pekerjaan sesuai tupoksi yang ada di perbup nomor 28 tahun 2014. Dan juga perbaikan ruang tunggu pelayanan serta loket petugas pelayanan.”
		(Wawancara dengan Petugas Paten Kecamatan Babulu Bapak Samiran pada tanggal 20 Februari 2024)

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
6.	Masyarakat	"Pelayanan PATEN jelas saya tahu, karena saya dan teman-teman di desa pernah mengurus dokumen perizinan di Kecamatan. Saya juga pernah ikut hadir dalam sosialisasi terkait pelayanan PATEN di Kecamatan kalau tidak salah sekitar tahun 2015. Tapi memang masih ada beberapa warga yang masih belum paham manfaat dan cara kerja PATEN itu untuk apa."
		"Pelayanan PATEN ini sangat membantu kami, kami jauh lebih menghemat waktu dan biaya ketika mengurus dokumen-dokumen terkait perizinan maupun administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan."
		"Untuk petugas pelayanan, dulu kami merasa kerjanya cepat mungkin karena banyak petugasnya, tidak seperti sekarang yang saya lihat petugasnya banyak berkurang, sehingga terkadang kami menunggu terlalu lama untuk mengurus dokumen yang kami butuhkan."
		"Untuk keluhan saya ga pernah dengar dari masyarakat lainnya, tetapi jujur menurut saya Kantor Kecamatan Babulu ini perlu diperbaiki atau bahkan dibuatkan bangunan yang baru yang ruang tunggu pelayanannya lebih nyaman."
		"Untuk kepengurusan administrasi yang kami butuhkan, saya rasa sangat terbantu dengan adanya kebijakan PATEN di Kecamatan. Karena kami mendapatkan kemudahan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan ataupun izin-izin hanya dengan datang ke Kantor Kecamatan Babulu. Jadi kami tidak perlu berjalan jauh ke kantor yang ada di pusat pemerintahan kabupaten, dimana kurang lebih waktu untuk kesana sekitar 1 sampai 2 jam."
		"Menurut saya pemerintah perlu menambah lagi pegawai untuk pelayanan, agar pekerjaan jadi cepat. Dan dokumen yang kami butuhkan juga cepat jadi, sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu kalau bisa ruang tunggu diperbaiki dan diberi fasilitas lagi seperti pendingin ruangan agar kami tidak merasa kepanasan."
		(Wawancara dengan Masyarakat Babulu Bapak Rianto dari Desa Gunung Intan pada tanggal 20 Februari 2024)

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	INFORMAN	PERNYATAAN
7.	Masyarakat	"Saya tahu pelayanan PATEN itu sangat membantu kami masyarakat yang tinggalnya jauh dengan kantor-kantor di pusat pemerintahan kabupaten dalam mengurus dokumen-dokumen terkait perizinan ataupun administrasi kependudukan."
		"Sosialisasi terkait PATEN pihak Kecamatan pernah dilakukan dengan mengundang kami untuk hadir di Gedung Serba Guna Kecamatan Babulu. Tetapi masih banyak warga yang lain tidak tahu terutama warga pendatang."
		"Pelayanan PATEN di Kecamatan Babulu menurut saya cukup baik. Pelayanan PATEN ini sangat membantu kami, tapi sayang sekali sekarang sudah tidak bisa melayani dokumen perizinan, sehingga kami mau tidak mau harus ke Kantor yang ada di pusat pemerintahan kabupaten."
		"Petugas PATEN di Kecamatan Babulu terkadang sering tidak ada ditempat, sehingga kami harus menunggu mereka datang ke Kantor."
		"Kebijakan PATEN ini sangat membantu kami, dan kami berharap pelayanan perizinan bisa diurus kembali di Kecamatan sehingga kami tidak perlu lagi jalan jauh ke Kantor yang berada di pusat pemerintahan kabupaten. Selain menghemat waktu, kami juga menghemat biaya untuk pergi kesana."
		(Wawancara dengan masyarakat Babulu Bapak Husaini dari Desa Gunung Intan pada tanggal 20 Februari 2024)

Lampiran 4



Wawancara dengan Camat Kecamatan Babulu Bapak Kansip, S.STP, M.Si





Wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Babulu Bapak Sajiran, S.Pd



Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Babulu
Bapak Drs. Bahrudin





Wawancara dengan Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Babulu Bapak Samiran





Wawancara dengan Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Babulu Bapak Jumadi





Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Babulu Bapak Rianto





Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Babulu Bapak Husaini



Foto Penandatanganan Prasasti Peresmian Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Babulu

