

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 7 Tahun 2012)

Ilham¹, DB. Paranoan², Enos Paselle³

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Fokus penelitian yang ditetapkan meliputi mekanisme pelayanan administrasi terpadu, transparansi petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan aparatur dalam pelayanan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kerjasama/koordinasi antar petugas pelaksana, dan keramahan aparatur dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sebagaimana yang diatur melalui kebijakan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 tahun 2012 secara implementatif telah membawa perubahan yang berarti terhadap kualitas layanan. Meskipun secara aplikatif pelayanan administrasi terpadu belum mencapai hasil yang optimal, tetapi tindakan-tindakan yang dilakukan Camat Loa Janan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan apresiasi masyarakat di wilayah Kecamatan loa Janan. Dengan diterapkan pelayanan administrasi terpadu, semua jenis pelayanan dapat diselesaikan dalam satu pintu (one door service) sehingga para pemakai jasa tidak lagi dihadapkan pada jalur birokrasi yang berbelit-belit dan pengorbanan yang tinggi dan layanan dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien. Kurang optimalnya implementasi pelayanan administrasi terpadu, tidak dibarengi dengan berbagai faktor penunjang diantaranya sumber daya aparatur yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, sikap dan perilaku aparatur yang baik dan kedisiplinan aparatur yang mampu memegang teguh etika profesi.

Kata Kunci: PATEN, Peraturan Bupati, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan *good Governance* (tata pemerintahan yang baik), maka pemerintah berusaha melakukan penataan ulang dan penyempurnaan di segala aspek kegiatan, terutama terkait dengan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan umum. Mengingat isu yang berkembang tentang penyelenggaraan tugas pemerintah dalam memberikan layanan pada masyarakat, yang dinilai masih

¹ Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

² Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

³ Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

menimbulkan berbagai persoalan di masyarakat. Tidak hanya menyangkut efektivitas pelayanan tetapi juga masyarakat masih dihadapkan pada *high cost economic* (ekonomi biaya tinggi).

Ada dua alasan buruknya birokrasi pemerintah dimata publik, pertama, birokrasi pemerintah lebih dominan menjalankan fungsinya sebagai “*pengatur*” daripada sebagai “*pelayan*”, dan kedua, lebih memposisikan diri sebagai “*penguasa*” dibandingkan dengan sebagai “*abdi negara*”. Seharusnya sebagai aparatur dapat menempatkan diri pada posisi yang tepat, sehingga citra aparatur tetap terjaga dengan baik dan tidak menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat.

Seiring dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* pemerintah maka berbagai kebijakan telah dikeluarkan, baik melalui *Inpres nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Kemenpan nomor 63 tahun 2003 tentang tata laksana pelayanan umum, dan Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang standar indek kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan lembaga publik.*

Meskipun secara empiric layanan pada masyarakat telah membawa perubahan tetapi perubahan tersebut belum signifikan. Bahkan dalam perkembangannya, justru masyarakat masih saja dihadapkan pada persoalan klasik, baik menyangkut aspek transparansi, akuntabilitas maupun efisiensi dan efektifitas pelayanan. Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui *Permendagri nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan*, dengan maksud mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di daerah kabupaten, dan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat.

Menindaklanjuti kebijakan tersebut, maka pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara telah mengeluarkan *Peraturan Bupati Kutai Kartanegara nomor 7 tahun 2012, tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan*. Dengan dikeluarkan kebijakan Bupati secara aplikatif dapat dijadikan sebagai petunjuk teknis (Juknis), dan diharapkan dapat membawa perubahan pelayanan di masing-masing wilayah kecamatan.

Pemerintah Kecamatan Loa Janan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara tentunya tidak terlepas dari kebijakan tersebut, maka langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah menata kembali mengenai formasi pegawai yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan, sehingga secara aplikatif pelayanan administrasi terpadu kecamatan, yang dilaksanakan di pemerintah Kecamatan Loa Janan benar-benar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai fenomena yang terjadi terkait dengan implementasi kebijakan Bupati nomor 7 tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Meski demikian efektivitas kebijakan sangat tergantung pada kemampuan Camat Loa Janan

dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diatur dalam kebijakan tersebut. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengungkap persoalan yang terjadi, yaitu selain melihat kemampuan Camat dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Kebijakan Publik

Kebijakan dapat dirumuskan sebagai suatu keputusan yang tegas yang disimpati oleh adanya perilaku yang konsisten dan pengulangan pada bagian dari keduanya bagi orang-orang yang melaksanakannya sedangkan *kebijaksanaan* pemerintah dapat diartikan, setiap keputusan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah atau negara atas nama instansi yang dipimpinya (Presiden, Menteri, Gubernur, Sekjen dan seterusnya) dalam rangka melaksanakan fungsi umum pemerintah atau pembangunan, guna mengatasi permasalahan tertentu atau mencapai tujuan tertentu atau dalam rangka melaksanakan produk-produk keputusan atau peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan dan lazimnya dituangkan dalam bentuk aturan perundang-undangan atau dalam bentuk keputusan formal. (Sunarko, 2005: 84).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan mengandung arti: (1) Hasil produk keputusan yang diambil dari komitmen bersama, (2) adanya formalisasi, (3) pelaksanaannya adalah orang-orang dalam organisasi, (4) adanya perilaku yang konsisten bagi para pengambil keputusan dan pelaksana. Pengertian kebijakan atau *policy* penggunaannya sering disamaartikan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan atau rancangan besar (Solichin. 1994 : 1-2).

Menurut Thomas R. Dye (1978 :3, 161) kebijakan publik diartikan : "... *What ever government choose to do or not to do*". Merumuskan bahwa apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada obyek dan kebijakan publik harus merupakan tindakan pemerintah bukan semata-mata pernyataan keinginan pemerintah.

Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan salah satu tahap dari keseluruhan proses kebijaksanaan publik, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi, dan implementasi dimaksudkan untuk mencapai tujuan kebijaksanaan yang membawa konsekuensi langsung pada masyarakat yang terkena kebijaksanaan *Van Meter* dan *Van Horn* (1978;263) mendefinisikan; *Policy implementation encompasses those by public and private individuals (and groups) that are directed decisions*. Definisi tersebut memberi makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu (dan kelompok-kelompok) pemerintah

dan swasta yang diarahkan kepada pencapaian tujuan dan sasaran yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan. Konsep implementasi Daniel A.Mazmanian dan Paul A.Sabatier (Abdul Wahab 1997;65) menyatakan bahwa memahami apa yang nyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian atau kegiatan-kegiatan yang timbul setelah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian - kejadian.

Dengan demikian proses kebijakan baru akan dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan telah ditetapkan, program pelaksanaan telah dibuat, dana telah dialokasikan untuk mencapai tujuan. Sehubungan dengan ini (Anderson, 1978:92) mengungkapkan 4 (empat) aspek penting dalam implementasi yaitu:

Siapa yang dilibatkan dalam Implementasi; Hakekat proses administrasi; Kepatuhan atas suatu kebijakan; Efek atau dampak dari isi implementasi

Pelayanan Publik

Dalam pendekatan tata bahasa, istilah pelayanan diambil dari kata Inggris "*service*", yang berasal dari kata kerja *to serve* yang berarti *melayani*. Dalam sektor *publik service* berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan lain sebagainya. Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Sebagaimana dinyatakan dalam Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Umum, merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan dimaksud.

Menurut (Moenir 2004: 182) pelayanan umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2001 :348).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. .

Manajemen Pelayanann Publik

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Berry, Zeithaml dan Parasuraman (Lovell,1992:225) ada beberapa dimensi prinsip sehubungan dengan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi yaitu menyangkut tampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, komunikasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan, ketanggapan dalam memenuhi kebutuhan pemakai jasa, jaminan atau kepastian serta perhatian individual organisasi terhadap para pemakai jasa dari organisasi yang bersangkutan.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003, agar layanan dapat memberikan kepuasan masyarakat perlu menentukan parameter yang dapat dijadikan sebagai standar kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur/tata cara pelayanan umum; Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif; Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum; Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya; Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum; Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, men-cegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajiban,

7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil;
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (Menpan No. 63 Tahun 2003).

Selain itu sistem pelayanan yang berorientasi pada efektivitas dan efisiensi, dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu:

- a. Sistem pelayanan satu atap (*One Roof System*) di mana semua unit badan/lembaga yang memberi perizinan berada di satu tempat.
- b. Sistem pelayanan satu pintu (*One Door Service*) nasabah hanya bertemu dengan satu instansi. Instansi satu ini yang mengurus berbagai bentuk perizinan yang merupakan kewenangan dari berbagai badan/lembaga.
- c. Sistem pelayanan satu badan/lembaga (*One Stop service*), Badan/lembaga ini diberi pelimpahan kewenangan memberikan perizinan oleh badan/lembaga yang semula mempunyai kewenangan pemberian izin (Tjokroamidjojo, 1992 : 157)

Kualitas Pelayanan Publik

Kecenderungan global menunjukkan bahwa negara masih diperlukan untuk memainkan peran sentralnya dalam menyediakan berbagai bentuk pelayanan dasar kepada masyarakat. Dalam kaitan ini dirasakan perlu mempertimbangkan pilihan-pilihan politik dan kebijakan yang ditempuh negara dalam menyediakan, membiayai dan mengatur berbagai bentuk pelayanan publik dengan mempertimbangkan kekuatan-kekuatan pasar, masyarakat sipil dan dinas-dinas pemerintah. Pilihan-pilihan politik tersebut dimaksudkan agar pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat lebih selektif, memiliki mitra sanding, mampu bersaing dan mampu menjawab tantangan-tantangan baru. Untuk menjawab tantangan tersebut perlu dilakukan penyusunan agenda kebijakan reformasi administrasi yang meliputi: memadukan *rule governance* dan *goal governance*, mengembangkan akuntabilitas dan responsibilitas publik di kalangan aparat pemerintah, revitalisasi nilai-nilai pemerintahan, netralitas aparat pemerintah dan pengembangan budaya birokrasi (Islamy, 1998:82).

Dengan birokrasi yang besar seperti negara kita maka pemerintah tidak bisa semata digerakan dengan semata-mata berdasarkan sistem perilaku aparat yang berorientasi pada aturan yang ada (*a rule oriented system of behavior*) tetapi pada sistem perilaku yang berorientasi pada pencapaian tujuan (*goal oriented behavior*).

Akuntabilitas dan responsibilitas juga dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur dan menilai kualitas kerja aparat sehingga mereka dapat mengenali dengan benar kekuatan dan kelemahannya. Pengukuran kualitas pelayanan memang sulit untuk dilakukan namun terdapat tahapan secara umum dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hodge (1993:28) mengutip dari *Collins* (1987) mengungkapkan adanya pedoman mengukur kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari indikator sebagai berikut: (1) efektivitas penyelenggaraan (*effectiveness of outcome*), 2) efektivitas biaya (*cost effectiveness*), (3) ukuran keluaran (*output measures*), (4) efisiensi (*efficiency*), (5) derajat pelayanan (*level of service*), (6) keuntungan yang diperoleh dari kinerja suatu pelayanan (*work load of demand*).

Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

Kepuasan pelayanan merupakan dambaan oleh setiap orang, tetapi untuk mendapatkan layanan yang memuaskan belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan, karena itu cukup beralasan jika perjuangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan terus diperjuangkan bahkan diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Amien (1991:21) seorang pelanggan akan merasa puas (*satisfaction*) secara umum jika terpenuhinya kebutuhan dan haknya. Hak-hak pelanggan mencukupi hak memilih sarana dan prasarana, hak atas rahasia. Sedangkan menurut Kolter (1991:264), ada banyak cara seseorang konsumen menangani ketidakpuasannya (*dissatisfaction*). Mungkin ada konsumen yang diam. Tidak melakukan tindakan. Tapi mungkin ada pula yang melakukan tindakan dengan cara-cara individual misalnya : menghentikan pembelian produk (bahkan memboikot penjualnya), atau menyebarkan kesan kepada teman-temannya perihal keburukan produk yang bersangkutan. Selain itu mungkin pula konsumen mengambil tindakan secara prosedural misalnya:

- a. Menyampaikan protes langsung kepada perusahaan bersangkutan,
- b. Mengambil tindakan resmi agar mendapatkan kepuasan,
- c. Menyampaikan keluhan kepada perusahaan, lembaga perlindungan konsumen atau pemerintah (lewat jalur hukum misalnya).

Menurut Gasperz, (1997: 23), terdapat 10 (sepuluh) dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan pelayanan yaitu: Kepastian Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan. Kesopanan dan Keramahan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan. Variasi Model Pelayanan, Pelayanan Pribadi, Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, Atribut Pendukung Pelayanan.

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata pemerintahan yang baik, maka perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Seiring dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya perlu memperhatikan beberapa hal yang dinilai memiliki urgensi dalam pelayanan, yaitu selain dari aspek

kelembagaan, letak geografi, situasi dan kondisi dan juga aspek lingkungan kerja. Secara kelembagaan, karena pelayanan dimaksud terkait dengan kepentingan masyarakat pada tingkat pemerintahan kecamatan maka yang dinilai kompeten dalam menangani masalah tersebut adalah pemerintah kecamatan. Sebagai satuan perangkat daerah pemerintahan kabupaten, diharapkan dapat berperan lebih aktif, inovatif dan antisipatif dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang terus berkembang.

Seiring dengan maksud dan tujuan tersebut maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Permendagri nomor 4 tahun 2010, tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dengan adanya kebijakan tersebut, diharapkan pemerintahan kecamatan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan publik secara efektif dan efisien, sehingga dambaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dapat direalisasikan. Sehubungan kebijakan tersebut maka Camat diberikan kewenangan untuk membentuk dan melaksanakan pelayanan terpadu, sebagaimana yang diatur dalam pada pasal 1 ayat, 6 disebutkan bahwa Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Adapun yang menjadi ruang lingkup pelayanan administrasi terpadu (Paten) meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Maksud dari kebijakan pelayanan administrasi perijinan terpadu kecamatan (Paten), sebagaimana yang diatur pada pasal 3 adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Dalam rangka optimalisasi implementasi kebijakan tersebut, agar secara implementatif tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda diberbagai daerah maka Pemerintah Kabupaten diberikan kewenangan untuk mengatur dan menentukan kebijakan yang disesuaikan dengan kepentingan daerah. Menindaklanjuti dari kebijakan Menteri Dalam Negeri, maka pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara telah mmembuat pedoman pelaksanaannya, yaitu melalui Peraturan Bupati Kutai Kartanegara nomor 7 tahun 2012, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam hal ini yang dimaksud pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu

Makanisme pelayanan administrasi terpadu merupakan serangkaian kegiatan yang tersusun secara sistematis, yang diatur sesuai tahapan-

tahapan dan didasarkan pada suatu ketentuan yang berlaku. Mekanisme pelayanan dibuat agar secara aplikatif pelayanan yang dilakukan lebih teratur dan terarah sehingga tercipta suatu keadaan yang lebih tertib, teratur, aman dan lancar, serta mampu memberikan kepuasan kepada pemakai jasa (klien). Secara prosedural tentang mekanisme pelayanan administrasi terpadu kecamatan terindikasi jelas dan secara aplikatif tidak menunjukkan jalur birokrasi yang berbelit-belit, sehingga layanan dapat dikoordinasikan dengan baik.

Ini berarti secara implementatif pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana yang diatur melalui Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 telah memenuhi kualifikasi kesederhaan. Hal tersebut didukung oleh beberapa pendapat informan dan hasil observasi di objek penelitian serta pedoman yang dibuat dalam standar operasional pelayanan (SOP) mengindikasikan adanya keselarasan antara fakta di lapangan dengan pendekatan empiric dan normative.

Dengan demikian implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan ditinjau dari aspek mekanisme pelayanan administrasi terpadu telah membawa perubahan terhadap mutu pelayanan. Kebijakan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang pelayanan administrasi terpadu berimplikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat. Masyarakat tidak lagi dihadapkan jalur birokrasi yang berbelit-belit, dan semua kepentingan dapat diakses dalam satu tempat (loket) yang telah ditetapkan sehingga para pemakai jasa/masyarakat tidak dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik terhadap pengorbanan waktu, tenaga maupun biaya.

Transparansi Petugas Pelaksanan dalam Memberikan Pelayanan

Transparansi dalam pelayanan memiliki esensi untuk memperjelas tentang pelayanan yang dilakukan para pelaksana jasa lebih terbuka atau tidak. Dengan transparansi pelayanan maka dapat diketahui dengan jelas mengenai perlakuan aparatur dalam memberikan layanan. Dalam kaitannya dengan transparansi pelayanan dapat dilihat dari beberapa sudut pandang diantaranya:

1. Prosedur/tata cara pelayanan umum
2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
4. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
6. Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan pemohon / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
7. Perlakuan petugas dalam memberikan layanan
8. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat

Dari parameter yang dikemukakan di atas, maka setiap layanan yang diberikan dapat diketahui dengan jelas esensi pelayanan berdasarkan aspek transparansi. Dari hasil temuan diobjek penelitian menunjukkan bahwa secara implementatif pelayanan yang dilakukan petugas pelaksana di Kantor Camat Loa Janan belum sepenuhnya memenuhi kualifikasi yang ditetapkan. Hal tersebut terindikasi dari perlakuan petugas dalam memberikan layanan, ternyata masih ada sebagian kecil pemakai jasa masih dihadapkan pada dua persoalan. *Pertama*, menyangkut kedisiplinan aparatur pelaksana dalam melaksanakan tugasnya yang tidak tepat waktu, *kedua*, perlakuan petugas dalam memberikan layanan masih menampakkan adanya perlakuan yang diskriminatif, sehingga waktu yang diperlukan dalam penyelesaian dokumen/perijinan tidak sesuai urutan pelayanan. Meski demikian secara faktual pelayanan administrasi terpadu yang dilakukan petugas pelaksana di Kantor Camat Loa Janan ditinjau dari aspek transparansi termasuk cukup baik. Hal tersebut terindikasi dari 8 (delapan) indikator yang ditetapkan dalam transparansi pelayanan, ternyata sebagian besar dapat dilaksanakan sesuai kualifikasi yang diharapkan.

Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aparatur pelaksana yang kurang konsisten dalam melaksanakan tugasnya, seperti ketepatan waktu dalam memanfaatkan jam kerja, justru terlepas dari waktu yang ditetapkan, sehingga layanan bergeser dari waktu yang ditentukan, dan tentunya merefleksikan dari efektivitas dan efisiensi pelayanan. Ini berarti pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dibarengi dengan konsistensi aparatur dalam melaksanakan tugasnya.

Kesiapan Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu

Seiring dengan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, Untuk menunjang kelancaran pelayanan bidang perijinan dan non perizinan perlu dibarengi dengan tenaga yang profesional sehingga layanan dapat berjalan efektif. Dari hasil temuan menunjukkan bahwa kesiapan aparatur secara kuantitas cukup memadai sedangkan dari segi kualitas kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan,

Dengan demikian kesiapan aparatur belum sepenuhnya memenuhi kualifikasi yang diharapkan, tetapi demi terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu kecamatan, terpaksa pihak lembaga telah memanfaatkan dan mendayagunakan sumber daya aparatur yang ada, dan pada intinya adalah semua kepentingan masyarakat Kecamatan Loa Janan dapat terlayani, meskipun kurang efektif.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa tidak semua aparatur yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan memiliki kompetensi profesional, sehingga kemampuan untuk melayani masih menimbulkan keragaman, terutama bagi aparatur yang tidak memiliki legalitas pelatihan, justru kemampuan dalam menyelesaikan

pekerjaan/melayani masyarakat terkesan lamban, dan hal tersebut sebagai akibat ketidak selerasan antara kemampuan aparatur dengan formasi yang dibutuhkan. Meski demikian untuk terseleng-garannya pelayanan administrasi terpadu, maka Camat telah mengambil inisiatif yaitu dengan menunjuk beberapa aparatur yang dianggap mampu melaksanakan tugas tersebut, meskipun secara legitimasi tidak memiliki legalitas pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal tersebut dilakukan sebagaimanifestasi untuk meng-akomodasi kepentingan warga/masyarakatnya agar dapat terlayani.

Mengiringi kebijakan Bupati tentang Pelayanan administrasi terpadu kecamatan, maka pihak Camat Loa Janan telah melakukan suatu upaya dengan mengajukan kepada instansi vertikal untuk mendapatkan sumberdaya aparatur yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Ironisnya upaya tersebut belum mendapatkan jawaban yang tepat, sehingga komposisi pegawai ada saja yang tidak sesuai formasi yang dibutuhkan. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 4 orang pegawai yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya, sehingga cukup beralasan jika optimalisasi pelayanan yang diharapkan kurang optimal.

Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Dambaan masyarakat pada setiap pelayanan, adalah tepat waktu, sebab dengan ketepatan waktu yang diharapkan maka pemakai jasa dapat mengatur/menentukan jadwal kegitannya. Jika suatu layanan tidak tepat waktu justru dikuatirkan akan membawa konsekuensi terhadap efektivitas kerja.

Berbicara tentang ketepatan waktu layanan terutama terkait dengan berbagai jenis pelayanan di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara akan menjadi catatan penting untuk mengukur baik atau buruknya pelayanan di lembaga tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlunya standar operasional pelayanan (SOP) yang jelas, sehingga masyarakat dengan mudah untuk memberikan penilaian terhadap baik/buruknya pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan.

Dari hasil temuan di objek penelitian menunjukkan bahwa seiring dengan pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), di Kantor Camat Loa Janan ternyata belum semua jenis pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya masalah teknis, seperti kerusakan sarana dan prasarana komputer, pemadaman listrik, dan perilaku aparatur yang kurang mentaati jam kerja. Meski demikian secara aplikatif pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang diterapkan di Kantor Camat Loa Janan menunjukkan indikasi cukup baik. Sebab sebagian besar kepentingan masyarakat dapat terlayani relatif singkat.

Dengan demikian kebijakan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan ditinjau dari ketepatan waktu

dalam pelayanan terinsikasi cukup baik. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kebijakan Bupati yang telah memberikan kewenangan pada Camat Loa Janan untuk menerapkan kebijakan tersebut ternyata dapat membawa perubahan yang lebih baik, dan layanan pada masyarakat dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan. Sebagian besar masyarakat pemakai jasa merasa puas atas layanan yang diberikan. Ini berarti kebijakan pelayanan administrasi terpadu yang dilaksanakan Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara mampu membawa perubahan yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan.

Kedisiplinan Aparur dalam Pelayanan

Disiplin kerja pegawai merupakan salah satu bentuk pembinaan yang harus dilakukan di semua lingkungan kerja organisasi, entah organisasi publik maupun organisasi swasta. Dalam hal disiplin kerja pegawai khususnya di lembaga publik di atur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010, tentang sisiplin kerja pegawai negeri sipil. Penerapan disiplin kerja pegawai itu penting agar terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga efektivitas kerja organisasi dapat diaktualisasikan. Disiplin kerja dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ada,

Dari hasil penelitian tentang disiplin kerja pegawai di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, terindikasi bahwaa belum semua pegawai patuh dan taat terhadap jam kerja yang telah ditetapkan. Misalnya ketaatan dalam jam kerja pelayanan, ternyata ada yang terlambat masuk kerja, hal tersebut tercermin ketika pemakai jasa akan mengajukan permohonan pada pagi hari, justru diketahui ada diantara petugas pelaksana yang belum hadir. Ini berarti adanya petugas pelaksana kurang disiplin. Seharusnya ketika jam kerja yang telah ditentukan maka para petugas pelaksana sudah berada ditempat kerja.

Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa belum semua pegawai memiliki komitmen yang kuat untuk memanfaatkan jam kerja secara efektif. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan tegasnya dalam menerapkan disiplin kerja. Dengan demikian pelanggaran disiplin kerja di lembaga tersebut terus berulang dan dilakukan oleh aparat yang berbeda.

Pelanggaran disiplin kerja yang dilakukan pegawai Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara hanya terbatas pada disiplin waktu, sedangkan disiplin yang berkenaan dengan perbuatan yang mengarah pada pidana hingga kini belum pernah terjadi. Mengenai pelanggaran di Kantor Camat Loa Janan relatif kecil. Hal tersebut tercermin oleh jumlah kasus pelanggaran tercatat 48 kasus. Dari jumlah tersebut diantaranya terdapat 52,08 % terlambat masuk kerja, dan 15,75 % meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas, serta 29,17 % pulang sebelum waktunya. Jumlah tersebut secara representatif jika dikaitkan dengan jumlah jam kerja dalam

1 (satu) tahun menunjukkan indikasi relatif kecil. Ini berarti pelanggaran disiplin kerja yang dilakukan pegawai di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara relatif kecil. Apapun akibat dari pelanggaran disiplin kerja yang dilakukan petugas pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) akan membawa konsekuensi terhadap efektivitas pelayanan. Fenomena yang terjadi di objek penelitian, justru menunjukkan adanya petugas pelaksana yang terlambat masuk kerja, sehingga para pemakai jasa harus menunggu hingga hadirnya petugas pelaksana.

Kemudian dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan, bahwa memang masih adanya sebagian kecil pegawai yang terlambat masuk kerja, dan keterlambatan masuk kerja tersebut bukan hanya dilakukan oleh staf yang berada diluar tim pelaksana tetapi juga dilakukan oleh petugas pelaksana dalam pelayanan.

Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya ditunjang dengan sarana/fasilitas operasional yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Mengingat keberadaan sarana operasional sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan teknologi, maka perlu dilakukan penambahan dan peningkatan sarana operasional yang sesuai dengan kebutuhan, sehingga mampu mengakses dalam waktu yang singkat atau dapat menstranformasi informasi secara efektif sehingga semua jenis pelayanan dapat diakses secara cepat dan tepat.

Apalagi seiring dengan penerapan kebijakan Bupati Kutai Kartanegara nomor 7 tahun 2012 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, maka harus dibarengi dengan sarana operasional yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, sehingga dapat terciptanya kelancaran pelayanan pada masyarakat. Dengan demikian dambaan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan dapat diwujudkan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan diberlakukannya Kebijakan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) ternyata tidak dibarengi dengan sarana dan prasarana yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas, sehingga upaya optimalisasi pelayanan pada masyarakat kurang terpenuhi. Dari hasil observasi di obyek penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana operasional yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Loa Janan, baik secara kuantitas maupun kualitas memang kurang sesuai yang dengan kebutuhan, sehingga aksesibilitas pelayanan kurang optimal. Hal tersebut tercermin oleh fasilitas yang digunakan, seperti komputer, mesin ketik fortabel dan prasarana lain yang diperlukan untuk mengakomodasi berbagai jenis pelayanan, dinilai kurang menunjang untuk memperlancar pelayanan pada publik, dan pada akhirnya merefleksi terhadap akses pelayanan menjadi

lamban. Seharusnya dalam mengiringi kebijakan tersebut perlu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga setiap kepentingan masyarakat dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kerjasama/koordinasi antar petugas pelaksana

Dalam hal kerjasama antar petugas pelaksana seiring dengan pelaksanaan kebijakan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan termasuk cukup baik. Koordinasi yang dibangun Camat dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, baik secara vertikal maupun horizontal terindikasi cukup efektif. Hal tercermin oleh hubungan antar petugas pelaksana, dan hubungan dengan pimpinan lembaga terjalin dengan baik. Demikian pula komunikasi antar lembaga pada satuan kerja perangkat daerah (SKPD) pada tingkat pemerintahan kecamatan termasuk cukup baik. Indikasi lain tercermin pada aktivitas rutin dalam menjalankan tugas, nampaknya terlihat cukup harmonis dan serasi dalam menghadapi berbagai bentuk permasalahan. Sedangkan bentuk koordinasi yang dilakukan terindikasi selain melalui rapat koordinasi, maupun melalui rapat/pertemuan rutin. Dalam kurun waktu 6 bulan telah dilakukan rapat /Pertemuan Seluruh Aparatur sebanyak 8 kali, Pertemuan Antar Unit Kerja sebanyak 12 kali dan pertemuan Koordinasi pelaksanaan kerja sebanyak 3 kali. Dari pertemuan tersebut telah menghasilkan kesepakatan yang lebih terutama dalam mengatasi persoalan yang muncul berkaitan dengan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Keramahtamahan Aparatur dalam Memberikan Layanan

Keramahtamahan aparatur dalam memberikan layanan. Terutama pada petugas pelaksana yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pemakai jasa/masyarakat hendaknya dapat menunjukkan sikap yang ramah kepada siapapun yang memerlukan layanan. Sebagai pelayanan publik hendaknya memiliki sensitivitas terhadap apa yang diinginkan para pemakai jasa, dan demikian masyarakat pemakai jasa akan merasa senang dan puas atas layanan yang diberikan. Hal tersebut dapat diapresiasi melalui sentuhan pribadi dengan memberikan resposnibilitas terhadap orang yang dilayani. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.

Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan kesopanan dan keramah tamahan aparatur di lingkungan kerja Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dalam memberikan layanan pada masyarakat termasuk baik. Hal tersebut tercermin pada sikap aparatur dalam menghadapi warga masyarakat yang memerlukan layanan, telah menunjukkan sikap yang santun dan ramah. Sehingga warga masyarakat merasa senang atas layanan yang diberikan. Tetapi realitas menunjukkan

bahwa sikap yang ditampilkan aparatur ketika melayani masyarakat kepada pemakai jasa masih terjadi keragaman sikap, yaitu ada kalanya petugas yang ramah, dan ada pula yang kurang ramah.

Dari hasil observasi di obyek penelitian menunjukkan bahwa sikap aparatur dalam menghadapi para pemakai jasa, masih beragam, dan keragaman tersebut disebabkan oleh sikap dan karakteristik individu berbeda, sehingga cukup beralasan jika keramah-tamahan aparatur dalam menghadapi para pemakai jasa itu berbeda. Ada yang berperilaku ramah dan ada pula yang menampakkan sikap yang kurang simpati.

Faktor yang Mendukung Implementasi PATEN meliputi:

- a. Undang-undang Nomor 32 dan 33 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu, sebab daerah telah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengatur rumah tangganya sendiri.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 merupakan perubahan dari Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1980 tentang disiplin kerja pegawai negeri sipil. Melalui kebijakan tersebut dapat digunakan sebagai rujukan untuk mengawasi tindakan bawahan di lingkungan kerjanya.
- c. Adanya Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat menjadi landasan yuridis bagi Camat dalam meningkatkan pelayanan pada publik.
- d. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, dapat dijadikan sebagai acuan untuk melaksanakan pelayanan di pemerintahan kecamatan Loa Janan.
- e. Kondusifnya stabilitas keamanan dan ketertiban lingkungan kerja, pemerintahan Kecamatan Loa Jaan Kabupaten Kutai Kartanegara, memungkinkan peran camat dalam meningkatkan pelayanan lebih efektif.
- f. Tersedianya Sarana dan prasarana pelayanan (Gedung, furniture, fasilitas kerja, perlengkapan kerja) yang dimiliki oleh Kantor Camat Loa Janan sehingga memungkinkan pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien.

Faktor yang Menghambat Implementasi PATEN:

- a. Terbatasnya sarana dan prasarana operasional untuk menunjang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Patén), sehingga upaya peningkatan pelayanan kurang mencapai hasil yang optimal.

- b. Beragamnya karakteristik, sikap dan perilaku pegawai yang memungkinkan perbe-daan keramahtamahan dalam menghadapi para pemakai jasa, dan pada gilirannya merefleksi terhadap ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
- c. Adanya disparitas kesadaran pegawai untuk mematuhi norma-norma atau nilai etika pegawai negeri, kemudian diperkuat oleh besarnya toleransi atasan terhadap bawahan yang melanggar etika sehingga pelanggaran terhadap disiplin kerja terus terjadi.
- d. Terbatasnya alokasi anggaran untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur dalam rangka mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten).
- e. Standarisasi Operasional Prosedur belum dirinci secara jelas terhadap semua jenis pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan belum dapat terukur menurut standar yang ditetapkan sebagai parameter, dan dengan demikian sulit untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), sebagaimana yang diatur melalui kebijakan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 tahun 2012 secara implementatif telah membawa perubahan yang berarti terhadap kualitas layanan. Meskipun secara aplikatif pelayanan administrasi terpadu belum mencapai hasil yang optimal, tetapi tindakan-tindakan yang dilakukan Camat Loa Janan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan apresiasi masyarakat di wilayah Kecamatan loa Janan
2. Dengan diterapkan pelayanan administrasi terpadu, semua jenis pelayanan dapat diselesaikan dalam satu pintu (*one door service*) sehingga para pemakai jasa tidak lagi dihadapkan pada jalur birokrasi yang berbelit-belit dan pengorbanan yang tinggi, dan layanan dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien.
3. Kurang optimalnya dalam implementatif kebijakan Bupati Kutai Kartanegara mengenai pelayanan administrasi terpadu, karena secara aplikatif tidak dibarengi dengan berbagai factor yang mendukung. Misalnya sumber daya aparatur yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, sikap dan perilaku aparatur yang baik dan kedisiplinan aparatur yang mampu memegang teguh etika profesi.
4. Berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mengukur efektivitas implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kantor Camat Loa Janan, maka yang dinilai efektif adalah mesksnisme pelayanan, dan kerjasama antar petugas, sarana dan prasarana operasional, sedangkan yang dinilai kurang mampu diterapkan antara

lain aspek transparansi petugas pelaksanaan dalam memberikan pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan dan keramah-tamahan aparatur dalam pelayanan.

5. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor Camat Loa Janan adalah terbatasnya sarana dan prasarana operasional, beragamnya karakteristik, sikap dan perilaku pegawai, adanya disparitas kesadaran pegawai untuk mematuhi norma-norma atau nilai etika pegawai negeri, terbatasnya alokasi anggaran untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur

Saran-saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan fasilitas operasional, baik secara kualitas maupun kuantitas, Terutama sarana komputer dan printer yang guna menunjang pelayanan Paten dikecamatan Loa Janan
2. Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap aparatur pelaksana, sehingga mampu melaksanakan, memanfaatkan jam kerja secara efektif. Dengan cara menegakkan disiplin kerja sekaligus memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Dalam rangka meningkatkan pelayanan bidang perizinan dan non perizinan adalah memberikan kesempatan dan dispensasi kepada beberapa pegawai, Peyugas Pelaksana Paten untuk melanjutkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi, mengusulkan beberapa orang pegawai untuk mengikuti berbagai jenis diklat, baik yang dilakukan melalui internal pemerintah kabupaten, juga melakukan kerja sama dengan lembaga pelatihan di luar pemerintah daerah.

Daftar Pustaka

Anonimus, Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah. Lima Bintang*. Surabaya

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

_____, Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan oleh Aparatur Negara Kepada Masyarakat*. Jakarta.

_____, Keputusan Menteri *Pendayagunaan Aparatur Negara* nomor *63/KEP/M.PAN/7/2003* tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

_____, Kepmenpan Nomor 25/M.PAN/ 2/2004 tentang *Pedoman Pelayanan Prima*. Jakarta.

- _____, Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, Indonesia. Jakarta.
- _____, Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). Kabupaten Kutai Kartanegara, Tenggarong.
- Abdul Wahab, Solichin. 1995, *Reformasi Pelayanan Publik, Kajian dari Perspektif Teori Governance*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, FIA Universitas Brawijaya Malang.
- _____, *Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasinya*. Cetakan II. Danar Wijaya. Brawijaya University Ppress. Malang.
- Gasperz , Vincent, (1997) *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Penerjemah Sampara Lukman (1999), GM Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip.1995. *Marketing Manajemen, Analysis, Planning, Implementation and Control*, alih bahasa Hendra Tegus dan Ronny A.Rusli,1997 New Jersey: A Paramount Communications Company Englewood Cliffs.(hlm.159-177).
- Miles, Matthew B. dan A Michel Huberman. 2002 *Analisis Data Kualitatif. Cetakan I. UI - Press. Jakarta*.
- Moenir, H.A.S. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy, j. 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung..
- Osborne, David dan Gaebler. 2000.. *Mewirusahaakan Birokrasi, Reinventing Government, Transformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*, Penerjemah Abdul Rosyid, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Thoha, Mifftah,2003, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Media Widya Mandala, Yogyakarta.