

PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR CAMAT TELUK PANDAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

Abu Sammang¹, Aji Ratna Kusuma²

¹Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara FISIP Unmul

²Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara FISIP Unmul

Alamat Korespondensi : ratnakusuma4354@gmail.com

Abstract: The purpose of research is to describe and analyze Implementation the District Integrated Administrative Service Standards (PATEN) in Head Office Teluk Pandan East Kutai. Source data extracted from key informants and informant and supported by secondary data. Analysis of the data used is Interactive models developed Milles, Huberman and Saldana. The results showed that the integrated policy administration services districts, which is regulated by Regulation Timar Kutai Regent No. 100 /k.632/2013, which implemented Cantor Head Teluk Pandan is implementable less than optimal or less according to the standard specified. Nonetheless the actions taken by the government districts indication pretty good, and it can be known parameters or service standards are set not meet expectations even then the applicative service that the organizing institutions, including quite effective, and is indicated by the ease of access that is done through a pattern of integrated services, so that people no longer confronted by a high sacrifice. Less than optimal implementation of integrated administrative services caused by lock of competent personnel, facilities and infrastructure quality and the small operating budget.

Keywords: implementation, integrated administrative service

Abstrak: Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. Sumber data diambil dari informan dan key informan serta didukung data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah model Interaktif yang dikembangkan Milles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), yang diatur melalui Peraturan Bupati Kutai Timar Nomor 100/k.632/2013, yang dilaksanakan Cantor Camat Teluk Pandan secara implementatif kurang optimal atau kurang sesuai standar yang ditentukan. Meskipun demikian tindakan yang dilakukan pemerintah kecamatan menunjukkan indikasi cukup baik, dan hal tersebut dapat diketahui parameter atau standar pelayanan yang ditetapkan kurang memenuhi harapan meski demikian secara aplikatif pelayanan yang dilakukan lembaga penyelenggara termasuk cukup efektif, dan terindikasi oleh kemudahan akses yang dilakukan melalui pola pelayanan terpadu, sehingga masyarakat tidak lagi dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi. Kurang optimalnya implementasi pelayanan administrasi terpadu disebabkan oleh kurangnya aparatur yang kompeten, terbatasnya sarana dan prasarana yang berkualitas dan kecilnya anggaran operasional.

Kata Kunci : implementasi, pelayanan administrasi terpadu

Pendahuluan

Isu yang berkembang tentang pelayanan yang dilakukan lembaga publik masih menjadi menjadi tofik pembicaraan, karena hingga kini masih terjadi kesenjangan. Sebab harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan belum sepenuhnya terealisasi sesuai yang diharapkan. Mencermati buruknya pelayanan birokrasi, maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan

antara lain Kepmenpan No. 63/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Umum, Kepmenpan No. 25/2004 tentang Pelayanan Prima, dan Undang-undang No. 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Umum.

Dengan dikeluarkan kebijakan tersebut pelayanan pada masyarakat akan lebih baik dan memuaskan. Tetapi fakta menunjukkan bahwa pelayanan telah mengalami perubahan/perbaikan, namun demikian perubahan tersebut kurang sepenuhnya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Seperti halnya yang terjadi di kantor Camat Teluk Pandan, tidak semua jenis pelayanan, baik perizinan maupun non-perizinan dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan.

Dalam rangka optimalisasi pelayanan maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Kepmendagri Nomor 04 Tahun 2010 tentang PATEN. Mengiringi kebijakan tersebut pemerintah Kabupaten Kutai Timur telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bupati No. 100/k.632/2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Namun demikian fakta menunjukkan bahwa pelayanan pada masyarakat, kurang memenuhi sesuai kualifikasi yang diharapkan.

Hasil observasi mengindikasikan bahwa, tidak semua jenis pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu, dan kurangnya kesiapan lembaga dalam melaksanakan kebijakan Bupati sehingga secara aplikatif pelayanan kurang optimal.

Kerangka Teori

Konsep Implementasi Kebijakan

Menurut Van Horn (dalam Abdul Wahab, 2004 : 65) bahwa Implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai “ *Those actions by public or private individuals (or group) the are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions*” (“tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”). Sedangkan proses implementasi kebijakan tersebut baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan telah ditetapkan dalam bentuk program-program harus mempertimbangkan antara peluang dan kelemahan, dimungkinkan kecilnya resiko dan besarnya peluang sehingga tercapainya tujuan organisasi seperti yang diharapkan.

Dari berbagai teori tentang proses pengambilan keputusan memang harus melibatkan orang-orang yang memiliki kemampuan dan kredibilitas yang tinggi sehingga kebijakan yang diambil tidak berpotensi masalah. Lebih lanjut dikatakan bahwa proses implementasi publik, yaitu: Proses implementasi kebijakan hanya dapat dimulai apabila tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang semula telah diperinci, program-program aksi telah dirancang dan sejumlah dana/biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran negara. Perincian tujuan dari suatu kebijakan yang telah disebutkan di atas sangat dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Isi kebijakan itu sendiri terdiri atas: (1) kepentingan yang dipengaruhi, (2) tipe manfaat, (3) derajat perubahan yang diharapkan, (4) letak pengambilan keputusan, (5) pelaksana program, (6) sumber daya yang dilibatkan. Sedangkan konteks implementasinya

terdiri atas: (1) kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat; (2) karakteristik lembaga dan penguasa; (3) keputusan dan daya tanggap. Di luar isi kebijakan dan konteks implementasi, ada tujuan kebijakan, tujuan yang telah dicapai, program aksi dan proyek individu dan dibiayai, program yang dijalankan seperti yang direncanakan, mengukur hasil kebijakan, yang kesemuanya saling berinteraksi satu sama lain dalam pengimplementasian dari kebijakan.

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

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 memuaskan tentunya perlu memperhatikan beberapa hal yang dinilai penting untuk menunjang pelayanan, selain dari aspek sumberdaya manusia yang profesional dan juga sarana dan prasarana yang memadai. 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 pelayanan yang berkualitas maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri 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, dengan demikian dambaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dapat diaktualisasikan. 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 penyelenggara di wilayah kerja kecamatan yang memperoleh pelimpahan kewenangan dari Bupati. dalam 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 pemerintahan kabupaten kota. Agar secara implementatif pelayanan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda maka Pemerintah Kabupaten Kutai Timur telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bupati Nomor 100/K.632/2013 tentang pembentukan tim teknis Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten).

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.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis data model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana, (2014 : 33), melalui tahapan-tahapan Kondensasi Data (*Data Kondensation*), Penyajian Data (*Data Display*), Pengambilan Kesimpulan atau Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusion*).

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di lembaga publik ditingkat pemerintah kecamatan. Dengan dikeluarkan kebijakan Paten kepentingan masyarakat dapat terlayani sesuai yang diharapkan. Namun demikian kesemuanya itu sangat tergantung pada kesiapan pihak penyelenggara dalam mempersiapkan faktor-faktor penunjang seperti sumberdaya aparatur, fasilitas kerja/sarana operasional dan anggaran oprerasional. Untuk pengetahuan lebih lanjut mengenai fenomena yang terjadi terkait dengan implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Teluk Pandan dapat dijelaskan pada deskripsi dibawah ini

Pelayanan administrasi terpadu merupakan kebijakan Mendteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pada publik di wilayah kecamatan. Diharapkan dapat membawa perubahan dan perbaikan terhadap mutu pelayanan. Namun demikian hal tersebut sangat tergantung pada lembaga penyelenggara di daerah. Nampaknya kebijakan tersebut mendapat apresiasi oleh masing-masing daerah, oleh karena itu untuk mengiringi kebijakan tersebut maka Pemerintah Kabupaten Kutai Timur selaku penyelenggara di daerah telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 100/k.632/2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di seluruh wilayah Kabupaten Kutai Timur.

Fakta yang terjadi terkait dengan kebijakan tersebut menunjukkan bahwa secara implementatif kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan sudah berjalan sebagaimana mestinya meski demikian dalam perjalanan dihadapkan oleh berbagai permasalahan sehingga pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam penerapannya kurang memenuhi standar yang ditentukan. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan informan dan key informan serta didukung dengan data sekunder dan hasil observasi.

Mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu

Sesuai data yang diperoleh di objek penelitian menunjukkan bahwa secara prosedural mengenai pelayanan administrasi/dokumen yang ditetapkan sempat menimbulkan keresahan bagi para warga penduduk yang mengurus perizinan dan non perizinan. Karena informasi yang ditampilkan melalui brosur maupun papan

pengumuman tergambar ada 8 tahapan yang harus dilalui dalam pelayanan. Sehingga terkesan pola pelayanan yang ditetapkan melalui jalur yang panjang, dimungkinkan pengurusan dokumen kurang efektif. Tetapi ternyata tidak seperti yang dibayangkan justru rangkaian tersebut sebagai simulasi yang ditetapkan dalam standar pelayanan. Namun demikian secara aplikatif tidak mencerminkan birokratis karena pola pelayanan dilakukan secara terpadu dan satu pintu sehingga kepentingan masyarakat dapat terlayani lebih cepat, jika dibandingkan dengan sebelum kebijakan pemerintah kabupaten diterbitkan. Di samping itu dalam proses sudah dirancang alur pelayanan melalui loket-loket yang disediakan oleh pihak penyelenggara yang tersusun secara sistematis, sesuai tahapan-tahapan ditentukan dalam mekanisme pelayanan. Karena ada kemudahan akses maka kepentingan masyarakat dapat terlayani lebih tertib, teratur dan terarah sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan masyarakat yang memerlukan layanan. Dengan demikian implementasi standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur, ditinjau dari aspek mekanisme menunjukkan indikasi cukup baik. Hasil penelitian tersebut jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu maka ada kesamaan dengan yang dilakukan oleh Agus Supiyansyah, mengatakan bahwa masyarakat merasa cukup puas atas pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan. Demikian halnya jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip pelayanan yang diatur melalui Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 secara aplikatif pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan Teluk Pandan telah memenuhi standar operasional prosedur.

Dengan demikian implementasi standar pelayanan ditinjau dari aspek mekanisme tidak birokratis atau berbelit-belit dan masyarakat tidak dihadapkan jalur birokrasi yang panjang karena secara aplikatif dilaksanakan secara terpadu sehingga pelayanan perizinan dan non perizinan dapat diakses dalam waktu relatif singkat.

Transparansi Petugas Pelaksana Dalam Memberikan Pelayanan

Parameter lainnya yang dibahas terkait dengan implementasi standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah soal transparansi petugas dalam memberikan layanan. Transparansi merupakan bentuk keterbukaan bagi setiap aparatur yang melayani masyarakat sehingga tidak menimbulkan kebingungan diantara masyarakat yang memerlukan pelayanan. Karena itu setiap petugas pelaksana diharapkan dapat bertindak lebih terbuka kepada siapapun yang memerlukan layanan. Dengan keterbukaan itulah dapat terhindar dari mal administrasi, dan masyarakat juga akan merasa puas atas layanan yang diberikan serta di sisi lain citra aparatur yang bersih dan berwibawa tetap terjaga.

Dari data yang diperoleh di lapangan mengindikasikan adanya sebagian kecil petugas pelaksana yang bertindak kurang transparan, terindikasi oleh perlakuan petugas ketika memberikan layanan pada warga masyarakat, kurang sepenuhnya sesuai kualifikasi yang diharapkan atau masih adanya diskriminasi perlakuan terhadap diantara pemohon/masyarakat.

Dari hasil observasi menunjukkan, bahwa soal diskriminasi perlakuan di Kecamatan Teluk Pandan sulit dihindarkan, karena di daerah tersebut masih kuatnya

ikatan primordial dan baiknya hubungan emosional antara pemohon dengan petugas pelaksana, sehingga transparansi petugas pelayanan tidak sepenuhnya mampu melaksanakan kualifikasi yang ditentukan. Namun demikian soal transparansi petugas dalam pelayanan secara representatif dapat dikatakan cukup baik, terindikasi oleh tindakan yang dilakukan sebagian besar aparatur lebih terbuka atau bertindak sesuai standar yang ditetapkan oleh kebijakan Bupati tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis ternyata ada kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Ilham (2012) bahwa soal transparansi petugas dalam memberikan layanan khususnya yang dilakukan lembaga publik masih menimbulkan kesan yang kurang efektif. Karena masih kuatnya hubungan emosional antara petugas dengan masyarakat pemohon, di Wilayah Kecamatan Teluk Pandan sehingga standar transparansi sebagaimana yang ditentukan dalam prinsip-prinsip pelayanan tidak dapat diaplikasikan secara efektif.

Kesiapan Sarana Operasional

Sehubungan dengan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Teluk Pandan dapat diukur dari aspek sarana dan prasarana operasional yang dipersiapkan pihak penyelenggara. Faktor tersebut merupakan determinan penting untuk menunjang kelancaran pelayanan, baik pelayanan perijinan maupun non perijinan.

Oleh karena itu perlu dipersiapkan sesuai kebutuhan, baik secara kuantitas maupun kualitas, apalagi dengan diberlakukannya mengenai pelayanan administrasi terpadu, maka harus diimbangi dengan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga diperoleh kemudahan akses dan pada gilirannya pelayanan pada masyarakat dapat dilaksanakan secara efektif.

Dari data yang diperoleh di objek penelitian faktanya bahwa sarana dan prasarana operasional yang tersedia ditinjau dari segi kuantitas termasuk cukup memadai tetapi secara kualitas justru masih memerlukan peningkatan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IT). Dengan demikian mampu meningkatkan aksesibilitas berbagai jenis pelayanan, baik pelayanan perijinan maupun non perijinan.

Fakta menunjukkan bahwa dengan diberlakukannya Kebijakan Bupati Kutai Timur Nomor 100/k.632/2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) kurang dipersiapkan sarana dan prasarana yang sesuai kebutuhan. Dengan demikian pelayanan perizinan maupun non perizinan tidak semuanya dapat diselesaikan secara efektif. Hal tersebut dapat diketahui dari beberapa sarana operasional yang dinilai kurang layak, selain kapasitasnya kecil dan juga kualitasnya rendah sehingga sulit untuk mengakses dalam waktu yang cepat

Dari hasil pembahasan menunjukkan adanya kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Dedy Wahyudi (2014) dikatakan bahwa seiring dengan pelayanan perijinan dibidang kehutanan yang dilakukan di Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur kurang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Hasil penelitian tersebut nampaknya didukung dengan teori, yang dikemukakan oleh Moenir (204:137) menyatakan bahwa sarana dan prasarana penting untuk

menunjang kelancaran pelayanan, karena itu perlu dipersiapkan sesuai yang dibutuhkan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Dengan demikian sudah selayaknya berlakunya kebijakan Bupati tentang Pelayanan Administrasi Terpadu diikuti/dibarengi dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sehingga setiap kepentingan masyarakat terutana yang berkenaan dengan pelayanan perizinan maupun non perizinan dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kesiapan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan

Dalam hal kesiapan aparatur seiring dengan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur seharusnya sesuai standar yang ditentukan, yaitu ada kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan keahlian dengan bidang kerjanya. Tetapi faktanya menunjukkan bahwa tidak semua aparatur yang terlibat dalam pelayanan kualifikasi yang diharapkan. Untuk mengiringi kebijakan Bupati terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu sudah dilakukan bahkan pihak penyelenggara telah menganalisis pekerjaan yang harus diduduki oleh siapa-siapa yang dianggap kompeten. Tetapi faktanya sulit untuk diaplikasikan karena terbatasnya aparatur yang profesional sehingga untuk menyesuaikan antara jenis pekerjaan dengan kompetensi aparatur nampaknya sulit untuk memenuhi hal tersebut. Oleh karena itu demi terselenggaranya tugas dan fungsi lembaga dalam melaksanakan kebijakan Bupati maka Camat telah memanfaatkan aparatur untuk ditempatkan pada formasi yang dibutuhkan walaupun tidak sesuai standar yang ditentukan. Tetapi dalam penempatannya tidak serta merta, tetapi Camat punya pertimbangan lain, dan diyakini aparatur yang bersangkutan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan hasil temuan sebagaimana yang disebutkan diatas menggambarkan adanya kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Magdalena (2014) bahwa soal kesiapan aparatur terkait dengan pelayanan perijinan di lembaga yang diteliti kurang maksimal sehingga berimplikasi dengan efektivitas pelayanan. Dari hasil temuan tersebut diperkuat dengan pendapat Abdul Wahab, (2003:43) mengatakan bahwa faktor manusia itu sangat menentukan dalam meningkatkan mutu pelayanan, karena itu sudah selayaknya pihak lembaga dapat mempersiapkan secara proporsional dan profesional. Dengan mencermati pembahasan tersebut betapa pentingnya faktor sumberdaya manusia dalam pelayanan, karena kedudukannya. Oleh karena itu sebagai lembaga penyelenggara dapat mempersiapkan secara tepat dan cermat sehingga pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Kepastian/Ketepatan Waktu Dalam Memberika Pelayanan

Pengukuran lainnya yang ditetapkan terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi terpada adalah mengenai kepastian/ketepatan waktu dalam pelayanan. Sebab dengan pelayanan tepat waktu maka warga penduduk yang memerlukan pelayanan tidak lagi dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya.

Apalagi terkait dengan berbagai jenis pelayanan yang dilakukan pada pemerintahan Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur tentunya berharap

semuanya dapat diselesaikan tepat waktu. Untuk maksud agar pelayanan dapat terukur maka perlunya standar operasional pelayanan (SOP) yang jelas, sehingga masyarakat dengan mudah untuk memberikan penilaian terhadap baik/buruknya pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan.

Fakta menunjukkan bahwa secara implementatif pelayanan administrasi terpadu belum semuanya 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 Teluk Pandan menunjukkan indikasi cukup baik. Sebab sebagian besar kepentingan masyarakat dapat terlayani sesuai standar yang ditetapkan.

Dengan demikian kebijakan Bupati tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan ditinjau dari ketepatan waktu terindikasi cukup baik. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kebijakan Bupati yang telah memberikan kewenangan pada Camat Teluk Pandan untuk menerapkan kebijakan tersebut ternyata dapat membawa perubahan yang lebih baik, dan layanan pada masyarakat dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan. Sebagian besar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kebijakan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), yang diatur melalui Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 100/k.632/2013, yang dilaksanakan Kantor Camat Teluk Pandan secara implementatif kurang optimal atau kurang sesuai standar yang ditentukan. Meskipun demikian tindakan yang dilakukan pemerintah kecamatan menunjukkan indikasi cukup baik hal tersebut dapat diketahui dari esensi pelayanan yaitu pelayanan cukup efektif, dan terindikasi oleh kemudahan akses yang dilakukan melalui pola pelayanan terpadu, sehingga masyarakat tidak lagi dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi. Secara normatif pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Teluk Pandan sesuai tahapan-tahapan yang ditentukan dan terkesan birokratis, tetapi secara aplikatif justru tidak terkesan berbelit-belit. Karena ditopang dengan sistem pelayanan satu pintu dengan cara pola terpadu sehingga kepentingan warga dapat diakses dengan mudah.

Dari kesimpulan di atas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut. Mengingat kurang memadainya sumberdaya aparatur yang berkualitas maka demi terselenggaranya kelancaran Paten maka perlu penambahan sumberdaya aparatur yang kompeten. Hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan pada pimpinan vertikal pemerintah kabupaten, dan atau memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan serta memberikan pelatihan sesuai bidang kerjanya, yang dibiayai oleh pemerintah kabupaten melalui usulan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Mengingat masih kurangnya sarana dan prasarana maka demi kelancaran penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu maka perlu penambahan sarana/fasilitas operasional sesuai kualifikasi yang dibutuhkan, baik secara kualitas maupun

kuantitas, Hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan rencana kerja tahunan melalui APBD.

Mengingat terbatasnya anggaran operasional untuk menunjang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, maka dalam rangka optimalisasi pelayanan di Kecamatan Teluk Pandan maka perlu penambahan anggaran operasional sesuai yang dibutuhkan, dan hal tersebut dapat dilakukan melalui rencana kerja yang diusulkan kepada pimpinan vertikal pemerintah kabupaten setiap tahun anggaran.

Daftar Pustaka

- Anonim. 2008. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang *Pelayanan Umum. Indonesia*.
- _____. 2010. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 04 tahun 2010 tentang *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- _____. 2013. Peraturan Bupati Nomor 100/k.632/2013 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kabupaten Kutai Timur*.
- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijakan Negara. Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi Kedua. Bumi Aksara. Jakarta.
- _____. 2005. *Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasinya*. Cetakan IV. Danar Wijaya. Brawijaya University Press. Malang.
- Amien. 2003. *Membangun Martabat Manusia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Miles, Matthew B., A Michel Huberman. dan Johny Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Cetakan I. UI – Press. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta
- Osborne, David dan Gaebler. 2005. *Mewirauahakan Birokrasi: Transformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*. Penerjemah Abdul Rosyid. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2007. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Penerjemah : Abdul Rosyid dan Ramelan. PPM. Jakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Manajemen Kebijakan Negara*. Bina Aksara. Bandung.