

IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA NOMOR 7 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT MUARA BADAK

Hasnidar¹

ABSTRAK

Hasnidar, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Muara Badak dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Muara Badak. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan Kecamatan (Paten), dari Prosedur pelayanan Kecamatan Muara Badak sangat sederhana, pada bidang perizinan atau bidang non perijinan. Jenis pelayanan tidak berbeli-belit dan dalam penyelesaian penyelesaiannya berkas harus sesuai dengan waktu yang tertera pada alur standar pelayanan yang ada pada sistem PATEN. Camat di Kecamatan Muara Badak, menghimbau para pegawai mengenai waktu pelayanan kepada masyarakat tidak di abaikan demi urusan pribadinya.

Pegawai Kecamatan yang memberikan pelayanan secara transparansi, tidak ada yang ditutup-tutupin dan dirahasiakan. Daya tanggap pegawai kepada masyarakat mempunyai hak yang sama, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan dan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan. Faktor penghambat dari kedisiplinan pegawai, jaringan internet, kurangnya perhatian Camat, terhadap layanan pegawai kepada masyarakat, ketidakdisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya, persiapan kekurangan peralatan kantor, tidak adanya genset, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan sebagian pegawai cukup rendah tingkat pendidikannya.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Administrasi Terpadu dan Kecamatan (Paten)

Pendahuluan

Dalam Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2012, pengertian "pelayanan terpadu satu atap" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : adizahya7@gmail.com

berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwabanyak masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan para pegawai di kantor Kecamatan tersebut. Hampir setiap hari tampak beberapa warga masyarakat telah berkumpul di kantor Kecamatan tersebut dengan berbagai keperluan seperti pengurusan izin, Kartu Kuning, pengurusan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya, tetapi tidak ada pegawai yang melayaninya. Bahkan pada jam tugas pun masih ada pegawai yang tidak berada di tempat sehingga keinginan warga masyarakat dengan berbagai keperluannya harus tertunda. Masyarakat sebagai pengguna jasa harus mengalah karena biar bagaimanapun merekalah yang membutuhkan pelayanan.

Kurang maksimal partisipasi para pegawai Kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat menimbulkan penilaian yang negatif dari masyarakat, terhadap kinerja pegawai Kecamatan termasuk Camat sebagai pemimpin di kantor Kecamatan tersebut. Beberapa keluhan lain dari masyarakat, berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu yang cukup lamadan efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik belum maksimal, terlihat dari etos kerja pegawai datang terlambat di atas pukul 08.00 Pagi.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul "Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Muara Badak".

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Pengertian Kebijakan Publik

Definisi kebijakan publik sebagai "hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya". Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Eyestone (dalam Agustino, 2008:6).

Adapun pendapat berbeda yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai "*is whatever government choose to do or not to do*" (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan "tindakan" dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan

kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu. Dye (dalam Islamy, 2009:19)

Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu. Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya. Disamping itu dilihat dari hierarkinya kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah Kabupaten/Kota, dan keputusan Bupati/Walikota.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul suatu keputusan, dimana suatu keputusan selalu dimaksudkan untuk mencapai sasaran tertentu, guna merealisasikan gagasan itu, maka diperlukan serangkaian aktivitas.

Secara estimologis implementasi dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Sehingga bila dirangkaikan dengan kebijakan publik, maka kata implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan. Tahjan (2008:24).

Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan Undang-undang, kemudian *output* kebijaksanaan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksanaan, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata, baik yang dikehendaki atau yang tidak, dari output tersebut. dampak keputusan sebagai dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap undang-undang/peraturan yang bersangkutan.

Implementasi adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul suatu keputusan, dimana suatu keputusan selalu dimaksudkan untuk mencapai sasaran tertentu, guna merealisasikan gagasan itu, maka diperlukan serangkaian aktivitas. Dunn, (dalam Nawawi, 2007:136). Pembuatan kebijakan, agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan, maka dibutuhkan suatu formulasi kebijakan berupa penyusunan serta tahapan yang jelas dan transparan. Analisis kebijakan dilakukan untuk menciptakan, secara kritis menilai dan mengkomunikasikan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan dalam satu tahap atau lebih tahap proses pembuatan kebijakan. Tahap-tahap tersebut mencerminkan aktivitas yang terus

berlangsung yang terus terjadi sepanjang waktu, dimana setiap tahap berhubungan dengan berikutnya dan tahap terakhir (penilaian kebijakan) dikaitkan dengan tahap pertama (penyusunan agenda).

Model Kebijakan Publik

Banyak pakar yang mengajukan jenis kebijakan publik berdasarkan sudut pandang masing-masing. Anderson (dalam Suharno, 2010:24) menyampaikan model kebijakan publik sebagai berikut :

- a. Kebijakan substantif versus kebijakan prosedural Kebijakan substantif yaitu kebijakan yang menyangkut apa yang akan dilakukan oleh pemerintah. Sedangkan kebijakan prosedural adalah bagaimana kebijakan substantif tersebut dapat dijalankan.
- b. Kebijakan distributif versus kebijakan regulatori versus kebijakan redistributif Kebijakan distributif menyangkut distribusi pelayanan atau kemanfaatan pada masyarakat atau individu. Kebijakan regulatori merupakan kebijakan yang berupa pembatasan atau pelarangan terhadap perilaku individu atau kelompok masyarakat. Sedangkan, kebijakan redistributif merupakan kebijakan yang mengatur alokasi kekayaan, pendapatan, kepemilikan atau hak-hak diantara berbagai kelompok dalam masyarakat.
- c. Kebijakan materal versus kebijakan simbolik Kebijakan materal adalah kebijakan yang memberikan keuntungan sumber daya komplet pada kelompok sasaran. Sedangkan, kebijakan simbolis adalah kebijakan yang memberikan manfaat simbolis pada kelompok sasaran.
- d. Kebijakan yang berhubungan dengan barang umum (*public goods*) dan barang privat (*privat goods*) Kebijakan *public goods* adalah kebijakan yang mengatur pemberian barang atau pelayanan publik. Sedangkan, kebijakan *privat goods* adalah kebijakan yang mengatur penyediaan barang atau pelayanan untuk pasar bebas.

Menurut Dunn (dalam Nawawi, 2007:139) membedakan model-model kebijakan menjadi lima bagian, yaitu :

- a. Masalah kebijakan (*policy public*).
- b. Alternative kebijakan (*policy alternatives*).
- c. Tindakan kebijakan (*policy actions*).
- d. Hasil kebijakan (*policy outcomes*).
- e. Hasil guna kebijakan.

Dapat disimpulkan bahwa model-model kebijakan menjadi lima bagian seperti masalah kebijakan dari nilai, kebutuhan dan kesempatan yang belum terpuaskan, tetapi dapat diidentifikasi dan dicapai melalui tindakan publik, Alternatif kebijakan yaitu arah tindakan yang secara potensial tersedia yang dapat memberi sumbangan kepada pencapaian nilai dan pemecahan masalah kebijakan, tindakan kebijakan suatu gerakan atau serangkaian gerakan sesuai dengan alternatif kebijakan yang dipilih, hasil kebijakan akibat-akibat yang terjadi dari

serangkaian tindakan kebijakan yang telah dilaksanakan dan hasil guna kebijakan tingkat seberapa jauh hasil kebijakan pada pencapaian tujuan.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Moenir (2006:27). Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. Thoha (dalam Sedarmayanti, 2004:195).

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi dan Crosby (dalam Winarsih, 2005:2). Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak bisa diraba, tetapi suatu kegiatan yang dikerjakan orang lain bertujuan mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan seseorang yang sedang dilakukan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan. Gronroos (dalam Winarsih, 2005:20) dan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kelancaran layanan tergantung pada kesadaran para petugas pemberi layanan, sistem, prosedur, dan metoda yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan/pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup minimal, kemampuan/keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan umum didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”. Moenir (2006: 204). Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana

tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan.

Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, Moenir (2006:165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu :

- a. Layanan.
- b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :

- 1) Barang
- 2) Jasa
- 3) Surat-surat berharga

Ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan, aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut Moenir (2006:164) antara lain ialah :

- a) Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan
- b) Menetapkan cara yang tepat

Mengenai teknik tercapainya tujuan, Moenir (2006:170) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain :

- 1) Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective= MBO*)
- 2) Manajemen hasil (*Management by Result= MBR*)
- 3) Manajemen dengan sistem (*Management by system= MBS*)
- 4) Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*)
- 5) Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception=MBE*)

- c) Melaksanakan pekerjaan
- d) Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan
- e) Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Dapat disimpulkan bahwa aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan, menetapkan cara yang tepat berdasarkan manajemen dengan sasaran, manajemen hasil, manajemen dengan sistem, manajemen dengan motivasi, manajemen dengan pengecualian, melaksanakan pekerjaan, mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prosedur pelaksanaannya. Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Winarsih, 2005:21) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.

- c. Kepastian Waktu.
- d. Akurasi.
- e. Keamanan.
- f. Tanggung Jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan Akses.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
- j. Kenyamanan.

Dari prinsip diatas perlu adanya penyelenggaraan pelayanan publik memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, sebab sangat bergantung kepada pelayanan itu sendiri bagaimana kualitas pelayanan akan terwujud dengan baik dan memuaskan para penerima pelayanan atau masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdapat standar dalam pelaksanaannya, berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2005:23) standar pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan,
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Definisi Konsepsional

Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) adalah pelaksanaan atau penerapan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara tentang Pelayanan Administrasi Terpadu dalam pelaksanaan prosedur pelayanan, jenis pelayanan, transparansi aparatur dalam pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan dan responsibilitas aparatur dalam pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).
 - a. Prosedur pelayanan.
 - b. Jenis pelayanan.
 - c. Ketepatan waktu dalam pelayanan.
 - d. Transparansi aparatur dalam pelayanan.
 - e. Responsibilitas aparatur dalam pelayanan.
2. Faktor pendukung dan penghambat pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di kantor Camat Muara Badak.

Sumber Data

Sumber data ada dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer
Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :
 - a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Camat.
 - b. Informannya yaitu pegawai.
 - c. Informan lainnya, yaitu masyarakat yang berjumlah 2 orang.
2. Sumber Data Sekunder
Pada penelitian ini penulis memperoleh data melalui arsip-arsip yang ada pada Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu : Observasi dan Wawancara.
3. Penelitian Dokumen.

Analisis Data

Didalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan :

1. Kondensasi Data (*Data Kondensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*).

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat

Kecamatan Muara Badak merupakan salah satu wilayah dari 18 (delapan belas) Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Secara normatif pembentukan

daerah tersebut diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2000 tentang pembentukan susunan organisasi Kecamatan dan kelurahan yang berfungsi melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah Kabupaten, melaksanakan penyelenggaraan pelayanan kepada warga masyarakat; melaksanakan koordinasi anatar unit kerja yang berada dalam wilayahnya maupun koordinasi dengan Kecamatan lainnya, dan melaksanakan urusan ketatausahaan dan rumah tangga.

Pembahasan

Dengan hasil perolehan data primer mengenai Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang dikaji dari aspek-aspek prosedur pelayanan, jenis pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan, transparansi aparatur dalam pelayanan, responsibilitas aparatur dalam pelayanan, faktor pendukung dan penghambat pedoman penyelenggaraan pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di kantor Camat Muara Badak, akan dibahas sebagai berikut :

Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang meliputi :

Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten), dengan hasil perolehan data primer berikut ini :

Prosedur Pelayanan.

Mekanisme prosedur pelayanan untuk tata cara pelayanan publik yang dipakai sudah sesuai aturan yang berlaku, masyarakat yang akan meminta pelayanan harus mengambil dahulu surat keterangan dari ketua RT dan kemudian dibawa ke Kantor Camat untuk diproses. Proses prosedurnya dari kelengkapan persyaratan yang dilakukan masyarakat, itu membuat masyarakat tidak bingung kok. Karena syarat-syaratnya sudah lengkap, tetapi ada masyarakat yang tidak terlalu memperhatikan spanduk dan poster mengenai persyaratan pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat.

Prosedur pelayanan di Kecamatan Muara Badak sangat sederhana, namun dalam prosedurnya menurut salah satu pegawai kantor menjelaskan bahwa, para pengguna jasa yang terkadang tidak memenuhi ketentuan prosedur yang ada, seperti tidak membawa persyaratan yang telah ditentukan, sehingga pegawai tidak akan memberikan pelayanannya kepada masyarakat tersebut, sebelum persyaratan yang ditentukan sudah lengkap.

Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Muara Badak, dalam pelaksanaannya sudah sederhana dan tidak rumit sesuai dengan ketetapan-ketetapan yang ada. Persyaratan yang diberikan tidak rumit dengan hanya

membawa seperti fotocopy KTP serta KTP orang yang bersangkutan. Tetapi justru masyarakatlah yang terkadang tidak memenuhi ketentuan prosedur.

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diberikan di Kecamatan Muara Badak, Sesuai Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003, jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

tidak membeli-belit dan dalam penyelesaian penyelesaiannya berkas harus sesuai dengan waktu yang tertera pada alur standar pelayanan yang ada pada sistem PATEN. Hal tersebut dikerjakan, agar masyarakat merasa puas dan tidak mengetahui oleh ketidakpastian dalam proses pelayanan sistem PATEN, demikian juga penyelenggara yakni Camat sebagai pimpinan di Kecamatan Muara Badak yang berperan penting dalam mengawasi terselenggaranya pelayanan sistem PATEN ditinjau dari kinerja petugas pelayanan agar dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan alur standar pelayanan yang ditetapkan oleh PATEN.

Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan.

Camat Kecamatan Muara Badak, menghimbau para pegawai mengenai waktu pelayanan kepada masyarakat tidak diabaikan demi urusan pribadinya. Pegawai tidak malas dalam bekerja, pegawai harus bertanggung jawab atas apa yang menjadi tugasnya. Jika ada yang di temukan pegawai yang tak maksimal dalam melayani masyarakat, maka pegawai akan mendapatkan sanksi. Diantaranya mulai teguran, peringatan tertulis dan hukuman lain sesuai dengan mekanisme hukuman disiplin pegawai. Jadi waktu pelayanan itu melihat tingkat waktu penyelesaiannya, jadi pertama harus mengenai jam kerja, jam kerja yang disadari dan ditetapkan secara nasional, kalau dilihat, seluruh pegawai Kecamatan Muara Badak, sudah cukup efektif dan efisien untuk menyelesaikan pekerjaan dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan PATEN.

Pegawai Kecamatan Muara Badak, sudah bekerja dengan baik. Karena dalam melayani masyarakat, mengerjakannya berdasarkan antrian dan dimulai dari masyarakat yang terlebih dahulu berdasarkan urutan antrian. Waktu pelayanan yang berjalan di Kecamatan sudah berjalan dengan baik. Menghindari hal-hal yang biasanya layanan yang lambat bisa dipercepat jika ada pungutan liar dari pegawai dan hal yang sulit pun bisa dipermudah bila ada pemberian uang di luar prosedur yang ada di pemerintah. Hal seperti itu tidak pernah terjadi di Kecamatan Muara Badak.

Transparansi Aparatur Dalam Pelayanan.

Transparansi pegawai Kecamatan Muara Badak dalam pelayanan terbuka mengenai biaya pelayanan PATEN, dari biaya pemerintah sudah memperhatikan persyaratan dengan ketentuan hal-hal tingkat kemampuan masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa, rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik memerlukan tindakan seperti pemeriksaan dan pengukuran dan sudah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan prosedur dan peraturan perundangan.

Mengenai syarat-syarat pelayanan seperti pembuatan KTP, KK dan lain-lain di Kecamatan Muara Badak, pegawai sudah tahu sesuai Bagiannya, apa saja yang harus dibawa karena diluar Kecamatan sudah ada informasi untuk masyarakat, tetapi masyarakat tidak tahu apakah ada biaya yang harus dibayar, sebab sudah ada pengumuman informasi mengenai biaya pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Muara Badak. Kecamatan Muara Badak sudah terbuka mengenai informasi tersebut.

Informasi sudah dipasang di depan mading yang ada di Kecamatan Muara Badak, para masyarakat cukup mengetahui mengenai biaya pelayanan. Pegawai Kecamatan yang memberikan pelayanan secara transparansi, tidak ada yang ditutup-tutupin dan dirahasiakan. Pegawai sudah menerapkan etika pegawainya. Tidak asal saat bekerja, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak melakukan pungutan liar biaya pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah.

Responsibilitas Aparatur Dalam Pelayanan.

Dalam menjalankan tugasnya, Pejabat di Kecamatan Muara Badak yaitu Camat, yang bertanggungjawab terhadap pelayanan yang dilaksanakan pegawai, agar mampu untuk bertanggungjawab dalam melayani masyarakat secara cepat dan tepat. Camat selalu melakukan pengawasan pelayanan yang dilakukan oleh pegawainya. Tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan, dapat pegawai pahami. Dalam pelaksanaan tugas, jika pegawai menemukan kesulitan dalam penanganannya. Dengan kepuasan pelayanan maka petugas menjadi lebih mengerti akan fungsi dan tugasnya masing-masing sudah dilaksanakan dengan baik hal ini mengingat tanggung jawab pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

Dalam penyelesaian pelayanan pegawai, di ukur dengan 5 sub indikator yaitu ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan, ketepatan pegawai, kepastian jadwal pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanandan setiap pelayanan diinformasikan secara terbuka. Semua masyarakat, berkeinginan cepat ditangani oleh pegawai, kalau mengurus administrasi di Kecamatan, dengan sebisa mungkin pelayanan itu efektif dan cepat, ketepatan jadwal pelayanan itu mesti dilakukan, jangan sering jamnya lambat atau petugas yang datang itu terlambat, karena mengakibatkan masyarakat menunggu dengan pelayanan yang lama, apalagi ada masyarakat yang menunggu pelayanan dengan faktor usia tua.

Adapun menurut masyarakat, menilai bahwa semua pegawai memiliki daya tanggap pada pelayanan sangat baik. Karena masyarakat yang mengurus administrasi segera memerlukan penanganan yang cepat. Tidak berarti penanganannya saja tetapi tanggung jawab dari Camat sebagai pimpinan di Kecamatan, selalu memperhatikan bawahannya, pegawai yang bisa memberikan pelayanan dan menyesuaikan kebutuhan masyarakatnya.

Faktor pendukung dan penghambat pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Muara Badak.

Faktor pendukungnya dari ruangan kerja yang nyaman dan sejuk akan membuat pikiran pegawai tenang dan selalu fokus saat menyelesaikan pekerjaan akan lebih mudah, bekerja dalam waktu yang lama pun akan terasa sebentar karena suasana kerja yang nyaman. Sarana dan prasarana seperti komputer dan ruangan yang nyaman membuat pegawai menjadi semangat dalam bekerja, misalnya sewaktu pegawai harus melayani masyarakat untuk membuat surat-surat dan sebagainya menjadi lebih mudah dengan adanya computer.

Adapun faktor pendukung lainnya yaitu dari perhatian dari Camat atau atasan mempengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Pegawai mendapatkan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan pegawai di Kecamatan. Pegawai yang berpengalaman memberi bantuan kepada pegawai baru dalam menyelesaikan pekerjaannya. Masalah yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik di Kecamatan ini, dari sumber daya manusianya, karena ada sebagian pegawai yang cukup rendah tingkat pendidikannya.

Sedangkan faktor penghambatnya dari kedisiplinan pegawai, yang biasa dari beberapa pegawai yang terlambat datang ke kantor, sekitar 20-30 menit. Kendala lainnya adalah jaringan pegawai di Kecamatan Muara Badak, sehingga apabila ada gangguan pada server otomatis pelayanan juga akan terganggu.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terdapat kendala-kendala yang dihadapi, seperti kewajiban pegawai disini sebagai Pegawai yang harus melaksanakan apel pagi setiap hari senin, sehingga pegawai akan datang terlambat yang ujung-ujungnya waktu pelayanan pun mundur dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila pegawai tidak apel, pasti akan mendapat teguran, kurangnya perhatian terhadap layanan pegawai kepada masyarakat dan ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugasnya. Pegawai Kecamatan Muara Badak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhambat jika kekurangan pada peralatan kantor, tidak adanya genset jika mati lampu dan kurangnya sumber daya manusia yang terlatih.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).
 - a. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan di Kecamatan Muara Badak sangat sederhana, aturan dari pemerintah meminta, agar Kecamatan melakukan jenis pelayanan PATEN kepada masyarakat berdasarkan Peraturan, bidang perizinan atau bidang non perijinan. Bagi masyarakat agar membawa persyaratan yang sudah ada dari peraturan pemerintah, Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Muara Badak, dalam pelaksanaannya sudah sederhana dan tidak rumit sesuai dengan ketetapan-ketetapan yang ada.
 - b. Jenis pelayanan.

Jenis pelayanan di Kecamatan Muara Badak, tidak membeli-belit dan dalam penyelesaian-penyelesaiannya berkas harus sesuai dengan waktu yang tertera pada alur standar pelayanan yang ada pada sistem PATEN. Camat sebagai pimpinan di wilayah Kecamatan, dalam jenis pelayanan di bidang Perizinan dan Non Perizinan melakukan pengawasan kepada bawahannya, sehingga masyarakat merasa paham dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
 - c. Ketepatan waktu dalam pelayanan.

Camat di Kecamatan Muara Badak, menghimbau para pegawai mengenai waktu pelayanan kepada masyarakat tidak diabaikan demi urusan pribadinya. Pendapat dari masyarakat yang mengatakan bahwa, dilihat dari waktu pelayanan, pegawai tidak menemukan masalah dalam menyelesaikan pekerjaannya, para pegawai sering meminta bantuan kepada rekan sekerjanya, jika menemukan permasalahan. Pegawai dibantu oleh pegawai yang lebih mengerti menguasai hal tersebut atau bahkan mereka bertanya ke atasan bagaimana cara untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut.
 - d. Transparansi aparatur dalam pelayanan.

Biaya pelayanan penyelenggara PATEN ditetapkan berdasarkan hal-hal tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa. Pegawai Kecamatan yang memberikan pelayanan secara transparansi, tidak ada yang tertutup dan dirahasiakan. Pegawai disini menerapkan etika pegawainya. Tidak asal-asalan bekerja, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak melakukan pungli biaya pelayanan, sesuai dengan peraturan pemerintah.
 - e. Responsibilitas aparatur dalam pelayanan.

Daya tanggap pegawai kepada masyarakat mempunyai hak yang sama, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan dan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan seluruh struktur dibawah kepemimpinannya dan bawahnya langsung oleh Camat sebagai Pejabat Kecamatan, menimbulkan hasil pelayanan pegawai sudah baik yang

dilakukan kepada masyarakat. Camat sebagai pimpinan di Kecamatan, selalu memperhatikan bawahannya, pegawai yang bisa memberikan pelayanan dan menyesuaikan kebutuhan masyarakatnya.

Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Mengingat terbatasnya aparatur yang memiliki kompetensi profesional, maka agar terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu dalam lebih efektif, perlu ditingkatkan kompetensinya dengan cara mengajukan usulan kepada pimpinan vertikal pemerintah kota melalui rencana anggaran yang dibuat tiap tahunnya.
2. Camat dapat memberikan pengawasan pada server jaringan internet jika selalu terputus jika digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan internet, sebagai upaya menghindari telatnya pelayanan PATEN yang dilaksanakan Kecamatan.
3. Kecamatan Muara Badak, harus memperhatikan kekurangan peralatan kantor, serta penyediaan genset menghindari mati lampu.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta : Bandung.
- Islamy, Irfan, M. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Bumi Aksar : Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance*, Mandar Maju : Bandung.
- Sinambela L.P. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Tahjan, H, 2008, *Implementasi Kebijakan Publik*, RTH : Bandung.

Dokumen-dokumen:

- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).