

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI BIDANG NON PERIJINAN DI KANTOR KECAMATAN BONTANG UTARA KOTA BONTANG

Inggriani Purnamasari ¹

Abstrak

Dalam pelaksanaan PATEN bidang Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara yang terdiri dari(1) surat penyerahan tanah garapan (2) Pembuatan KTP pemula (3) surat pindah dalam dan keluar Kota Bontang (4) Perbaikan data KK (5) dan Dispensasi Nikah masih terdapat keluhan masyarakat mengenai pelayanannya. Untuk itu penulis melakukan penelitian terhadap pelaksanaan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang dengan fokus penelitian meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dalam PATEN, kompetensi petugas pelayanan dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara: memasuki penelitian (getting in), berada dilokasi penelitian (getting a long) dan mengumpulkan data (logging data) terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Key informan dalam penelitian ini adalah Camat Bontang Utara sedangkan informan penelitian Kasubag Pelayanan Umum dan para pegawai/staf serta beberapa masyarakat. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanan PATEN di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang belum dapat memberikan kepuasan secara optimal kepada pemohon (masyarakat), hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yaitu waktu penyelesaian yang tidak tepat waktu, tidak lengkapnya persyaratan pemohon dan seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, PATEN, Non Perijinan

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan atau pemenuhan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

pelayanan sesuai dengan peraturan per undang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal penting adalah bagaimana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis,

efektif, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, pemerintahan dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintahan tidak boleh diberikan secara diskriminatif, pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan, dari masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan telah di atur bahwa kepada camat diberikan Kewenangan Atribut yang melekat pada camat terutama berhubungan dengan tugas-tugas umum pemerintahan dan kewenangan delegatif yang berkaitan dengan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian besar urusan otonomi dalam kedudukannya sebagai perangkat daerah. Penyerahan kewenangan dilakukan berdasarkan dua kriteria, pertama eksternalitas, artinya pelimpahan kewenangan memperhatikan dampak yang timbul, dan yang kedua efisiensi, artinya pelimpahan kewenangan harus memperhatikan daya guna yang tertinggi yang dapat dicapai. Maka perlu segera adanya pendelegasian kewenangan baru kepada camat sesuai dengan kewenangan delegatif yang dilimpahkan kepada camat tentang tugas pelayanan perijinan dan non perijinan.

Mengingat posisi strategisnya itu maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tuganya dan *untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka pemerintah membentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, PATEN sendiri mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat di sini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji dan membahas tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini yang telah diterapkan oleh dalam sebuah organisasi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Pelayanan Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Pelayanan Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Pelayanan Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Pelayanan Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Untuk melatih penulis tentang cara penyusunan atau menulis suatu hasil penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti kuliah pada program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

b. Secara praktis

Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010:204) manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Unsur pelaku sangat menentukan agar manajemen pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Pengertian Pelayanan

Moenir (2002:26) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu

dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Aswin (2000:45) dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik adalah:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau jabatan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyaman yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prosedur Pelayanan Publik

Menurut Terry (2003:63) mengatakan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kronologi yang tepat dari tugas-tugas spesifik yang diperlukan untuk suatu pekerjaan tertentu.

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN merupakan upaya untuk mendekatkan pelayanan administratif kepada masyarakat. Sistem PATEN yang ideal digunakan adalah sistem pelayanan satu pintu. Dimana sebuah sistem pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat, seluruh proses dan pengambilan dokumen hasil pelayanan sepenuhnya dikerjakan oleh staf diruang PATEN". Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, bahwa "Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis".

Sedangkan Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan. Melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah di jangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.

Definisi Konsepsional

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan BUMN dan BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan per undang-undangan.

Pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang merupakan pelimpahan wewenang Bupati/ Walikota kepada camat berdasarkan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dalam PATEN, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam melaksanakan PATEN khususnya untuk Bidang Pelayanan Non Perijinan Di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme/enterpretif, digunakan untuk meneliti

pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiyono 2014:347).

Fokus Penelitian

1. Indikator pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Pelayanan non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang meliputi:
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya Pelayanan
 - d. Produk Pelayanan
 - e. Sarana dalam PATEN
 - f. Kompetensi Petugas Pelayanan
2. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Bidang Non Perijinan Di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

Jenis dan Sumber Data

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *Purposive Sampling* dan *Aksidental Sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Camat Bontang Utara Kota Bontang dan yang menjadi informan lain adalah para Staf/Pegawai Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang dan masyarakat yang mendapat pelayanan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang. Teknik Pengumpulan Data Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain: Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*) Teknik Analisis Data analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009:15-20) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa untuk prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Bontang Utara telah berjalan secara baik, jelas, sederhana, dan mudah dilaksanakan. Pelayanan pengurusan berkas Non Perijinan tidak ada masalah yang berarti sepanjang mengacu kepada prinsip kesederhanaan dalam arti tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan hanya aja ada beberapa jenis pelayanan yang ada di bidang Non Perijinan tidak sederhana untuk persyaratannya yaitu untuk pelayanan Pembuatan KTP, Pembuatan KK, dan dispensasi nikah tetapi untuk prosedurnya sudah sangat sederhana, tidak berbelit-belit dan juga mudah dipahami oleh pemohon. Ini

dibuktikan dengan adanya plang-plang alur prosedur yang terpasang di dinding Kantor Kecamatan Bontang Utara dan juga adanya brosur yang tersedia di loket PATEN dan juga tidak ditemukannya keluhan-keluhan dari masyarakat tentang prosedur yang ada di Kantor Kecamatan Bontang Utara. Ini tentunya sangat memudahkan masyarakat apabila ada dari beberapa masyarakat yang tidak mengerti tentang prosedur PATEN yang ada di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

Dijelaskan di dalam prinsip pelayanan publik menurut Aswin (2000:45) prosedur pelayanan yang mana dilakukan bagi pemberi dan penerima penerima pelayanan termasuk penerima pengaduan. Dalam prosedur kerja terdapat sesuatu yang berkesinambungan kerja menuju pencapaian tujuan apabila diperhatikan maka akan terlihat bahwa prosedur itu keberadaanya atau posisinya diantara sistem dan operasi pekerjaan.

Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa untuk waktu penyelesaian pelayanan Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang yang diberikan kepada pemohon/masyarakat belum tepat waktu karena masih adanya beberapa jenis pelayanan yang ada di bidang Non Perijinan tidak tepat waktu untuk penyelesaian dan tidak sesuai dengan SOP (*standar operasional prosedur*) yang telah ditetapkan oleh pihak Kecamatan karena dalam proses penerbitan berkas pelayanan Non Perijinan jenisnya layanannya berbeda-beda dan juga banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus bidang Non Perijinan menjadikan petugas PATEN keteteran dalam melayani dan menerbitkan berkas pemohon/masyarakat.

Dijelaskan di dalam prinsip pelayanan publik menurut Aswin (2000:45) prosedur pelayanan yang mana dilakukan bagi pemberi dan penerima penerima pelayanan termasuk penerima pengaduan.

Biaya Pelayanan

Dari hasil penelitian telah ditemukan bahwa tidak ada pemungutan biaya (gratis/non biaya) dalam pelayanan di Kantor Kecamatan dan juga tidak disediakannya loket untuk pembayaran dalam pengurusan jenis bidang Non Perijinan yang ada di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang. Dari hasil penelitian di lapangan mengenai biaya pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Bontang Utara dapat disimpulkan bahwa saat ini segala jenis pelayanan bidang Non Perijinan kepada masyarakat sudah gratis (non biaya) karena seluruh biaya yang diberikan kepada masyarakat sudah menjadi tanggung jawab pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah saat ini sudah cukup baik dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat khususnya untuk masyarakat yang ekonominya rendah.

Moenir (2001:45) kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung

jawab dalam memberikan pelayanan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan publik rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

Produk Pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan dari hasil wawancara bahwa produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan oleh para petugas PATEN di Kecamatan Bontang Utara sudah memenuhi standar pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan para petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan hasil pelayanan yaitu sesuai dengan ketepatan, kelengkapan, dan kerapian dan juga dari masyarakat yang tidak komplain atau keluhan tentang hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas Kecamatan. Menurut Moenir (2010:204) proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan melalui cara-cara yang tepat dan kebutuhan pihak yang dilayani.

Sarana dalam PATEN

Dari hasil penelitian telah ditemukan bahwa sarana yang ada di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang sudah cukup baik hanya saja perlu adanya penambahan sarana. Hal ini dapat dikatakan bahwa sarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Bontang Utara sudah cukup baik. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Aswin (2000:45) kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informastika.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa untuk kompetensi petugas pelayanan sudah cukup baik petugas sudah mampu bekerja sesuai dengan tanggung jawab dan telah memahami tugas dan fungsinya. Dari hasil penelitian dilapangan dapat terlihat bahwa secara garis besar para petugas PATEN telah memahami tugas dan fungsi posisi mereka, mampu menciptakan suasana bersahabat bahkan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemohon (masyarakat). Aswin (2000:1) dalam proses kegiatan diatur juga mengenai tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan publik.

Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan PATEN Bidang Non Perijinan Di Kantor Kecamatan Bontang Utara

a) Listrik

Pemadaman listrik yang terjadi di Kota Bontang mengakibatkan proses layanan menjadi lambat dan menjadi salah satu kendala, mengingat peralatan yang digunakan untuk layanan adalah peralatan elektronik. Jika terjadi pemadaman listrik segala bentuk kegiatan dalam proses layanan PATEN menjadi terhenti. Ditambah lagi tidak adanya genset di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

- b) Ketidaklengkapan berkas atau persyaratan pemohon dalam mengajukan permintaan untuk jenis layanan non perijinan. Hal ini tentunya akan menjadi penghambat dalam proses layanan PATEN bidang non perijinan ini, karena petugas PATEN akan mengalami kesulitan dalam memproses berkas jika pemohon tidak melengkapi persyaratan yang ditentukan tidak lengkap.
- c) Waktu Penyelesaian yang tidak tepat dalam proses pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang dari segi masyarakat yang tidak melengkapi berkas dan dari petugasnya dimana harus ditingkatkan lagi mutu eksistensi produk dengan menyelesaikan dan memperbaiki hal-hal penyebab terlambatnya waktu penyelesaian untuk pelaksanaan PATEN di Bidang Non Perijinan untuk masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa untuk prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dalam PATEN, serta kompetensi petugas pelayanan dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang sudah berjalan dengan baik tapi belum dapat memberikan kepuasan secara optimal kepada semua pemohon (masyarakat) adapun hal tersebut dapat dijelaskan sesuai dengan temuan-temuan yang di dapati di lapangan yaitu prosedur pelayanan sudah optimal dan juga jelas dengan tersedianya plang-plang kejelasan atau alur proses untuk pelayanan bidang Non perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.
2. Waktu penyelesaian dalam pelayanan non perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang belum tepat waktu karena masih adanya beberapa pelayanan di bidang Non Perijinan yang tidak sesuai dengan SOP (*standar operasional prosedur*) yang telah ditetapkan oleh Kecamatan.
3. Biaya Pelayanan dalam layanan PATEN bidang Non Perijinan sudah gratis (non biaya) tidak adanya pungutan liar (pungli) dari petugas PATEN di Kantor Kecamatan Bontang Utara.
4. Produk Pelayanan sudah memuaskan karena semua jenis pelayanan tidak boleh keluar dari koridornya, dari SOP dan dari ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan.
5. Sarana yang ada di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang sudah cukup baik hanya saja perlu adanya penambahan sarana, hal ini dapat dikatakan bahwa sarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Bontang Utara sudah cukup baik.
6. Kompetensi Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas PATEN di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang

sudah cukup baik dan petugas PATEN juga memahami pekerjaan yang mereka lakukan hal ini dikarenakan mereka ditempatkan sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka masing-masing.

7. Ada faktor penghambat waktu penyelesaian yang belum optimal masih tidak tepat waktu untuk penyelesaiannya, ketidaklengkapan persyaratan pemohon dalam mengajukan pembuatan berkas dokumen dalam bidang non perijinan dan seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga dapat mengganggu kelancaran proses layanan PATEN.

Saran-Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan

di atas, maka penulis memberikan saran-saran mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di bidang Non Perijinan di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang yaitu sebagai berikut:

1. Sehubungan ditemukannya waktu penyelesaian yang tidak tepat waktu maka dari itu sebaiknya dari pihak Kantor Kecamatan Bontang Utara harus meningkatkan lagi mutu dan eksistensi produksi dengan cara menyelesaikan dan memperbaiki hal-hal penyebab terlambatnya waktu penyelesaian serta kepastian waktu penyelesaian setiap dokumen.
2. Sehubungan dengan keadaan listrik yang sering padam sehingga mengganggu aktivitas pelayanan maka diharapkan hendaknya dari pihak Kantor Kecamatan Bontang Utara perlu menyediakan genset.
3. Sehubungan dengan ketidaklengkapan persyaratan pemohon dalam mengajukan pembuatan berkas dokumen dalam Bidang Non Perijinan seharusnya dari pihak Kantor Kecamatan melakukan sosialisasi di setiap Kantor Kelurahan yang ada di wilayah Bontang Utara sehingga masyarakat paham dan mengerti akan PATEN dan apa saja yang dilayani dalam ruang lingkup PATEN.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswin. 2000. *Meningkatkan Koperasi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Editor Didik Marzuki, Pengantar, Taufik Effendi, MBA
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta. Erlangga.
- Thoha, Mifta. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta. Kencana.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing

_____, 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas & Control Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Insan Cendekia

_____, 2009. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Malang: Bayumedia Publishing

Dokumen-dokumen :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.