

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA)

Husein¹

Abstrak

Husein, Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengalisis Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui observasi, penelitian, wawancara dokumentasi untuk mendapatkan data yang jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Nara sumber terdiri dari Camat Penajam, Sekretaris Camat Penajam, Kepala Seksi Pelayanan, Petugas pelaksana teknis paten, dan Masyarakat Pemohon Perijinan. Dari data yang didapatkan, dianalisis dengan menggunakan analisis data model interaktif Miles, Hubberman, dan Saldana. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri dalam negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Studi Tentang Pelayanan Admnistrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara) telah terlaksana cukup baik dan dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini dilihat dari pelayanan yang di berikan kepada masyarakat serta penyelenggaraannya berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Walaupun dalam pengimplementasiannya masih terdapat beberapa yang menghambat sehingga proses percepatan tugas berjalan kurang maksimal.

Kata Kunci : Implementasi Pelayanan, Administrasi Terpadu Kecamatan

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

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya.

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Pada tataran di bawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selanjutnya Pemerintah melalui Permen dagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Menurut 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.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Baik masyarakat atau manajemen itu sendiri. Baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan organisasi.

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Oleh karena itu pemerintah Kecamatan harus benar-benar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, dengan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mampu menampilkan Citra positif dari pemerintahan secara keseluruhan.

Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu sasaran percepatan reformasi birokrasi, sehingga penyelenggaraan pelayanan harus semakin dekat dengan masyarakat serta semakin efektif dan efisien.

Tuntutan masyarakat akan peningkatan kinerja pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik semakin meningkat dan tidak terbendung di sikapi secara positif oleh pemerintah dengan meresponnya secara aktif.

Pelayanan Administrasin Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mewujudkan Kecamatan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, tidak diskriminatif dan transparan.

Oleh karena itu, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan/non perijinan ditingkat Kecamatan. Bupati Penajam Paser Utara (PPU), Yusran Aspar, telah meresmikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada awal 2015 dengan menerbitkan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan serta Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 18 tahun 2015 Tentang Perubahan atas peraturan bupati nomor 24 tahun 2014 Tentang pendelegasian wewenang penandatanganan Perizinan dan non perizinan yang menjadi program unggulan di Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hadirnya layanan ini semakin mempermudah warga dalam berurusan dengan instansi pemerintahan. Namun ada sedikit masalah ketika dihadapkan dengan kondisi yang ada di luar jangkauan, karena Paten ini menggunakan aplikasi yang mengandalkan jaringan. Jadi itu persoalannya yang sedikit menghambat dalam perjalanan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu implement yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Menurut pendapat Setiawan (2004:39) implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Usman (2002:70) mengatakan Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik

Terjadinya kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan karena mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode

yang dapat menarik lebih banyak orang agar menggunakan/memakai jasa yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. Persaingan dalam masyarakat usaha (*business*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidak kalah penting, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum. Masyarakat merasa bahwa pelayanan merupakan suatu hak. Namun, ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Hal ini merupakan indikasi bahwa baik dalam masyarakat maupun pemerintah, pelayanan umum belum menjadi sebuah budaya. Kita perhatikan saja, anggota masyarakat sering menemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

Era reformasi kelihatannya tidak membawa perubahan signifikan terhadap pelayanan publik. Namun, sejak diberlakukannya UU No. 22/1999, kemudian direvisi dengan UU 32/2004, ada beberapa daerah yang melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik senantiasa harus dievaluasi, disesuaikan dan diadakan perubahan sesuai dengan dinamika sosial dan politik masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan tersebut. Pelayanan publik terutama harus mementingkan kebutuhan penggunanya, karenanya, pelayanan yang berpusat pada pengguna dianggap paling ideal.

Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di masyarakat di mana dalam penyusunannya melalui berbagai tahapan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilindungi Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah dirumuskan.

Pengertian PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variable yang diteliti, dalam hal ini adalah "Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara)”.

Fokus Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian, maka fokus dalam penelitian ini dispesifikasikan sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Hal Ini:
 - a. Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal ***Substantif***
 - b. Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal ***Administratif***
 - c. Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal ***Teknis***
2. Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Dalam Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara”, maka lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian.
2. Data sekunder yaitu data atau informasi hasil penelaahan dokumen penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya, bahan kepustakaan seperti buku-buku, literatur, koran, majalah, jurnal ataupun arsip-arsip yang sesuai dengan penelitian yang akan dibahas.

Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dengan jenis penelitian yang merupakan penelitian normatif maka untuk memperoleh data yang mendukung, kegiatan pengumpulan dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan (dokumentasi) data-data sekunder.

Adapun teknik yang digunakan untuk pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan studi dokumen, observasi, dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang secara bersamaan yaitu :

1. *Data Condensation*
2. *Data display*
3. *Drawing and Verifying Conclusions*

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, untuk menjawab pertanyaan peneliti yang berkaitan dengan Implementasi Peraturan Menteri No 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan (studi tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan penajam kabupaten penajam paser utara), pada bagian ini penulis menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

1. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Hal Ini:
 - a. Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal *Substantif*
 - b. Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal *Administratif*
 - c. Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal *Teknis*
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Pembahasan

Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal Substantif

Pada konteks ini Implementasi penyelenggaraan PATEN dalam hal Substantif adalah penyelenggaraan Pendelegasian sebagian wewenang bupati Penajam Paser utara kepada camat penajam kabupaten penajam paser utara yang di mana pendelegasian wewenang tersebut meliputi bidang perijinan dan bidang non perijinan. Dalam hal ini dilakukan untuk melaksanakan pendelegasian wewenang dari bupati. Pendelegasian wewenang bupati kepada camat secara prosedural hukum sudah sesuai dengan hirarki perundangan melalui penerbitan Surat Keputusan (SK) susunan pelaksanaan teknis PATEN dengan kewenangan perijinan dan non perijinan kepada camat guna mencipitakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat sehingga segala hal yang berkaitan dengan pengurusan dokumen perijinan dan non perijinan dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat.

Secara sistematis kewenangan telah dibagi menjadi dua yaitu di mana ada nonperijinan dan perijinan yang dilimpahkan kepada kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten. Secara keseluruhan dalam hal Substantif PATEN di kecamatan penajam sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan. Kecamatan dalam pendelegasian wewenang mengacu pada perbup yang telah di tetapkan, dalam proses berjalannya penyelenggaraan PATEN masyarakat atau pemohon sudah banyak mengajukan permohonan perijinan mulai dari pembuatan IMB, ijin gangguan atau HO dan perijinan lainnya termasuk non perijinan sehingga dalam pelaksanaannya PATEN khususnya di bidang pelayanan yang fokus bekerja di PATEN sudah melakukan sesuai arahan dan prosedur yang ada.

Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal Administratif

Kecamatan telah menjadi tumpuan pelayanan publik mengingat banyak tugas dari Dinas-Dinas Kabupaten Penajam Paser Utara yang secara riil justru

bisa dioperasionalkan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki Kecamatan. Kedekatan perangkat Kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat Kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atau apa yang mereka hadapi. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dimana dibuat uraian tugas personil melalui Perbup no. 28 tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah menganggap perlu mengoptimalkan peran Kecamatan khususnya kecamatan Penajam yang merupakan kecamatan terbesar dan padat penduduk sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Kecamatan Penajam di berikan kewenangan dalam menyelenggarakan Paten yang dimana Kecamatan Penajam perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Persyaratan administratif meliputi: a. standar pelayanan; dan b. uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan, meliputi:

- a) Jenis pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan
- c) Proses/prosedur pelayanan
- d) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e) Waktu pelayanan
- f) Biaya pelayanan. Standar pelayanan ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal Teknis

Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan yang paling utama adalah dalam hal teknis. Bila syarat itu dipenuhi, maka kecamatan dapat dapat menyelenggarakan PATEN. Dalam hal penyelenggaraan PATEN dalam hal Teknis tugas personil Kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati. Persyaratan teknis meliputi Sarana Prasarana; dan Pelaksana teknis.

Sarana prasarana meliputi:

1. Loker/meja pendaftaran
2. Tempat pemrosesan berkas
3. Tempat pembayaran
4. Tempat penyerahan dokumen
5. Tempat pengolahan data dan informasi
6. Tempat penanganan pengaduan
7. Tempat piket
8. Ruang tunggu
9. Perangkat pendukung lainnya.

Pelaksana Teknis meliputi:

1. Petugas informasi
2. Petugas loket/penerima berkas

3. Petugas operator komputer
4. Petugas pemegang kas
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Pelaksana Teknis adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi. Bupati menetapkan Kecamatan Penajam sebagai Kecamatan yang telah memenuhi persyaratan sebagai penyelenggara PATEN. Penetapan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN dilakukan dengan Keputusan Bupati Penajam Paser Utara. Bupati membentuk Tim Teknis PATEN, ditetapkan dengan Keputusan Bupati. Tim Teknis PATEN mempunyai tugas:

1. Mengidentifikasi kewenangan Bupati berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat
2. Pejabat penyelenggara PATEN melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel. Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan.

Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah. Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan PATEN, yakni:

1. Penyelenggaraan sebagian wewenang Bupati/Walikota yang dilimpahkan
2. Penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel

Penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat. Pembinaan dan pengawasan dapat didelegasikan kepada Tim Teknis PATEN. Pendelegasian dilakukan secara tertulis.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara

Model implementasi yang dikembangkan oleh Edward III disebut dengan Direct and Impact on Implementation dalam buku Winarno (2007:144), ada empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi, yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

Proses ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu kebijakan yang pada dasarnya dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi, yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Di dalam model implementasi ini, ada empat isu pokok yang harus diperhatikan agar implementasi kebijakan berjalan efektif, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi atau publik dan sikap serta tanggapan dari para pihak yang terlibat. Sumber daya berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk carry out kebijakan secara efektif. Disposisi berkenaan dengan kesediaan dari para implementor untuk carry out kebijakan publik

tersebut. Kecapakan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Sedangkan struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi bureaucratic fragmentation karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif (Nugroho, 2012: 693).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

1. Implementasi Penyelenggaraan Paten Dalam Hal Substantif yang dilakukan di kecamatan penajam sudah dijalankan sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dimana dibuat pelimpahan wewenang kepada kecamatan melalui Peraturan Bupati Penajam Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perijinan dan Non Perijinan Di Kabupaten Penajam Paser yang dimana bupati memberikan SK pelimpahan wewenang kepada kecamatan yang memiliki 19 non perijinan dan 33 perijinan.
2. Implementasi Penyelenggaraan Paten Dalam Hal Administratif kurang maksimal dilaksanakan namun disisi lain ada sedikit masalah dalam penyelenggaraannya dikarenakan masih Kurang efektif dan efesiennya pelayanan yang diberikan dikarenakan masih belum jelasnya prosedur dalam proses pengurusan dokumen perijinan sehingga pemohon perijinan maupun non perijinan harus bolak balik guna melengkapi dokumen yang di urus dan juga kepastian waktu yang di berikan dalam pengurusan perijinan.
3. Implementasi Penyelenggaraan PATEN Dalam Hal *Teknis* secara keseluruhan berkaitan dengan hal-hal yang bersifat Teknis. Hal ini kurang maksimal dalam pelaksanaannya karena tidak terfungsikannya petugas teknis dikarenakan pelaksana teknis dijadikan satu contohnya petugas loket, petugas penerimaan berkas, dan penyerahan berkas dijadikan satu tugas dan pelaksana teknis di haruskan pegawai negeri sipil di Kecamatan tetapi pelaksana teknis yang di tunjuk tidak semua merupakan pegawai negeri sipil serta sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan pada Paten kurang lengkap seperti tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat piket dan tempat penanganan pengaduan juga di jadikan satu tempat.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara

1. Faktor pendukung implementasi tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan antara lain system komputerisasi yang didukung dengan *Online System*, adanya dukungan dinas Pekerjaan Umum (PU) dan Pihak kelurahan guna maksimalisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien.

2. Faktor penghambat implementasi penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu :
 - a. tidak didukung dengan koneksi jaringan internet yang tidak terkoneksi dengan baik akibat sering pemadaman listrik
 - b. pihak dari kecamatan yang bekerja di lapangan kadang kala tidak begitu familiar dengan peraturan pemerintah yang baru sehingga tuntutan masyarakat agar cepat selesai dalam pengurusan perijinan yang terjadi masyarakat tidak melengkapi sesuai dengan persyaratan
 - c. sering terjadi keterlambatan dalam melakukan peninjauan lapangan oleh petugas tim survey dilapangan karena ada kegiatan diluar peninjauan
 - d. penjadwalan dalam melakukan peninjauan lapangan serta keterlambatan petugas dalam peninjauan lapangan.

Saran-saran

1. Dengan sering terjadinya masalah dalam peninjauan lapangan dalam waktu yang sama di tempat yang berbeda sehingga memperlambat proses penyelenggara paten, maka pihak penyelenggara Paten Di Kecamatan Penajam perlu membuat penjadwalan terhadap tim survey dalam peninjauan lapangan dalam pengurusan perijinan agar tidak menghambat percepatan tugas kecamatan.
2. Perlu adanya sanksi teguran kepada pelaksana teknis yang telat melakukan peninjauan lapangan yang dikarenakan ada kegiatan lain di luar peninjauan lapangan dalam penyelenggaraan Paten.
3. Dalam hal ini diharapkan peran serta petugas Paten agar mampu melakukan tugas sesuai dengan tugas yang diberikan agar pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Daftar Pustaka

- Aswin. 2000. Meningkatkan Koperasi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik, Editor Didik Marzuki, Pengantar, Taufik Effendi, MBA
- Chilcote, Ronald. 1995. *Teori Perbandingan Politik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Denhardt, R.B. & J.V. Denhardt, 2000. "The New Public Service", dalam *PublicAdministration Review*, Vol 60, No. 6
- Denhardt, Janet Valerie and Denhardt, Robert B., 2003. *The New Publik Service: Serving NotSteering*, ME Sharpe Inc., New York.
- Dian Utomo, Sad. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Dunn, William. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Gerson. 2002. *Pelayanan Publik*, Penerbit PT. Bumi Askara, Jakarta

- Guntur Setiawan. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya offset.
- Ibrahim, Amin, MA, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. PT. Gava Media Indonesia, Yogyakarta
- Keban, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik; Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Giva Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranpormasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Manullang. 1985. *Dasar-dasar Menajamen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Miles, Mathew B. And A. Michael Huberman And Jhonny Salsdana. 2014 *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press
- Moenir. 2003. *Menajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Askara. Jakarta
- Nugroho. Riant. 2007. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Gramedia.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA.CV, Makassar
- Sianambela, Lijian Potlak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*, PT. Bumi Askara, Jakarta
- Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syahrin H. Naihasy. 2006. *Kebijakan Publik = Publik Policy : Menggapai Masyarakat Madani*.
Jogjakarta : Mida Pustaka
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2008. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharto, Edi. 2012. *Analisis kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*, Grafindo, Jakarta.
- Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan Publik Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses Dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Dokumen-Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.

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.

Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 24 tahun 2014 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan

Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan.

Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Penajam Paser Utara.