

## **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) KECAMATAN BONTANG UTARA KOTA BONTANG**

**Dwi Julianti Rizka Safitri<sup>1</sup>, Fahranuddin Jamanie<sup>2</sup>, Hariati<sup>3</sup>**

### *Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang) dan untuk mengetahui faktor penghambat penerapan standar pelayanan administrasi terpadu Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang menggambarkan penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) kecamatan Bontang Utara Kota Bontang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumenstasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif. Dari hasil penelitian bahwa Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang Prosedur Pelayanan sudah sederhana karena alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Waktu penyelesaian pelayanan dalam pengurusan izin cukup baik, cepat dan tepat. Karena kantor kecamatan bontang utara memiliki komitmen pelayanan yang wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. Biaya pelayanan sudah tidak ada lagi pemungutan biaya di kantor kecamatan bontang utara, semua pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat bebas dari biaya atau tanpa di pungut biaya sedikitpun dalam hal pembuatan KTP, KK Surat Ijin Faktor penghambat Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang) yaitu Faktor Komunikasi, Sumber Daya (Resources), Faktor Struktur Birokrasi, Faktor Sikap Pelaksana (Disposisi). Saran perlunya di adakan pelatihan untuk staf-staf kecamatan agar lebih terlatih dalam bidangnya, lalu perlunya penerapan disiplin yang lebih tinggi agar pegawai bisa berkomitmen pada komitmennya ke masyarakat tentang ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu berkas.

***Kata Kunci : Standar Pelayanan, (PATEN)***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu arena transaksi paling nyata dan intensif antara rakyat dengan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi, akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui surat pembaca pada berbagai media massa. Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi untuk meningkatkan pelayanan publik itu sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu akan tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya. Sebagaimana yang telah diutarakan pada lembaran sebelumnya, pelayanan publik merupakan suatu tanggungjawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera, dan seperti yang kita ketahui bahwa salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. namun dalam menciptakan suatu peningkatan pelayanan yang berkualitas yang melahirkan kepuasan kepada para masyarakat yang menerimanya, tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, masih banyak hal yang menjadi kendala dan faktor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak melaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari masyarakat dan media massa yang menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belumlah maksimal.

Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi negara yang semakin baik. Apalagi

fenomena yang telah berlangsung di negara kita saat ini, dengan bergulirnya era otonomi daerah seharusnya dengan terciptanya desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah semakin mempercepat proses pelayanan publik kepada masyarakat. Berbagai upaya pun terus dilakukan oleh pemerintah dan aparturnya dalam peningkatan pelayanan publik itu. Hal ini menjadi strategi atau upaya untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia sepenuhnya dan masyarakat Indonesia seutuhnya.

Peningkatan pelayanan dan keprofesionalan aparatur pemerintah salah satu strategi dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sebab dewasa ini, keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat yang menilai pelayanan publik yang diberikan kepada mereka terkendala akibat masih belum tingginya sikap atau perilaku sumber daya manusia aparatur yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia aparatur dan keprofesionalan pegawai ini juga mengakibatkan sering terjadinya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat ada yang menerima pelayanan itu dengan maksimal akan tetapi sebagian lagi hanya mendapatkan pelayanan yang sekedarnya.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang?
2. Apa faktor penghambat Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang?

### **Teori dan Konsep**

#### ***Pelayanan Publik***

Menurut Moenir (2005:47) berpendapat bahwa pelayanan secara umum yang dimaksudkan adalah :

- a. Memudahkan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Dengan dimudahkannya segala urusan saat menyelenggarakan pelayanan menjadikan pelayanan semakin cepat untuk diberikan, dan sikap yang tidak pilih serta jujur dan terang menjadikan pelayanan yang diberikan akan semakin memuaskan dan tidak mengecewakan masyarakat.

Menurut Barata (2003:11) dalam konsep pelayanan, di kenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau *serviceprovider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa- jasa (*services*). Penerima layanan atau

*service receiver* adalah pelanggan (customer) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Kemudian menurut Osborne dan Plastrik dalam Yogi (2004:43) yang menjelaskan 5 strategi penting untuk mewujudkan, yaitu :

1. Strategi inti : menciptakan kejelasan tujuan
2. Strategi Konsentrasi : menciptakan konsentrasi untuk kerja
3. Strategi Pelanggan : menempatkan pelanggan di posisi enentu
4. Strategi pengendalian : memindahkan pengendalian dari puncak dan pusat
5. Strategi Budaya : menciptakan budaya wira usaha.

Berdasarkan pengertian pelayanan yang di ungkapkan beberapa ahli maka dapat di simpulkan pelayanan pergeseran dari birokrasi yang “ dilayani “ menjadi birokrasi yang “melayani” Fungsi pelayanan yang di emban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif.

Selanjutnya menurut Cristhoper dalam Sianipar (2007:8) dfinisi pelayanan publik lebih menjurus kepada objek atau sasaran pelayanan uang di berikan sebagai berikut “pelayanan publik adalah manajemen yang di organisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang bersinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa yang diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pasien dalam jangka panjang”

### ***Jenis Pelayanan Publik***

Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu;

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte (pernikahan, kelahiran, kematian), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis

terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pelayanan merupakan tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan pelayanan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang elenggan”.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Idealnya setiap pekerjaan, proses produksi, baik barang maupun jasa atau pelayanan, ada standarnya. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun standar pelayanan publik berdasarkan Kapmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu dan penyelesaian : waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya pelayanan : memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai/harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
- d. Produk pelayanan : hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
- e. Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan telematika.
- f. Kompetensi petugas pelayanan : kompetensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Mutu Pelayanan Publik***

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:18), ada beberapa kesamaan ukuran mutu pelayanan publik yang sering dijumpai diberbagai bidang kajian, yaitu :

- a. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
- b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
- c. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi sarana dan prasarana yang memadai.

- d. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
- e. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
- f. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.
- g. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

#### ***Indikator Pelayanan Publik***

Menurut Zaithaml-Paraurman-berrydalam pasolong (2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik)
- b. *Realiability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

#### ***Kecamatan***

Budiman, (2005:4) penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata

Menurut Mimhill (2006:25) Kecamatan adalah sebuah pembagian administratif negara Indonesia di bawah Daerah Tingkat II. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Dalam bahasa Inggris kata kecamatan seringkali diterjemahkan kepada sub-distrik, meskipun tidak sedikit pula dokumen pemerintah Indonesia menerjemahkannya sebagai Daerah (distrik), ini karena kabupaten sebagai pembagian administratif negara Indonesia di bawah provinsi diterjemahkan sebagai regency. Provinsi Papua dan provinsi Papua Barat telah secara resmi mengganti penyebutan kecamatan menjadi distrik, sehingga jelaslah penerjemahan yang lebih sesuai dari kecamatan ke dalam bahasa Inggris adalah distrik.

#### ***Definisi Konsepsional***

Adapun yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah Strategi peningkatan pelayanan publik. Strategi peningkatan pelayanan publik adalah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah organisasi yang telah ditetapkan dalam hal ini pelayanan publik yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi tersebut dalam upaya-upaya untuk meningkatkan Penerapan Strandar Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang meliputi: Peningkatan Organisasi Pelayanan, Peningkatan Perbaikan Prosedur Pelayanan dan Peningkatan Kualitas Personil Penyelenggara Pelayanan.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Berdasarkan bentuk dan format judul penelitian, maka dapat di kategorikan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memberikan penjelasan dari variabel yang di teliti.

Menurut moelong (2006:11) mengemukakan bahwa, deskriptif adalah data yang di kumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka, dari pendapat ini di jelaskan penelitian deskriptif untuk mendapatkan data yang mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Selain itu pertanyaan yang sering di tanyakakan adalah mengapa, alasan apa dan bagaimana terjadinya senantiasa di dimanfaatkan oleh peneliti. Dengan demikian peneliti tidak akan memandang bahwa sesuatu itu sudah memang demikian adanya.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang:
  - a. Prosedur pelayanan;
  - b. Waktu dan penyelesaian;
  - c. Biaya pelayanan.
2. Faktor penghambat Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer  
Data primer adalah data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung atau wawancara.
2. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data berupa dokumentasi yang diperoleh melalui informan antara lain:
  - a. Dokumen-dokumen
  - b. Buku-buku referensi

Dalam penelitian ini penentuan responden menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data-data secara maksimal. Sebagai langkah pertama, penulis memilih *key informan*, kemudian untuk

melengkapi data yang diperlukan, maka digunakan juga teknik *Accidental Sampling* yaitu menentukan responden secara atau mendadak yang tidak di tentukan sebelumnya, sehingga yang menjadi informen adalah masyarakat yang sedang berurusan di kantor Kecamatan Bontang Utara. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan wawancara yang mendalam, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya data tersebut di analisis dengan kata-kata, yang biasa di susun dalam teks yang di perluas.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini setelah menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan menggunakan beberapa cara :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu :
  - a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung.
  - b. Wawancara yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan – keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian skripsi ini.
  - c. Penelitian dokumen yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh – dokumen yang berkaitan dengan peran penulis melalui pengumpulan data dari dokumen pelayanan

### ***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif , seperti yang di kemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33), bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

## **Hasil Penelitian**

### ***Gambaran Umum Kecamatan Bontang Utara***

Kecamatan Bontang Utara adalah salah satu kecamatan yang terdapat di Kota Bontang. Kecamatan Bontang Utara sendiri memiliki luas wilayah (26,20 km<sup>2</sup>) , dengan jumlah penduduk 77,415 jiwa . Kecamatan Bontang Utara sendiri terbagi menjadi 6 Desa/Kelurahan, kelurahan loktuan, kelurahan api-api, kelurahan bontang baru, kelurahan bontang kuala, kelurahan guntung, dan kelurahan gunung lai dengan demikian Kecamatan Bontang Utara memiliki 6 kelurahan.



### ***Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Samarinda***

Dinas Perhubungan Kota Samarinda terletak Di Jalan MT. Haryono Kota Samarinda. Dinas Perhubungan Kota Samarinda dibentuk pada tahun 2016, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dinas Perhubungan Kota Samarinda Menyelenggarakan urusan pemerintah bidang perhubungan. Dimana susunan organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Kota Samarinda diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2016.

Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah langkah jumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat. Tahap penting dalam penyusunan Standar operasional prosedur

adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur pelayanan.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

#### **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input) yang dapat dilihat dari biaya dan waktu. Waktu penyelesaian merupakan salah satu dimensi yang perlu dalam pengukuran Waktu penyelesaian pelayanan publik karena Waktu penyelesaian itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana pemanfaatan sumber Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Untuk menciptakan pelayanan perizinan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan surat izin.

Waktu kerja di Kantor Kecamatan Bontang Utara yang dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 14.00 ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu ini akan membantu masyarakat lebih mudah menyesuaikan diri dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Bontang Utara. Perbedaan kepentingan antara setiap orang membuat di Kantor Kecamatan Bontang Utara harus menentukan waktu pelayanan yang pasti agar masyarakat tidak terjebak oleh aturan kerja petugas terkait waktu pelayanan. Pelayanan publik harus diberikan dengan maksimal sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku serta menghasilkan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tidak hanya terletak pada hasil saja tetapi proses pelayanan akan lebih dirasakan oleh tamu

Selain itu, kepastian waktu ini bertujuan untuk menentukan waktu kerja dan lamanya pelayanan. Dengan adanya kepastian waktu ini maka akan mengatur dan memberikan keluasaan masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya sekaligus memberikan batasan waktu bagi masyarakat untuk mengurus adminitrasisesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah..

Dari penuturan informan diketahui bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dalam pengurusan izin cukup baik, cepat dan tepat. Karena kantor ini memiliki komitmen pelayanan yang wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. Meskipun ada masyarakat yang mengeluh tentang kecepatan dan ketepatan pelayanan yang masih lama. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan tidak berbelit-belit, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan izin agar masyarakat yang mengurus surat izin dapat mengetahui waktu penyelesaian surat izin yang sedang diurus. Berikut penuturan beberapa informan tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan telah diinformasikan oleh pegawai

### ***Biaya Pelayanan***

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu di perhatikan adalah biaya pelayanan yang harus di keluarkan, ini merupakan salah satu persoalan yang perlu mendapat sorotan dari masyarakat. Dimana fakta sering terjadi pembayaran atas pelayanan yang diberikan di luar ketentuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Karena ada sebagian aparat yang seringmemanfaatkan momen pelayanan tersebut sehingga biaya pelayanan sering di naikkan melebihi biaya yang di tetapkan, padahal biaya tersebut adalah merupakan sumber daya ekonomi yang memberi manfaat utama dalam meningkatkan organisasi.

Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kecemasan , khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa tidak ada penyimpangan aturan mengenai biaya/tarif pelayanan. Para aparat sudah menggunakan standar yang konsisten dalam hal penetapan biaya/ tarif kepada pengguna jasa. Hal itu terbukti dari aparat pemerintah kecamatan yang berpedoman pada aturan yang di tetapkan oleh pihak Kecamatan dalam bahwa tidak penetapan biaya kepada masyarakat. Misalnya sajadalam pembuatan KTP, KK, Akte terkecuali untuk pembuatan akte kematian, untuk WNI 10.000 dan WNA 20.000.

Pembebasan biaya/tarif pelayanan di Kecamatan membuat masyarakat mendapatkan apresiasi dari masyarakat bontang utara, dalam hal ini pelayanan publik harus di laksanakan secara akuntabel dan transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

### ***Faktor Penghambat Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang)***

#### ***Faktor Komunikasi***

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, diketahui bahwa faktor komunikasi yang menjadi kendala adalah kurnagnya sosialisasi dan informasi yang diberikan kecamatan, sedangkan sebagai pendukung adalah pengalaman pegawai dalam memberikan penjelasan informasi kepada masyarakat.

#### ***Sumber Daya (Resources)***

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, bahwa faktor yang menjadi kendala terkait dengan sumber daya yaitu keterbatasan pegawai, karena jumlah pegawai dengan masyarakat yang harus di layani tidka seimbang, anggaran yang tebatas juga sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukung adalah pengalaman pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan suatu penjelasan.

#### ***Faktor Struktur Birokrasi***

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan penelitian, maka diperoleh kesimpulan bahwa yang menjadi kendala terkait dengan struktur birokrasi yaitu terlalu berbelitnya birokrasi yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Faktor pendukungnya yaitu, meskipun prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan dianggap rumit tetapi peraturannya jelas dan petunjuknya jelas.

#### ***Faktor Sikap Pelaksana (Disposisi)***

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang peneliti lakukan, bahwa yang menjadi kendala terkait dengan sikap pelaksana yaitu masih kurnag komitmennya pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat, sedangkan yang menjadi faktor pendukungnya yaitu masing-masing pegawai telah melaksanakan

tugas sesuai dengan tugas dan bainya masing-masing

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**

Penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dikecamatan Bontang Utara Kota Bontang dilihat dari indikator prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat di lihat dari salah satunya prosedur dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

2. **Waktu Penyelesaian**

Penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dikecamatan Bontang Utara Kota Bontang dilihat dari indikator waktu penyelesaian sudah melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dengan di dukungnya sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan tepat waktu berupa pemasangan papan petunjuk prosedur atau alur dalam pemberian pelayanan, adanya papan informasi yang berkaitan dengan papan informasi.

3. **Biaya Pelayanan**

Penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dikecamatan Bontang Utara Kota Bontang dilihat Biaya Pelayanan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah yang ada dengan tidak adanya lagi pungutan untuk biaya apapun dan dari segi pelayanan manapun agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan bagi kalangan mana saja dan agar tidak terjadi kesenjangan sosial .

4. **Faktor Penghambat**

Faktor penghambat Penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang seperti kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik hal ini bisa di lihat dari kualitas kinerja pegawai dalam ketelitian kerja atau tingkat kesalahan kerja sudah tidak terlalu banyak.

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas dan pengamatan langsung di lapangan Penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Bontang Utara Kota Bontang, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi kecamatan Bontang Utara Kota Bontang Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

## Daftar Pustaka

### **Buku :**

- Ahmadi Abu. 2005. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Barata. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Gredia. Jakarta
- Budiman, 2005 *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Craig & Grant. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksa.
- Moleong.J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Kotler dalam sinambela. 2006. *The five strategies for reiventing government*. Publishing Company.
- Kurniawan dan Najib. 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan :Untuk Menaikan Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Moenir. 2005 .*Teori Administrasi Publik*.Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Marrus. 2002. *Ilmu Administrasi Publik*.Jakarta : Rineka Cipta.
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. London : Sage Publications.
- Nurcholis.2005. *Psikologi Kepemimpinan*. Semarang :Rineka Cipta.
- Pasolong.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV.ALFABETA
- Siagian. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Penerbit: Rineka Cipta.
- Sianipar. 2007. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Sinambela. 2006.*Reformasi Pelayanan Publik : Teori .Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Supriyanto dan Sugiyanti. 2001. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Suhardono 2004 *Perencanaan Pembangunan pelayanan publik Daerah*, CV. Citra Utama
- Soerjono. 2005. *Jaminan Mutu Pelayanan Pegawai*. EGC
- Yogi. 2004. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai*. Penerbit: Grafika.