

**IMPLEMENTASI LAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KECAMATAN BANJARBARU SELATAN KOTA
BANJARBARU**

Mila Hanifah ¹⁾, Sitna Hajar Malawat ²⁾, Beni Akhmad ³⁾

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM 18120367
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIK 061705987
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIK. 0619082242
E-mail: milahanifah22@gmail.com

ABSTRAK

Mila Hanifah (NPM: 18120367) *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Patent) Di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru* Dosen Pembimbing Utama : Sitna Hajar Malawat, S.AP, M.AP dan Co Pembimbing : Beni Akhmad, S.AP, M.AP. Kecamatan memiliki peran penting dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga kedudukan kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik menjadi sangat kompleks dan begitu strategis, oleh karena itu diperlukan sumberdaya aparatur kecamatan yang memiliki etos kerja yang tinggi, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, sehingga seluruh layanan tersebut dapat berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat mendalam, Tempat lokasi penelitian ini di Kantor Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru, yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan di Kantor Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru dan kendala yang dihadapi dalam implementasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan sumber informasi adalah : Camat, Sekretaris dan Kasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan yang telah diuraikan terkait dengan implementasi pelayanan administrasi di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru sesuai dengan unsur yang menjadi penilaian sebagai berikut : 1). Komunikasi yang dilaksanakan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan telah disediakan pada beberapa media seperti yang terpampang pada dinding kantor kecamatan, penyediaan wadah informasi dan melalui website, sehingga masyarakat mengetahui jenis layanan, persyaratan dan proses pengurusannya

2). Sumber daya yang digunakan untuk mendukung pelayanan pada administrasi di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru, cukup terbatas karena digunakan untuk biaya gaji pegawai dan penyediaan sarana dan prasarana layanan, sementara untuk jumlah pegawai juga masih kurang jika dibanding dengan masyarakat yang melaksanakan pengurusan pelayanan di kecamatan; 3). Disposisi yang merupakan kecenderungan sikap dilihat dari tanggung jawab aparat dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki komitmen yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik; dan 4). Struktur birokrasi dalam mendukung pelayanan pada administrasi di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru terkait dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang harus ditaati dan dilaksanakan secara bersama-sama, baik petugas kecamatan selaku pelaksana pemberi layanan, maupun dari masyarakat selaku pengguna jasa layanan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, dan Administrasi Kecamatan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi yang dilaksanakan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan telah disediakan pada beberapa media seperti yang terpampang pada dinding kantor kecamatan, penyediaan wadah informasi dan melalui website, sehingga masyarakat mengetahui jenis layanan, persyaratan dan proses pengurusannya;
2. Sumberdaya yang digunakan cukup terbatas karena digunakan untuk biaya gaji pegawai dan penyediaan sarana dan prasarana layanan, sementara untuk jumlah pegawai juga masih kurang jika dibanding dengan masyarakat yang melaksanakan pengurusan pelayanan di kecamatan;
3. Disposisi yang menunjukkan bahwa petugas memiliki komitmen yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanan;
4. Struktur birokrasi dalam mendukung pelayanan pada administrasi di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru terkait dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang

harus ditaati dan dilaksanakan secara bersama-sama.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlunya perbaikan komunikasi terutama menyakut informasi yang terkait dengan pelayanan, persyaratan dan proses pengurusannya, dengan media yang lebih beragam dan mudah dilihat oleh masyarakat;
2. Perlunya penambahan anggaran terutama untuk penyediaan sarana dan prasarana pelayanan dan juga untuk keperluan operasional;
3. Perlunya peningkatan sikap yang baik dari petugas pelayanan, terutama bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus atau bagi ibu hamil dan menyusui;
4. Penempatan SOP pada tempat yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal/Artikel

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta: Bandung

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Medi

Moerir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* . Bumi Aksara,. Jakarta.

Usman Nurdin, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, PT. Raja Grafindo Persada*, Jakarta

Subarsono AG, 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wahab Abdul Solichin, 2008. *Analisis Kebijakan ; Dari Formulasi ke. Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara Jakarta

Widodo, Joko.2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia

Winarno Budi, 2005. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo