

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN KAPUAS TIMUR

Amrullah¹, Murdiansyah Herman², Sitna Hajar Malawat³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NPM16120036

² Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIK060109214

³ Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN1113059101

Email : aamamrullah08@gmail.com

ABSTRAK

AMRULLAH, NPM. 16120036 “*Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur*”. Bimbingan Bapak Murdiansyah Herman sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Sitna Hajar Malawat sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur serta mengetahui faktor Kendala dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan dokumentasi dan wawancara kepada empat orang informan. Analisis data menggunakan reduksi data, interpretasi data, dan melakukan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur dari segi pelayanannya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun masih terdapat beberapa faktor kendala dalam Implementasi PATEN yang harus diperbaiki kedepannya. Adapun faktor kendala dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur adalah seperti kurangnya sosialisasi langsung ke masyarakat, kurangnya pegawai, belum adanya anggaran khusus untuk mengelola PATEN dan masih kurangnya sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Implementasi, Pelayanan, PATEN*

ABSTRACT

The research objective was to determine how the Implementation of District Integrated Administration Services (PATEN) in the East Kapuas District and to know the Constraints factor in the Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) in the East Kapuas District. This study uses a qualitative approach to qualitative descriptive research. Data were collected by documentation and interviews with four informants. Data analysis uses data reduction, data interpretation, and draws conclusions.

The results showed that the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) in improving the quality of services in the East Kapuas District in terms of service has been going well in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), but there are still some constraints in the implementation of PATEN that must be improved in the future. The constraints in the Implementation of Integrated District Administration Services (PATEN) in improving the quality of services in the East Kapuas District are such as the lack of direct socialization to the community, lack of staff, the absence of a special budget to manage PATEN and still lack of facilities and infrastructure to improve service quality.

Keywords: *Implementation, Service, PATEN*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik merupakan salah satu perwujudan pemerintahan yang baik. Kinerja pelayanan publik berpengaruh besar terhadap tingkat kualitas kehidupan masyarakat. Maka, dalam membangun suatu sistem manajemen pelayanan publik merupakan suatu kewajiban tingkat daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa perbaikan pelayanan publik merupakan sebuah alasan pemerintah membagi tugas kepada daerah yaitu kepala daerah dengan memberikan kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan yang bersifat tanggap dalam melayani warganya.

Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab/Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi, Pemda Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kinerja dari pemerintah. Masyarakat dapat terlibat langsung dalam menilai kinerja pemerintah mengenai kualitas layanan publik yang diterimanya sebab, kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung terhadap masyarakat banyak.

Namun, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan belum berjalan dengan maksimal baik dari sumber daya manusianya atau hal lainnya. Penyelenggaraan pelayanan administrasi masih ditemukan beberapa kendala. Kendala yang dimaksud ialah dalam memberikan pelayanan masih belum optimal sedangkan yang diharapkan masyarakat ialah pelayanan yang diterima mudah di akses dan sesuai kebutuhan.

Masalah di atas menunjukkan perlu adanya perhatian pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam memperbaiki

penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Selanjutnya, dalam mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik maka dibentuklah sistem pelayanan terpadu yang termuat pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 9 ayat (1). Kebijakan ini ada guna mengatur agar dapat lebih mempermudah serta mempercepat pelayanan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Pemerintah telah memutuskan berbagai kebijakan guna meningkatkan upaya pelayanan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang sekiranya dapat memberikan pelayanan yang optimal, transparan, mudah lagi cepat.

Selain itu, adapun peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dibuat guna memberikan inovasi pelayanan yang bersifat lebih murah, cepat dan transparan serta bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infastruktur jalan yang belum memadai. Untuk mensukseskan PATEN, pemerintah turut membuat kebijakan yaitu Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

PATEN harus digunakan di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia. Maka dari itu peneliti mengambil contoh PATEN di Kabupaten Kapuas, dan salah satunya ialah Kecamatan Kapuas Timur. Penerapan PATEN di Kecamatan Kapuas Timur di tandai dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Kapuas, peraturan daerah Kabupaten Kapuas. Nomor 7 Tahun 2008 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kapuas. Berdasarkan Peraturan Bupati Kapuas Nomor 19 Tahun 2011 tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati Kapuas kepada Camat di wilayah Kabupaten Kapuas, Kecamatan Kapuas Timur pada prinsipnya telah melakukan sebagian kewenangan yang di laksanakan oleh Kecamatan Kapuas Timur. dan Peraturan Bupati Kapuas Nomor 16 Tahun 2013 tentang Tugas Pokok dan fungsi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Kapuas. Kecamatan merupakan sebuah wilayah kerja Camat yakni Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Kapuas.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur ?
2. Apa saja faktor kendala dalam Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur ?

KONSEP TEORI

1. Konsep Kebijakan

Implementasi kebijakan publik merupakan kajian mengenai pelaksanaan dari suatu kebijakan pemerintah. Setelah sebuah kebijakan dirumuskan dan disetujui, langkah berikutnya adalah bagaimana agar kebijakan tersebut dapat mencapai tujuan. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy maker* mempengaruhi perilaku kelompok sasaran (Subarsono, 2010:87).

Kamus Webster (Wahab, 2015:135), secara *lexycografis* merumuskan bahwa *to implement* (mengimplementasikan) itu berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk

melaksanakan sesuatu); *to give partial effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu) kalau pandangan ini kita ikuti, maka implementasi kebijakan menjadi suatu proses melaksanakan dalam memutuskan kebijakan, dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif, atau dekrit presiden. Mazmanian dan Sabatier (1979) (dalam Wahab, 2015:135-136) menyebutkan bahwa implementasi memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkan pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata.

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011:93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh *terget group*, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan sudah telah menyebutkan implementatornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu proses pelaksanaan kebijakan. Selanjutnya peneliti menetapkan indikator implementasi kebijakan menurut Edward III (Budi Winarno, 2016:155-156) terdapat empat faktor yang

berpengaruh dalam keberhasilan dan kegagalan pada implementasi kebijakan, faktor tersebut yaitu :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi.

2. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang mana hasilnya untuk keinginan orang lain, baik individu maupun kelompok masyarakat. Menurut Pasolong (2010:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (2003:6) dalam Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005:6) dalam Harbani Pasolong (2014:128), mengatakan bahwa 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 publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Harbani Pasolong (2014:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

3. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu proses penyelenggaraan pelayanan

publik di tingkat kecamatan dari permohonan sampai penyelesaian berupa terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat yang dimaksud ialah pelayanan cukup pada satu meja serta dengan adanya sistem ini lebih memposisikan warga berhubungan dengan petugas loket jadi, ketika ada warga yang ingin mengurus suatu administrasi tidak perlu lagi datang pada petugas setiap bidangnya seperti Kepala Seksi, Sekretaris Kecamatan dan Camat.

Jadi, PATEN adalah sebuah inovasi dari pelayanan administratif yang mana dalam pelayanannya berbeda dengan pelayanan terdahulu, karena Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bersifat mudah, murah dan cepat dalam merespon warganya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono 9:18).

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian dengan mengumpulkan data yang berupa kata maupun gambar, dan tidak menekankan pada angka. Data tersebut dikumpulkan, dianalisis kemudian dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain (Sugiyono, 2018:7)

Penelitian ini menggunakan teknik sampling untuk mendapatkan data primer menggunakan smpling purposive. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan

tertentu (Sugiyono, 2016:96). Dengan melakukan wawancara kepada informan yaitu : Camat, Kasi dan Pegawai.

PEMBAHASAN

Indikator yang berpengaruh dalam keberhasilan dan kegagalan pada implementasi kebijakan, yaitu :

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting pertama dalam sebuah pengimplementasian kebijakan, komunikasi bertujuan apa yang disampaikan oleh pembuat kebijakan diketahui oleh pelaksana kebijakan agar maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut dapat di implementasikan dengan baik di lapangan. Pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur, terdiri dari Camat, Sekretaris Camat dan Kasi-Kasi yang lainnya yang bertugas dalam pogram Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Camat mempunyai peran penting dalam mengkomunikasikan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada pihak yang terkait agar program tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur di Kecamatan. Model Implementasi Edward III mengemukakan bahwa Komunikasi terbagi menjadi 3 variabel dimensi yaitu dimensi transisi (*transmission*), dimensi kejelasan (*clarity*), dan dimensi konsistensi (*consistency*).

- Dimensi Transisi bertujuan agar kebijakan disampaikan kepada sasaran kebijakan, agar tujuan dari kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Sosialisasi menjadi alat komunikasi bagi Kecamatan Kapuas Timur. Berdasarkan hasil wawancara tentang indikator komunikasi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tentang Implementasi Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum dilakukan secara menyeluruh dan tidak berkelanjutan sehingga masih didapati masyarakat yang belum mengetahui inovasi ini.

- Dimensi Kejelasan arti nyata, tidak ragu-ragu atau bimbang dalam menerangkan dan menguraikan sesuatu. Kejelasan bertujuan agar pesan yang disampaikan jelas dan tidak membingungkan sehingga dapat dipahami apa yang menjadi maksud dan tujuan dalam kepengurusan. Berdasarkan hasil wawancara tentang kejelasan dari sosialisasi Kecamatan Kapuas Timur dengan pihak terkait. Masyarakat masih belum begitu mengetahui inovasi ini karena masih kurangnya sosialisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Konsistensi memiliki arti tidak berubah-ubah, selaras atau sesuai. Konsistensi bertujuan agar perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten atau tidak berubah-ubah, yang dapat menimbulkan kebingungan pada warga selaku penerima layanan. Berdasarkan dari hasil wawancara diatas mengenai konsistensi dalam hal Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur.

2. Sumber Daya

Sumber daya yang ada diharapkan dapat mendukung implementasi kebijakan, tetapi apabila kekurangan sumber daya untuk melaksanakan maka implementasi tidak akan berjalan efektif dan terhambat prosesnya. Menurut

Edward III Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, sumber daya anggaran, informasi, wewenang dan fasilitas.

- Sumber Daya Manusia dari pihak Kecamatan Kapuas Timur dapat terlihat dari jumlah SDM yang menangani dan mengelola program ini, keahlian yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, dan informasi yang didapatkan berkaitan dengan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dilihat dari jumlah pegawai Kantor Kecamatan Kapuas Timur telah mencukupi seperti yang di ungkapkan dapat diketahui bahwa pelayanannya telah berjalan dengan baik, walaupun masih adanya kekurangan SDM dalam mengelola program ini di Kecamatan Kapuas Timur, seharusnya ada petugas penjaga tamu agar dapat mengantisipasi masyarakat yang kebingungan.
- Sumber Daya anggaran dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tidak adanya khusus untuk PATEN tapi sudah menyeluruh buat kecamatan, Dari hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa tidak ada dana khusus untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini, yang ada hanya dana untuk keperluan Kecamatan seperti sarana dan prasarana untuk bisa melayani masyarakat dengan baik.
- Sumber Daya Wewenang ialah otoritas atau legitimasi untuk pemberi layanan dalam melaksanakan kebijakan. Wewenang pada umumnya harus bersifat formal agar perintah

dapat dilaksanakan. Didalam hal ini bagaimana pelimpahan wewenang Camat Kapuas Timur kalau sedang tidak ada di Kantor Kecamatan diketahui bahwa wewenang atau perintah yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan prosedur, bisa saja dilimpahkan ke siapa saja, sesuai dengan bidang dan batasan wewenangnya dengan atas izin Camat.

- Sumber Daya Fasilitas atau kelengkapan sarana dan prasarana juga merupakan indikator terpenting dalam pengimplementasian kebijakan. Tanpa adanya fasilitas pendukung maka implementasi tidak akan berjalan dengan baik dalam hal ini fasilitas atau sarana dan prasarana yang digunakan untuk mengimplementasikannya. Dapat diketahui bahwa sumber daya fasilitas atau sarana prasarana yang mendukung dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur telah berjalan dengan baik, memang masih ada kekurangannya tetapi bisa di bilang telah optimal karena bisa untuk melayani masyarakat dengan baik.

3. Disposisi

Disposisi merupakan tindakan yang di lakukan oleh pelaksana kebijakan, seperti kejujuran dan bekomitmen. Apabila pelaksana kebijakan memiliki disposisi yang baik, maka sudah dapat dipastikan dapat menjalankan kebijakan dengan baik pula. Sikap informan terhadap Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa penanggung jawab

keseluruhan atas terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini adalah Pimpinan/Camat. Dengan dilaksanakannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur ini akan mempermudah dan mempercepat, menjadi lebih berkualitas pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa dengan dilaksanakannya program ini sangat membantu pelaksana kebijakan dan masyarakat, masyarakat tidak harus menunggu lama yang punya wewenang kalau sedang tidak ada di kantor lagi karena semua bidang bisa membantu dan melayani masyarakat.

4. Struktur Birokrasi.

Struktur Birokrasi tentu mempengaruhi keberhasilan kebijakan karena melibatkan banyak pihak didalamnya. Beberapa pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan akan bersinergi membentuk struktur birokrasi untuk mewujudkan implementasi kebijakan sesuai tujuan. Struktur birokrasi memiliki pemimpin yang mempunyai peran sebagai penanggung jawab adalah Camat.

Setiap implementasi kebijakan pasti memiliki SOP (*Standart Operating Procedure*). SOP di gunakan untuk sebagai pedoman oleh pelaksana kebijakan. Berdasarkan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Kapuas Timur telah menjalankan proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan SOP PATEN sebagaimana seharusnya. Dalam melaksanakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), kedisiplinan dan kepastian waktu pelayanan dari pegawai juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kapuas Timur. Dapat disimpulkan

kepastian waktu di Kecamatan Kapuas Timur telah dilaksanakan dengan baik, tergantung dari bentuk pelayanannya dan kelengkapan persyaratannya ada yang cepat dan ada yang harus turun kelokasi yang.

Walaupun demikian, masih ditemukan adanya beberapa faktor kendala dalam pengimplementasiannya, yaitu :

- Sosialisasi

Sosialisasi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memang ada, tetapi tidak menyeluruh dan tidak berkelanjutan, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang sosialisasi itu. Dimana masih kurangnya sosialisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur, sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang masih belum paham betul mengenai prosedur PATEN.

- Sumber Daya Manusia

Masih kurangnya pegawai yang pengelola Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan tidak ada nya penjaga tamu pelayanan yang mengarahkan masyarakat menuju sesuai keperluannya.

- Anggaran

Tidak adanya dana khusus untuk mengelola, sehingga dapat menghambat pengelolaan PATEN.

- Fasilitas

Adanya kendala di jaringan internet sering terjadi masalah, sehingga dapat mengganggu dan menghambat dalam memproses keperluan dari pengguna layanan, dan masih kurangnya alat bantu pelayanan seperti printer sehingga mengharuskan petugas pelayanan bergantian dalam menggunakannya dan perlunya perbaikan sistem seperti aplikasi, karena masih menggunakan aplikasi sederhana belum menggunakan aplikasi terbaru untuk bisa mempermudah dan mempercepat pelayanan. Berdasarkan kendala diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya kendala dalam Implementasi Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kapuas Timur.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur telah berjalan dengan baik, berdasarkan indikator komunikasi, indikator sumber daya, indikator disposisi dan indikator struktur birokrasi.
2. Adapun faktor kendala dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur, adalah masih kurang menyeluruhnya sosialisasi ke masyarakat sehingga masih banyaknya masyarakat belum mengetahui dan belum mengerti tentang tujuan dan prosedur PATEN, kurangnya pegawai pengelolaan PATEN, tidak adanya dana khusus untuk mengelola PATEN dan adanya kendala jaringan internet sering terjadi masalah, kurangnya alat bantu seperti printer dan Komputer, perlunya aplikasi atau sistem terbaru di Kecamatan Kapuas Timur. Karena itu, perlu adanya perbaikan agar program ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur dapat berjalan dengan baik.

SARAN

1. Perlunya sosialisasi langsung ke masyarakat, penambahan pegawai dan perlunya anggaran dana khusus untuk mengelola PATEN.
2. Perlunya perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana, perbaikan jaringan internet dan penambahan alat bantu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur:

Abdul Wahab, solichin. 2015. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara

AG, Subarsono. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Teori dan aplikasi*, yogyakarta: Pustaka Pelajar

Pasolong Harbani, 2014. *Teori Administrasi Publik*. Edisi 6. Alfabeta, cv. Bandung

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi 3. Alfabeta, cv. Bandung

Tim Fisip Uniska. 2018. *Panduan Penulisan Skripsi*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*, Malang : Bayu Media

Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, proses dan studi kasus komparatif)*, Yogyakarta: CAPC (Center Of Academic Publishing Service)

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah

Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Kapuas

Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kapuas

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Bupati Kapuas Nomor 16 Tahun 2013 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Kapuas

Keputusan Bupati Kapuas Nomor 197/Adminpem Tahun 2013 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Bupati Kapuas Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan se Kabupaten Kapuas

Surat Keputusan Camat Kapuas Timur Nomor 100 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapuas Timur

HASIL PENELITIAN

Susanti A, Kusmanto H, Tarigan U. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma J Adm Publik Univ Medan Area*. 2018;6(1):47. doi:10.31289/publika.v6i1.1526

Firlena D, Rahman AZ. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas , Kabupaten Semarang. 2016;5:1-11