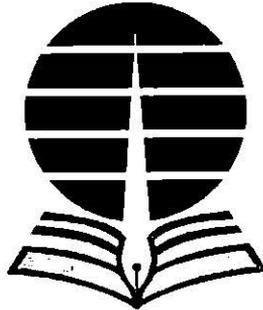




**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**EVALUASI KEBIJAKAN PERMENDAGRI  
NOMOR 04 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI  
KECAMATAN SEMBAKUNG ATULAI  
KABUPATEN NUNUKAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelara Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**SURA'I**

**NIM. 500896462**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

**ABSTRAK****EFEKTIFITAS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PERMENDAGRI NO. 4  
TAHUN 2010 TENTANG PENERAPAN PRINSIP KEPMENPAN  
TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) STUDI KASUS DI KECAMATAN SEMBAKUNG ATULAI  
KABUPATEN NUNUKAN****Sura'i*****Surai1969pem@gmail.com***

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN" merupakan suatu system pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia, berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasib Terpadu Kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji efektivitas kebijakan Permendagri No.4 tahun 2010 tentang PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai dan untuk mengkaji dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pencapaian tujuan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan dan study dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif, data yang sudah terkumpul kemudian direduksi berupa pokok-pokok temuan yang relevan dengan focus kajian,selanjutnya disajikan secara naratif. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan PATEN yang telah mengikuti prinsip PATEN di kecamatan Sembakung Atulai yaitu kesederhanaan, kejelasan, akurasi, tanggungjawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sedangkan pelaksanaan paten yang telah belum mengikuti prinsip paten di kecamatan Sembakung Atulai kepastian waktu, sarana dan prasarana, dan kenyamanan. Selainitu, faktor yang menghambat dalam pencapaian tujuan PATEN di kecamatan Sembakung Atulai adalah sarana dan prasarana dan sumber daya manusia.

**Kata Kunci:** Efektifitas, Pelayanan, PATEN

**ABSTRACT****EFFECTIVENESS OF PERMENDAGRI POLICY  
IMPLEMENTATION NO. 4 YEAR 2010 ABOUT APPLICATION OF  
KEPMENPAN PRINCIPLE ABOUT INTEGRATED SUB-DISTRICT  
ADMINISTRATION SERVICES (PATEN) CASE STUDY IN  
SEMBAKUNG ATULAI SUB-DISTRICT NUNUKAN DISTRICT**

Sura'i

*Surai1969pem@gmail.com*

The Integrated Administration Service of sub-district "PATEN" is a system of national standard service to the community at the scope of Sub-District Government implemented throughout Indonesia, based on instruction of Regulation of the Minister of Home Affairs of the Republic of Indonesia Number 4 Year 2010 concerning Guidelines for District Integrated Administration Service. This study aims to describe and assess the effectiveness of Permendagri No.4 of 2010 policy on PATEN in SembakungAtulai Sub-District and to examine and identify the factors that hinder the achievement of PATEN objectives in SembakungAtulai Sub-district. The type of research used in this research is Qualitative Descriptive. Data collection techniques in this study are observation, interview, literature study and documentation study. The data were analyzed descriptively-qualitative, the collected data were then reduced to the main findings relevant to the focus of the study, then presented in a narrative. Based on the results of the research can be seen that the implementation of PATEN who have followed the principles of PATEN in the sub-district sembakungatulai namely simplicity, clarity, accuracy, responsibility, ease of access, discipline, courtesy and hospitality while the implementation of patents that have not followed the patent principle in SembakungAtulai , facilities and infrastructure, and comfort. In addition, the factors that hamper the achievement of PATEN objectives in SembakungAtulai sub-district are facilities and infrastructure and human resources.

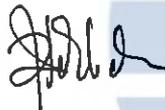
Keywords: Effectiveness, Service, PATEN

**PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Evaluasi Kebijakan Permendagri Nomor 04 Tahun 2010  
tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan  
(PATEN) di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten  
Nunukan  
Penyusun TAPM : Sura'i  
NIM : 500896462  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi  
Publik  
Hari/Tanggal : Sabtu, 11 Nopember 2017

**Menyetujui:**

Pembimbing II



Ir. Ida Zubaidah, M.A., Ph.D.  
NIP. 19620803 198903 2 002

Pembimbing I



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827 199001 1 001

**Mengetahui:**

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed  
NIP. 19561027 198603 1002

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Liestyodono B. I, M.Si  
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Sura'i  
NIM : 500896462  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
Judul TPAM : Evaluasi Kebijakan Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Ilmu Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 11 Nopember 2017  
Waktu : 09.30 - 11.00 WITA

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji  
Nama : Dr.Sofjan Aripin, M.Si

Tanda Tangan

Penguji Ahli  
Nama : Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A

Pembimbing I  
Nama : Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

Pembimbing II  
Nama: Ir. Ida Zubaidah, M.A., Ph.D.

.....  
.....  
.....  
.....

PENGESAHAN  
PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan
2. Identitas Peneliti :  
 Nama : Sura'i  
 NIM : 500896462  
 UPBJJ : Tarakan  
 Alamat Rumah : Jl. Lumba-Lumba 4 Kel. Nunukan Timur Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara  
 Telephone : 085246222769  
 E-mail : hsurai6931@gmail.com
3. Pembimbing I :  
 Nama : Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP  
 NIP : 19640827 199001 1 001  
 Pangkat/Golongan : Pembina/ IV A  
 Alamat Kantor : Departemen Adm. Publik Fisip Undip  
 Jl. Prof. Siedarto SH, Tembalang - Semarang  
 Telephone/Fax : 024 8452791  
 E-mail : hardie\_wsn@yahoo.com

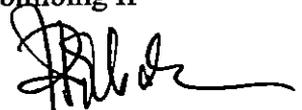
Nunukan, 26 Mei 2017

Peneliti

Sura'i

NIM. 500896462

Pembimbing II

  
Ir. Ida Zubaidah, M.A., Ed.D.  
 NIP.

Pembimbing I,

  
Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP  
 NIP. 19640827 199001 1 001

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK.**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini benar Mahasiswa Universitas Terbuka Tarakan kelas Belajar Nunukan, dengan TAPM yang berjudul : **EVALUASI KEBIJAKAN PERMENDAGRI NO. 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) STUDI KASUS DI KECAMATAN SEMBAKUNG ATULAI KABUPATEN NUNUKAN** adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Nunukan, 19 Oktober 2017.

Yang menyatakan



**SURAI**

**NIM.500896462**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Robbul Jalil, karena atas berkah dan limpahan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan TAPM ini. Penyusunan TAPM ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik (MAP) program Pascasarjana Universitas terbuka.

Penelitian dan penulisan TAPM ini mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Disampaikan banyak terima kasih kepada Bapak Dr. Hardi Wasono, MTP, sebagai Pembimbing 1 dan Ibu Ir. Ida Zubaidah, M.A.Ed.D selaku pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan arahan sejak dimulainya sampai dengan selesainya penyusunan TAPM ini. Hal yang samadi sampaikan juga kepada:

- a. Bupati Nunukan atas pemberian ijin belajar untuk mengikuti pendidikan Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka
- b. Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto, M.SI selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
- c. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka

- d. Bapak Kepala UPBJJ-UT Tarakan beserta staf yang selama ini banyak berperan aktif dalam proses penyusunan TAPM Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka Kelas Tarakan
- e. Bapak Camat Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan atas dukungan moril dan fasilitas yang di berikan kepada penulis selama melakukan penelitian.
- f. Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka Kelas Nunukan yang telah bersama-sama penulis menempuh suka dan duka selama mengikuti pendidikan
- g. Kepada Istri tercinta, Hj. Juniarti dan anak-anakku, Novia Indah Reski Anggraini, Desi Anugrah Nispusyaban, Dewa Surya Abadi yang senantiasa memberikan dorongan, pengertian dan kesabaran selama penulis mengikuti pendidikan

Disadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritikan yang bersifat konstruktif sangat dibutuhkan. Akhir kata diharapkan semoga TAPM ini dapat bermamfaat.. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya.

Nunukan, 13 Oktober 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan .....	8
D. Manfaat .....	8
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Evaluasi Kebijakan Publik.....	10
1. Evaluasi.....	10
2. Tujuan Evaluasi .....	15
3. Evaluasi Kebijakan Publik.....	16
B. Pengertian PATEN .....	21
C. Pelayanan Publik.....	23
1. Jenis Pelayanan Publik.....	27
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	30
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	32
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	34
D. Definisi Operasional .....	37
E. Penelitian Yang Relevan.....	38
F. Kerangka Berpikir.....	41
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
1. Jenis Penelitian .....	46
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46

3. Fokus Penelitian.....	46
4. Jenis dan Sumber Data.....	48
5. Teknik Pengumpulan Data.....	49
6. Teknik Analisis Data .....	50
7. Instrumen Penelitian.....	52

#### **BAB IV.HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Gambaran Umum Kecamatan Sembakung Atulai.....	55
1. Geografi dan Demografi .....	55
2. Gambaran Pelayanan SKPD .....	57
3. Profil Informan.....	80
2. Temuan Hasil Penelitian.....	81
1. Efektifitas Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai .....	82
2. Faktor yang Menghambat dalam Pencapaian Tujuan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai.....	103
3. Upaya Meningkatkan Efektifitas Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai.....	106
3. Pembahasan .....	107

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan.....	113
2. Saran.....	116

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>
----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lima tahap siklus kebijakan .....	17
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Wawancara.....	53
Tabel 4.1 Susunan Organisasi Kecamatan Sembakung Atulai.....	58
Tabel 4.2 Susunan Organisasi SKPD Kecamatan Sembakung Atulai.....	59
Tabel 4.3 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Sembakung Atulai .....	76
Tabel 4.4 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Sembakung Atulai Berdasarkan Agama.....	77
Tabel 4.5 Data Fasilitas Rumah Ibadah Kecamatan Sembakung Atulai .....	78
Tabel 4.6 Data Fasilitas Olahraga Kecamatan Sembakung Atulai .....	78
Tabel 4.7 Data Fasilitas Kesehatan Kecamatan Sembakung Atulai.....	79
Tabel 4.8 Data Fasilitas Pendidikan Kecamatan Sembakung Atulai.....	80
Tabel 4.9 Jenis Pelayanan dan Kejelasan Syarat Pelayanan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai .....	87
Tabel 4.10 Efektifitas PATEN.....	99
Tabel 4.11 Analisis Taksonomi .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelaksanaan PATEN.....	36
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 3.1 Model Analisis Data Kualitatif.....	52
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Nunukan.....	57
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sembakung Atulai.....	58
Gambar 4.3 Diagram Alur Pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai.....	86



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu isu sangat krusial dalam implementasi atau praktik manajemen, baik dalam manajemen sektor publik maupun sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu semakin besar; sementara praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan kualitas yang berarti. Implikasinya, kesenjangan antara tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang dikehendaki dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh praktik manajemen merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Pada saat yang sama “tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas bergerak begitu cepat secepat lompatan kuda, adapun peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh instansi pemerintah bergerak begitu lambat selambat jalannya kura-kura”.

Kesenjangan semacam ini terutama mengemuka pada praktik manajemen sektor publik yang bernama instansi pemerintah. Tentu saja fenomena ini tidak boleh dibiarkan berlanjut terjadi. Atas dasar inilah maka akhir-akhir ini banyak kalangan merekomendasikan perlunya standar pelayanan (SP) yang semestinya dapat diberikan oleh institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada

publik. Gagasan inilah yang kemudian memunculkan istilah “pelayanan prima birokrasi”, yang pada hakikatnya mendambakan lahirnya pelayanan publik yang berkualitas, sebagai respon positif atas tuntutan/ kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diberikan oleh sejumlah instansi pemerintah.

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya. Berbicara mengenai pelayanan (*public service*) tidak hanya berhubungan dengan sarana dan prasarana melainkan yang lebih penting adalah unsur manusia yang memberikan pelayanan. Tuntutan didalam pelayanan tidak hanya menyangkut kuantitas orang yang dilayani namun yang lebih penting adalah kualitas pelayanan tersebut (Lingga, 2013:6).

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. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya.

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Untuk itu, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan dari dua sumber yakni: (1) bidang kewenangan dalam lingkup tugas umum pemerintahan (kewenangan atributif); dan (2) kewenangan bidang pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (kewenangan delegatif). Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dapat dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif daerah kabupaten. Secara empiris, alasan yang sering dikemukakan untuk pemekaran daerah adalah untuk mendekatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai oleh Pelayanan di Kecamatan masih banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien dan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (Chotimah, 2016: 528). Sehingga butuh inovasi manajemen yang baru dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Karena kecamatan sebagai wajah pemerintah daerah (baik buruknya kecamatan mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah). Kenyataan demikian dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur

pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asa dan tujuan pelayanan. Adanya persamaan perlakuan, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan terhadap akses pelayanan yang diberikan merupakan salah satu dambaan masyarakat saat ini. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah daerah melakukan inovasi baru untuk memudahkan akses masyarakatnya dengan menerapkan program PATEN di setiap Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN" merupakan suatu sistem pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia, berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Dalam penyelenggaraan PATEN, Kecamatan harus memiliki prasyarat yaitu syarat substantif, syarat administrasi dan syarat teknis. Syarat Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Syarat Administrasi meliputi Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Kecamatan. Sedangkan Syarat 9 Teknis meliputi Sarana Prasarana dan Pelaksana Teknis. Standar Pelayanan PATEN yang telah ditentukan adalah meliputi Jenis pelayanan, Persyaratan pelayanan, Proses/prosedur pelayanan, Pejabat bertanggung jawab terhadap pelayanan, Waktu pelayanan dan Biaya pelayanan. Adapun sarana dan prasarana pelayanannya adalah : Tempat piket, Loker/Meja pendaftaran, Tempat pemrosesan berkas, Tempat pengolahan data dan informasi,

Tempat Finalisasi Proses, Ruang tunggu, Tempat penyerahan dokumen, Tempat pembayaran, Tempat penanganan pengaduan dan perangkat pendukung lainnya.

Pejabat penyelenggara PATEN adalah Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi. Pelaksana teknisnya adalah Petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas lainnya sesuai kebutuhan. Melalui Peraturan Bupati/Walikota, menetapkan Tim Teknis PATEN terdiri dari Sekretaris Daerah sebagai Ketua, Asisten Bidang Pemerintahan sebagai Wakil Ketua, Kepala Bagian Tata Pemerintahan sebagai Sekretaris, Kepala Bagian Keuangan sebagai Anggota, dan unsur lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan. Tim Teknis menginventarisasi dan memilah-milah kewenangan yang dapat dilimpahkan ke Camat, selanjutnya tim menyiapkan Rancangan Kebijakan tentang pelimpahan kewenangan ke Camat.

Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/ Kota di seluruh Indonesia, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dibawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan/non perijinan di tingkat Kecamatan(<http://bpsdmd.jatengprov.go.id>). Peran Paten lebih bermakna karena menjadi media utama konsultasi dalam pelayanan publik bagi

masyarakat. Untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Badan/ Kantor pelayanan terpadu di Kabupaten Sembakung Atulai.

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. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.

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. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab. Atau Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. 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.

Tidak lain halnya pada Kantor Camat Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan yang telah menerapkan program ini secara resmi pada bulan September Tahun 2014, dengan sebelumnya melakukan uji coba yang dimulai pada tahun 2012. Penerapan ini membawa pengaruh besar terhadap keefektifan pelayanan public/masyarakat. Program PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan ini merubah sistem pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem PATEN dengan harapan dapat mengoptimalkan peran pemerintah Kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Karena selama ini pelayanan publik yang dirasakan masyarakat kurang baik dan selain itu juga dapat mengurangi permasalahan dari beban biaya yang ditanggung masyarakat mulai dari kendala jarak, jangkauan, waktu, sarana angkutan dan biaya untuk mendapatkan pelayanan berbagai pengurusan surat-surat, IMB, maupun perizinan dan non-perizinan.

Dari pengamatan awal yang dilakukan penulis, terdapat perbedaan yang jelas antara kenyataan yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Hal ini yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Penerapan Prinsip Kepmenpan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis menuangkannya dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektifitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai?
2. Faktor Apa saja yang menghambat dalam pencapaian tujuan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai ?
3. Bagaimana upaya meningkatkan Efektifitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengkaji efektivitas kebijakan Permendagri No. 4 tahun 2010 tentang PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai.
2. Untuk mengkaji dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pencapaian tujuan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Bermanfaat untuk menambah pengetahuan teoritis dan menyumbang kepustakaan baru dalam penelitian sosial.

## 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan dan pengawasan yang sesuai untuk diterapkan dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep evaluasi Kebijakan Publik**

##### **1. Evaluasi**

Evaluasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai menentukan nilai (Suharso, 2005: 136). Dalam Kamus Besar Balai Pustaka evaluasi adalah “penilaian” (Tim Balai Pustaka, 1989:238). Istilah Evaluasi dalam Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Edisi Kedua) yang diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assesment). Suatu evaluasi mempunyai karakteristik tertentu yang membedakan dari analisis, yaitu: fokus nilai, interdependensi fakta nilai, orientasi masa kini dan masa lampau, dualitas nilai.

- a. Fokus Nilai. Evaluasi ditujukan kepada pemberian nilai dari sesuatu kebijakan, program maupun kegiatan. Evaluasi terutama ditujukan untuk menentukan manfaat atau kegunaan dari suatu kebijakan, program maupun kegiatan, bukan sekedar usaha untuk mengumpulkan informasi mengenai sesuatu hal. Ketepatan suatu tujuan maupun sasaran pada umumnya merupakan hal yang perlu dijawab. Oleh karena itu suatu evaluasi mencakup pula prosedur untuk mengevaluasi tujuan dan sasaran itu sendiri.

- b. Interdependensi Fakta – Nilai. Suatu hasil evaluasi tidak hanya tergantung kepada “fakta” semata namun juga terhadap “nilai”. Untuk memberi pernyataan bahwa suatu kebijakan, program atau kegiatan telah mencapai hasil yang maksimal atau minimal bagi seseorang, kelompok orang atau masyarakat; haruslah didukung dengan bukti-bukti (fakta) bahwa hasil kebijakan, program dan kegiatan merupakan konsekuensi dari tindakan-tindakan yang telah dilakukan dalam mengatasi/memecahkan suatu masalah tertentu. Dalam hal ini kegiatan monitoring merupakan suatu persyaratan yang penting bagi evaluasi.
- c. Orientasi Masa Kini dan Masa Lampau. Evaluasi diarahkan pada hasil yang sekarang ada dan hasil yang diperoleh masa lalu. Evaluasi tidaklah berkaitan dengan hasil yang diperoleh di masa yang akan datang. Evaluasi bersifat retrospektif, dan berkaitan dengan tindakan-tindakan yang telah dilakukan (ex-post). Rekomendasi yang dihasilkan dari suatu evaluasi bersifat prospektif dan dibuat sebelum tindakan dilakukan (ex-ante).
- d. Dualitas Nilai. Nilai yang ada dari suatu evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena evaluasi dipandang sebagai tujuan sekaligus cara. Evaluasi dipandang sebagai suatu rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai-nilai yang ada (misalnya kesehatan) dapat dianggap sebagai intrinsik (diperlukan bagi dirinya) ataupun ekstrinsik (diperlukan karena kesehatan mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan yang lain). (LAN, 2004:237-238)

Suharsimi Arikunto dalam Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan mengemukakan evaluasi program sebagai “suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan

sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program” selanjutnya dalam perspektif evaluasi hasil belajar, menyatakan bahwa fungsi penilaian meliputi: selektif, diagnostik, penempatan, pengukuran keberhasilan. (Arikunto, 2005:10-11).

Evaluasi dapat dipilah-pilah menurut beberapa hal, seperti menurut jenis yang dievaluasi, menurut pelakunya (evaluator), menurut lingkungannya, menurut kadar kedalamannya, menurut masa atau periodenya. Dalam Modul Akuntabilitas Kinerja, dikemukakan bahwa evaluasi dapat dibagi ke dalam dua bagian besar, misalnya: evaluasi formatif dan evaluasi sumatif. Evaluasi formatif dapat meliputi evaluasi yang dilakukan sebelum program berjalan, atau sedang dalam pelaksanaan, atau setelah program selesai dan dapat diteliti hasil dan dampaknya. Arikunto menyebutnya dengan tes formatif yaitu untuk mengetahui sejauh mana tujuan telah terbentuk seperti: ulangan harian (Arikunto, 2005:36). Sedangkan tes sumatif setelah pemberian sekelompok program atau program yang lebih besar, seperti: ulangan umum (Arikunto, 2005:39). Scriven dalam Purwanto dkk evaluasi formatif digunakan untuk memperbaiki program selama program tersebut sedang berjalan caranya dengan menyediakan balikan tentang seberapa bagus program tersebut telah berlangsung. Melalui evaluasi formatif ini dapat dideteksi adanya ketidak efisienan sehingga segera dilakukan revisi. Selain itu evaluasi memberikan data yang relatif cepat (shot term data). Hasil evaluasi formatif harus diberikan pada saat yang tepat agar efektif. Evaluasi sumatif bertujuan mengukur efektivitas keseluruhan program. Mengukur dan menilai hasil akhir dari akhir

program ini bertujuan untuk membuat keputusan tentang kelangsungan program tersebut, yaitu diteruskan atau dihentikan (Purwanto dkk, 1999:21).

Menurut Sondang Siagian istilah evaluasi diartikan sebagai penilaian, yaitu: "Proses pengukuran dan perbandingan dari pada hasilhasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai". Selanjutnya beliau mengemukakan bahwa hakikat dari penilaian itu adalah:

- a. Penilaian ditujukan kepada satu fase tertentu dalam satu proses setelah fase itu seluruhnya selesai dikerjakan. Berbeda dengan pengawasan yang ditujukan kepada fase yang masih dalam proses pelaksanaan. Secara sederhana dapat dikatakan dengan selesainya pekerjaan tidak dapat diawasi lagi karena pengawasan hanya berlaku bagi tugas yang sedang di laksanakan.
- b. Penilaian bersifat korektif terhadap fase yang telah selesai dikerjakan. Mungkin akan timbul pertanyaan: Jika sesuatu telah selesai dikerjakan, nilai korektif yang diperoleh untuk apa? "Korektifitas" yang menjadi sifat dari penilaian sangat berguna, bukan untuk fase yang telah selesai, tetapi untuk fase berikutnya. Artinya, melalui penilaian harus di kemukakan kelemahan-kelemahan sistem yang di pergunakan dalam fase yang baru saja selesai itu. Juga harus di kemukakan penyimpangan - penyimpangan dan/atau penyelewengan-penyelewengan itu terjadi.

Jika ini telah dilakukan, maka akan diperoleh bahan yang sangat berguna untuk dipergunakan pada fase yang berikutnya sehingga kesalahan-kesalahan yang dibuat pada fase yang baru diselesaikan tidak terulang, sehingga dengan demikian organisasi tumbuh dan berkembang dalam bentuk tingkat

“performance” yang lebih tinggi dan efisien yang semakin besar, atau peling sedikit, inefisiensi yang semakin berkurang.

- c. Penilaian bersifat “prescriptive”. Sesuatu yang bersifat “prescriptive” adalah yang bersifat “mengobati”. Setelah melalui diketemukan kelemahan-kelemahan yang terdapat pada sistem pelaksanaan dalam fase yang lalu, setelah sumber-sumber yang menyebabkan mungkin penyimpangan dan/atau penyelewengan terjadi, melalui penilaian harus pula dapat diberikan “resep” untuk mengobati penyakit-penyakit proses itu penyakit yang sama tidak timbul kembali, dan sekaligus jika mungkin, dicegah pula timbulnya “penyakit” yang baru.
- d. Penilaian ditujukan kepada fungsi-fungsi organik lainnya. Fungsi-fungsi administrasi dan manajemen itu tidak merupakan fungsi-fungsi yang “berdiri sendiri” dalam arti lepas dari fungsi-fungsi lainnya. Malahan sesungguhnya kelima fungsi organik administrasi dan manajemen itu merupakan satu rantai kegiatan dan masing-masing fungsi itu merupakan mata rantai yang terikat kepada semua mata rantai yang lain. (Siagian, 1970:143-144).

Menurut Peneliti evaluasi adalah proses membanding antara kegiatan yang direncanakan dengan kegiatan yang senyatanya dapat dilaksanakan. Artinya evaluator tidak mungkin melakukan tugasnya tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang rencana kegiatan dari suatu sasaran evaluasi dan informasi tentang realisasi dari rencana yang telah ditetapkan dalam keadaan selesai berproses.

## 2. Tujuan Evaluasi

Terdapat enam hal tujuan evaluasi yang disampaikan Sudjana (2006:48), yaitu untuk :

- a. Memberikan masukan bagi perencanaan program;
- b. Menyajikan masukan bagi pengambil keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan atau penghentian program;
- c. Memberikan masukan bagi pengambil keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program;
- d. Memberikan masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program;
- e. Memberikan masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi, dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program.

Suharsimi Arikunto dan Cepi Safrudin Abdul Jabar (2004:13) menyatakan bahwa terdapat dua macam tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan khusus. Tujuan umum diarahkan pada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus diarahkan pada masing-masing komponen. Dalam hal tersebut keduanya menyarankan agar dapat melakukan tugasnya, maka seorang evaluator program dituntut untuk mampu mengenali komponen-komponen program.

Husein Kosasih mengemukakan bahwa evaluasi bertujuan agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan misi dapat dinilai dan dipelajari guna perbaikan pelaksanaan program/kegiatan di masa yang akan datang. (Kosasih, 2004:3).

William N. Dunn menyebutkan bahwa evaluasi bertujuan : (1) memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu, seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan public, (2) memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target, (3) memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. (William N Dunn, 2003:609)

### **3. Evaluasi Kebijakan Publik**

Menurut Brewer dalam *Studying Public Policy* (dalam Miftahudin, 2009), proses kebijakan terdiri atas 6 tahap: 1) permulaan /penanaman (invensi), 2) estimasi (perkiraan), 3) seleksi (pemilihan), 4) implementasi (penerapan), 5) evaluasi (penilaian), 6) terminasi (penyelesaian). Dalam pandangan Brewer, invensi atau permulaan mengacu pada tahap paling awal dalam rangkain tersebut ketika masalah akan dirumuskan. Dia menjelaskan bahwa tahap ini dapat digolongkan sebagai tahap perumusan masalah dan pencarian solusi. Tahap kedua adalah perkiraan yang menghitung dan memperkirakan tentang resiko, biaya, dan manfaat yang berhubungan dengan berbagai solusi yang akan diterapkan pada tahap sebelumnya. Tahap ini akan melibatkan evaluasi teknis dan pilihan normatif. Tujuan tahap ini adalah untuk mempersempit pilihan-pilihan yang masuk akal dengan tidak memasukkan pilihan-pilihan yang tidak memungkinkan dan menggunakan pilihan-pilihan yang mungkin saja dapat diterapkan. Tahap ketiga terdiri atas pengambilan satu atau kombinasi solusi yang diterapkan hingga akhir tahap ini. ketiga tahap selanjutnya adalah tahap yang memberikan pilihan-

pilihan, mengevaluasi hasil dan seluruh proses dan pemberhentian kebijakan untuk mendapatkan kesimpulan yang dicapai dari evaluasi tersebut. Menurut Ramesh dalam *Studying Public Policy* ada lima tahap siklus kebijakan, yaitu : (1) penyusunan agenda, (2) perumusan kebijakan, (3) pembuatan keputusan, (4) penerapan kebijakan, (5) evaluasi kebijakan

**Tabel 2.1 Lima tahap siklus kebijakan dan hubungannya dengan penerapan pemecahan masalah**

Fase Penerapan Pemecahan Masalah	Tahap-tahap Siklus Kebijakan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan masalah</li> <li>• Perumusan solusi</li> <li>• Pilihan solusi</li> <li>• Penerapan solusi menjadi pengaruh</li> <li>• Pengawasan hasil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyusunan agenda</li> <li>• Perumusan kebijakan</li> <li>• Pembuatan keputusan</li> <li>• Penerapan kebijakan</li> <li>• Evaluasi kebijakan</li> </ul>

**Sumber: (Ramesh, 1990:12)**

Menurut PPNo. 39 Tahun 2006, Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar.

Evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak (Anderson, 1975). Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja melainkan kepadaseluruh proses kebijakan.

Menurut WilliamN. Dunn (2003:608-610) istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Istilah evaluasi dapat disamakan dengan

penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*). Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya termasuk perumusan masalah dan rekomendasi.

Evaluasi kebijakan mempunyai sejumlah karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis lainnya. Menurut Dunn (2003:608 - 609), evaluasi mempunyai sejumlah karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya

- a. Fokus nilai ,evaluasi dipusat kan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai suatu kebijakan dan program. Evaluasi terutama merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan social kebijakan atau program dan bukan sekedar usaha mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi. Karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan dapat selalu dipertanyakan, evaluasi mencakup prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri;
- b. Interdependensi Fakta Nilai. Tuntutan evaluasi tergantung baik fakta maupun nilai. Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tingkat kinerja yang tertinggi (atau rendah) diperlukan tidak hanya bahwa hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat. untuk menyatakan demikian harus didukung

olehbuktibahwahasil-hasilkebijakansecara aktual merupakan konsekwensi dari aksi-aksiyang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu.Oleh karena itu pemantauan merupakan prasyarat bagi evaluasi;

- c. Orientasi masa kini dan masa lampau. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokatif, diarahkan pada hasil sekarang dan masalalu,ketimbang hasil di masa depan. Evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi-aksi di lakukan (ex-post).Rekomendasi yang juga mencakup premis-premis nilai,bersifat prospektif dan di buat sebelum aksi-aksi (ex-ante);
- d. Dualitas Nilai. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara. Evaluasi sama dengan rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada dapat di anggap sebagai intristik (diperlukan bagidirinya) atau ekstrinsik (di perlukan karena hal itu mempengaruhi pencapaian tujuan lain).Nilai-nilai sering ditata didalam suatu hirarki yang merefleksikan kepentingan relative dan saling ketergantungan antar tujuan dan sasaran.

Menurut Winarno (2008:225) Bila kebijakan dipandang sebagai suatu pola kegiatan yang berurutan ,maka evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir dalam proses kebijakan. Namun demikian, ada beberapa ahli yang mengatakan sebaliknya bahwa evaluasi bukan merupakan tahap akhir dari proses kebijakan publik. Pada dasarnya,kebijakan publik dijalankan dengan maksud tertentu, untuk meraih tujuan tertentu yang berangkat dari masalah yang telah dirumuskan sabelumnya .Evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik

meraih hasil yang diinginkan. Seringkali terjadi, kebijakan public gagal meraih maksud atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, evaluasi kebijakan ditujukan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Dalam bahasa yang lebih singkat evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menilai "manfaat" suatu kebijakan.

Abidin(2006:213) lebih lanjut mengemukakan bahwa informasi yang dihasilkan dari evaluasi merupakan nilai (values) yang antara lain berkenaan dengan :

- a. Efisiensi (Efficiency), yakni perbandingan antara hasil dengan biaya, atau (hasil/biaya);
- b. Keuntungan (profitability) ,yaitu selisih antara hasil dengan biaya atau (hasil/biaya);
- c. Efektif (effectiveness), yakni penilaian pada hasil, tanpa memperhitungkan biaya;
- d. Keadilan (equity), yakni keseimbangan (proporsional) dalam pembagian hasil (manfaat) dan/atau biaya (pengorbanan);
- e. Detriments, yakni indikator negatif dalam bidang sosial seperti kriminal;
- f. Manfaat tambahan (marginal rate of return), yaitu tambahan hasil banding biaya atau pengorbanan (change-in benefits/change-in-cost).

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat diperoleh pemahaman bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan suatu upaya untuk mengukur, menilai serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi berhasil atau

tidak nya suatu kebijakan dalam lingkup yang lebih umum atau keseluruhan dari tahapan kebijakan publik.

## **B. Pengertian PATEN**

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Untuk mendorong pelaksanaan tersebut pemerintah telah mengatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, terutama nya yang terletak jauh dari kantor Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena factor kondisi dan infrastuktur jalan yang belum memadai (<http://bpsdmd.jatengprov.go.id>). Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayan masyarakat dan menjadi simpul pelayan bagi kantor/badan pelayan terpadu di Kabupaten / Kota. PATEN mempunyai itujuan untuk meningkatkan kualitas dan menndekatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu mensukseskan program PATEN ini, pemerintah juga telah menerbitkan ntaralain:

- a. Kepmendagri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan( PATEN);

- b. Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- c. Surat Edaran Mendagri 318/312,PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- d. Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen salam satu tempat. Maksud dilaksanakan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten atau kota, sedangkan tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Persyaratan penyelenggaraan PATEN adalah;

a. Substantif

Syarat substantif adalah adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

b. Administratif

Persyaratan administratif meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Dalam menyusun standar pelayanan harus ada unsur; jenis,

persyaratan, proses/prosedur, pejabat yang bertanggungjawab, waktu dan biaya pelayanan.

c. Teknis

Syarat teknis yang diperlukan adalah adanya sarana dan prasarana serta pelaksana teknis. Sarana dan prasarana yang harus ada adalah; loket, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Sedangkan pelaksana teknis adalah Pegawai Negeri Sipil di kecamatan.

PEMENDAGRI No.4Tahun2010tentangPedomanPATEN menyatakan Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik,perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperliihat kondisi georafis daerah, pemerintah menganggap perlu mengoptimalkan Kecamatan sebagai perangkat daerahterdepan dalam memberikan pelayanan publik.

### **C. Pelayanan Publik**

Berhasil atau tidaknya pelaksanaan otonomi akan tergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menyikapi perkembangan yang ada di wilayahnya. Hal ini berarti bahwa pemerintah harus tanggap dan aspiratif terhadap situasi yang berkembang di masyarakat, baik sosial, ekonomi maupun politik. Undang-undang No. 32 Tahun 2004 juga mengisyaratkan bahwa dengan pelimpahan sebagian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah

daerah dimaksudkan agar daerah lebih tanggap dan cepat dalam menyikapi aspirasi masyarakat. Hakikat dari pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk mengukur sampai sejauh mana kemampuan daerah dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan atas dasar kekuatan dan kemampuannya sendiri.

Hal ini tentunya dengan memanfaatkan segenap potensi yang dimilikinya, baik potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, maupun sumber – sumber lainnya yang mendukung kelancaran otonomi daerah sehingga implementasi otonomi daerah akan lebih cepat terwujud. Faktor sumber daya manusia seperti aparatur pemerintahan yang ada di daerah, baik dari segi kuantitas atau jumlahnya maupun dari segi-segi kualitas atau mutunya sangat berpengaruh pada implementasi otonomi daerah tersebut. Aparatur pemerintah daerah yang mempunyai kemampuan yang baik dalam pelayanan masyarakat sangat diperlukan untuk melakukan kegiatan-kegiatan di daerah. Tanpa tersedianya aparatur yang dimiliki kinerja yang baik mustahil pembangunan akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Corsby Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan ( Ratminto dan Atik, 2015:2). Sedangkan pendapat Moenir (2014:16-17), “ pelayanan adalah suatu proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung". Pengertian pelayanan secara terperinci dikemukakan oleh Gronroos (Ratminko dan Atik, 2015:2) mengatakan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakan dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*Intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *Inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi saat produksi. Karakteristik pelayanan yang dijelaskan secara rinci oleh Gaspertz secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya alat pemuas kebutuhan. Sebagai produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya

tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat). Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”.

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah: “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### 1. Jenis Pelayanan Publik

Istilah *pelayanan publik* tentu tidak lepas dari substansi makna pelayanan dalam definisi diatas. Kata *publik* yang disandingkan dengan kata *pelayanan* mempertegas subjek atau sifat kepada siapa dan bagaimana pelayanan itu diberikan. Dalam konteks birokrasi pemerintahan, pada dasarnya pelayanan itu dapat dibedakan menjadi dua jenis: pelayanan administrasi pemerintahan/perijinan (*administrative service*) dan pelayanan publik/umum (*public service*). Dalam pelayanan perijinan produknya berupa dokumen resmi yang dibutuhkan publik, sedangkan dalam pelayanan publik produknya dapat berupa barang atau jasa.

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif, adalah jenis 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, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- b. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- c. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga jenis pelayanan tersebut, orientasinya adalah pelanggan atau masyarakat (publik). Artinya, kinerja pelayanan publik instansi pemerintah harus berorientasikan kepada publik sehingga dapat mengubah paradigma aparatur dari "dilayani" menjadi "melayani". Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok, yaitu : unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan (Surjadi,2009:9).

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan

pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

### **1) Faktor Kesadaran**

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

### **2) Faktor Aturan**

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

### **3) Faktor Organisasi**

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

#### 4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

#### 5) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

#### 6) Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan menurut Gaspersz (M. Nasution 2005: 50) yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya

manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

### 3. Asas-asas pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pasal 4), yaitu:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Profesional, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- g. Persamaan perlakuan atau tidak bersikap diskriminatif kepada warga Negara yang ingin memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu jenis pelayanan dilakukan secepat, mudah dan terjangkau.

Pada dasarnya, tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang dimuat dalam Keputusan **MENPAN** nomor 58 tahun 2002 tentang pedoman pelaksanaan penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai unit pelayanan percontohan sesungguhnya, yang terdiri atas:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **4. Prinsip-prinsip pelayanan publik**

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015:22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

##### **1) Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

##### **2) Kejelasan**

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian.
- c) Keluhann/persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- d) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

### 3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

### 5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

### 6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### 7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatikan (telematika).

### 8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

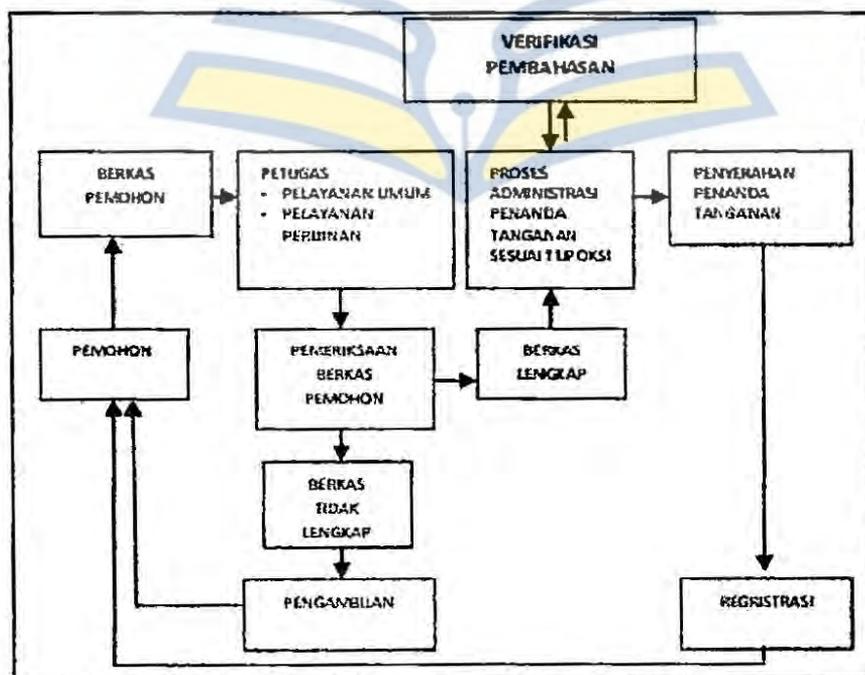
9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Adapun alur pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai seperti pada skema di bawah ini:



Gambar 2.1 Alur Pelaksanaan Paten

Dari gambar 2.1 di atas pemohon mengajukan berkas pada petugas pelayanan kemudian petugas memilah berkas yang masuk terkait jenis pelayanan yang dimohonkan, Apakah pelayanan umum atau pelayanan perijinan setelah berkas diverifikasi maka akan dilanjutkan pada proses administrasi seterusnya sesuai dengan tujuan urusan/permohonan berkas yang selesai akan ditandatangani sesuai tugas pokok dan fungsi pejabat.

#### **D. Definisi Operasional**

1. Efektifitas 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.
2. faktor yang mempengaruhi Pelayanan PATEN antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.
3. Upaya Meningkatkan Efektifitas Pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai antara lain: Transparansi, kuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak dan Keseimbangan hak dan kewajiban dalam melaksanakan dan memberikan Pelayanan PATEN ke masyarakat.

### E. Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jeni Susandari (2012), dengan judul “Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang dalam indikator penelitian yang dimasukkan dalam kategori baik adalah 43,33%, kategori kurang baik sebanyak 50,33%, dan kategori tidak baik sebanyak 6,33%. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 50 orang atau (50,33%). Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif dengan variabel Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun memiliki perbedaan dalam hal indikator penelitian.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Khoiriyah Chaniago (2016), dengan judul “Evaluasi Program Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kisaran Timur Kabupaten Asahan”. Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian campuran (*mixed methods*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini 1) Penerapan program PATEN dalam proses meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, secara umum dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik meskipun baru berjalan satu tahun namun mampu memberikan pelayanan yang bertanggungjawab kepada masyarakat walaupun masih terdapat hambatan-hambatan didalam penerapan program PATEN ini. 2) Responsivitas pegawai yang menyangkut daya tanggap, keramahan dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan secara umum dapat dikatakan baik. 3) Hambatan yang timbul dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) antara lain masih kurangnya sumberdaya manusianya yang dapat membantu, hambatan yang dihadapi juga adalah keterbatasan anggaran dikarenakan anggaran yang digunakan dalam program PATEN ini berasal dari APBD bukan dari pusat, Hambatan lain yang menjadi masalah dalam pelaksanaan program ini adalah masyarakat yang bersifat acuh tak acuh sehingga mempersulit pegawai dalam menjalankan tugas, ketidak perdulian ini lah yang pada akhirnya membuat masyarakat sendiri menjadi malas untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Pandangan masyarakat tentang program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) secara umum dapat dikatakan baik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Pravita Sari (2016) dengan judul “ Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Di Kantor Kecamatan Tanjung pinang Timur kota Tanjungpinang)”. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan

kuantitatif. Teknik dan alat pengumpulan data menggunakan kuisioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala Likert. Hasil penelitian berdasarkan dari jawaban responden menunjukkan bahwa ada hambatan serius yang dapat menghambat proses pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Gentur Wiku Pribadi (2016) dengan judul “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo”. Jenis penelitian ini penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara secara mendalam dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian dilihat dari aspek biaya pelayanan ternyata sudah mencukupi dan dari aspek waktu pelayanan dan sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan belum memadai. Tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan belum tercapai secara maksimal karena jenis pelimpahan wewenang yang diberikan dinilai belum efektif dan efisien menciptakan pelayanan yang berkualitas dan semakin dekat dengan masyarakat.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurkhaenti (2015) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Brebes”. Jenis penelitian adalah penelitian asosiatif. Analisis data deskriptif kuantitatif dan teknik pengambilan sampel adalah *Sampling purposive*. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa variabel X : PATEN memiliki nilai mean sebesar 52,48 dengan kategori “baik”, begitu juga untuk variabel Y: Tingkat Kepuasan Masyarakat memiliki nilai mean sebesar 52.56 masuk dalam kategori “baik”. Kedua variabel memiliki tingkat korelasi yang kuat dan signifikan dengan nilai  $r_s = 0,743$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,996 > 1,996$ ) dengan taraf kesalahan 5%. Dari penghitungan koefisien determinasi menghasilkan angka 55,20%, artinya bahwa pengaruh atau kontribusi PATEN terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 55,20%, sedangkan 44,80% di pengaruhi faktor lain diluar Program PATEN, misalnya: kesadaran masyarakat, administrasi kependudukan, lingkungan sosial, budaya, kesejahteraan petugas pelayanan, atau mungkin sarana dan prasarana dalam menunjang pelaksanaan pelayanan.

#### F. Kerangka Berpikir

Saat ini, pemahaman akan pentingnya aspek pelayanan memang sudah merasuk ke dalam sistem pemerintahan Indonesia, tidak hanya di pusat, tetapi utamanya di daerah sebagai aparaturnya yang paling dekat dengan masyarakat, akan tetapi masih ditemukan berbagai permasalahan dalam tahap implementasi sehingga istilah kalau bisa dipersulit, mengapa di permudah belum benar-benar hilang dari mindset masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memperbaiki pola penyelenggaraan seiring dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Paling tidak, ada dua alasan yang secara implicit dapat menjelaskan mengapa pemerintah daerah

perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pertama, pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, sanitasi dan air bersih merupakan tanggung jawab pemerintah daerah untuk menyediakannya. Kedua, pelayanan tersebut dinikmati pada tingkat local yang secara historis pun disediakan secara lokal (ahmad, devarajan, khemani, dan shah, 2005).

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga Pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan.

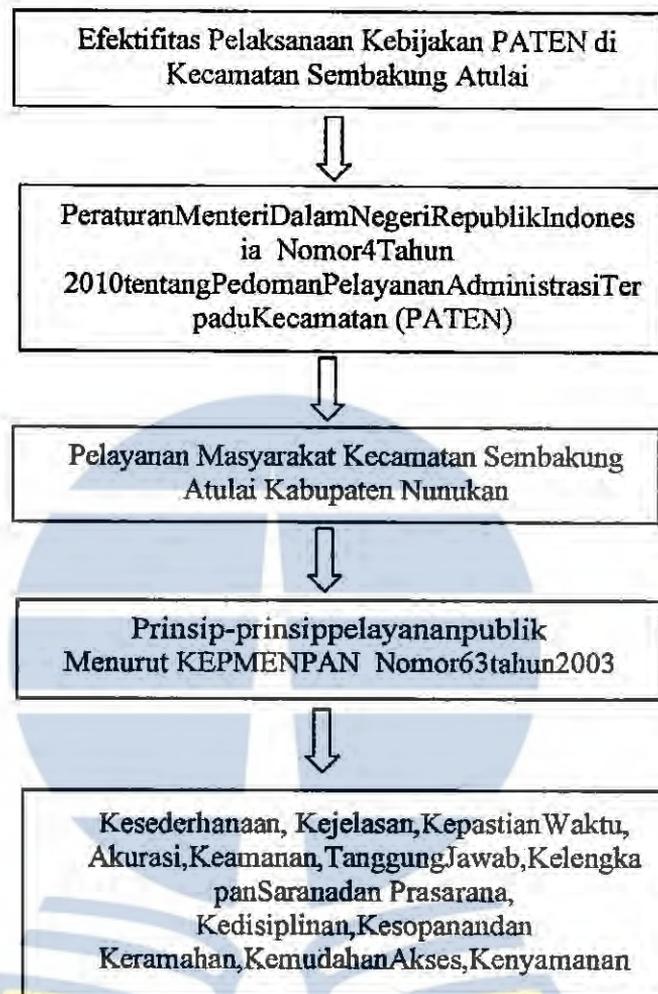
Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Sembakung Atulai, harus lah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu isu sangat krusial dalam implementasi atau praktik manajemen, baik dalam manajemen sektor publik maupun sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat

terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu semakin besar; sementara praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan kualitas yang berarti. Implikasinya, kesenjangan antara tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang dikehendaki dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh praktik manajemen merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Pada saat yang sama “tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas bergerak begitu cepat secepat lompatan kuda, adapun peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh instansi pemerintah bergerak begitu lambat selambat jalannya kura-kura”.

Berdasarkan urgensi permasalahan dan analisis situasi tersebut di atas, maka penelitian ini mengevaluasi kebijakan Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sembakung Atulai. Analisis jalannya penelitian ini berdasarkan konteks permasalahan di atas dapat diilustrasikan pada bagan kerangka pikir penelitian di bawah ini:





Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

Dari gambar diatas kerangka berpikir tersebut diatas, penulis dapat megevaluasi tingkat Efektivitas prlakasanaan Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Pada Adminstrasi terpadu Kecamatan (PATEN), Dalam penerapan pelayanan pada warga masyarakat Kecamatan Sembakung Atulai, Kabupaten Nunukan. Dalam melakukan kegiatan evaluasi PERMEDAGRI No 4 Tahun 2010 Tentang PATEN Kecamatan Sembakung Atulai, Penulis menerapkan prinsip-prinsip pelayanan

publik menurut **KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003**, Agar kualitas pelayanan dapat tercapai yaitu : **Kesederhanan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kedisiplinan, Kesopanan & Keramahan, Kemudahan akses dan Kenyamanan**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Deskriptif Kualitatif. Dengan tipe penelitian ini diupayakan untuk memberi gambaran mengenai evaluasi kebijakan Permendagri no. 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sembakung Atulai secara terperinci sehingga akhirnya dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas dan komprehensif mengenai fenomena tersebut.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Kantor Camat Sembakung Atulai yang beralamat di Jl. Kabupaten Nunukan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2017.

#### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman penulis atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik.

Berdasarkan hasil prariset yang telah dilakukan penulis, fokus dalam penelitian ini adalah: Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sembakung Atulai Tahun 2014, dengan menganalisis :

- 1) Kepentingan umum yaitu berkaitan dengan sikap atau tindakan petugas/pegawai PATEN seperti bagaimana kepeduliannya dan sikapnya dalam melayani masyarakat dan mementingkan masyarakat daripada urusan pribadi.
- 2) Kepastian hukum yaitu berkaitan dengan dasar-dasar hukum pelaksanaan PATEN dan tentang jaminan yang ada bagi terwujudnya hak dan kewajiban penerima dan pemberi pelayanan.
- 3) Kesamaan hak berkaitan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) hak dan kewajiban berkaitan dengan kesesuaian antara hak dan kewajiban yang diberikan dan diterima oleh penerima maupun pemberi pelayanan.
- 5) Keprofesionalan berkaitan dengan kompetensi dan ketrampilan setiap pelaksana PATEN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Partisipatif berkaitan dengan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Terutama menyangkut kemudahan dalam menyampaikan keluhan ataupun saran.

- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berkaitan dengan keadilan yang diberikan oleh petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN, terutama informasi mengenai persyaratan pelayanan ataupun prosedur pelayanan.
- 9) Akuntabilitas berkaitan dengan penyelenggaraan PATEN yaitu proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berkaitan dengan keadaan fasilitas dalam pelaksanaan PATEN dan pemberian kemudahan bagi kelompok rentan (fasilitas atau perlakuan khusus)
- 11) Ketepatan waktu berkaitan dengan waktu penyelesaian berkas apakah sesuai atau tidak dengan waktu yang ditentukan dalam standar pelayanan PATEN.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berkaitan dengan waktu biaya, lokasi, prosedur atau pun persyaratan, setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau masyarakat penerima pelayanan.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Dalam setiap penelitian disamping menggunakan metode yang tepat juga diperlukan kemampuan memilih metode pengumpulan data yang relevan. Data merupakan faktor penting dalam penelitian, kerana di dalam setiap penelitian pasti

memelukan data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari Informan dan responden dalam Penelitian ini. Data primer ini diperoleh dengan jalan wawancara, questioner dan observasi tentang permasalahan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Adapun data primer diperoleh dari Camat Sembakung Atulai, Kasi Pemerintahan dan staf yang membidangi PATEN masyarakat yang mendapatkan pelayanan PATEN sebagai *Key Informan*.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Penelitian dari data sekunder dimaksudkan mencari teori-teori sebagai dasar untuk menganalisis lebih lanjut seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan ini serta memanfaatkan data dokumentasi seperti monografi, brosur dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan secara akurat dalam penelitian ini maka perlu suatu teknik/metode pengumpulan data. Dalam hal ini teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut.

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan atau objek penelitian dengan melakukan pencatatan terhadap data-data yang ada hubungannya dengan pelayanan PATEN.

### 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung secara lisan kepada subjek terpilih guna mendapatkan jawaban langsung dan keabsahan yang mendukung masalah penelitian.

### 3. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang relevan dengan masalah penelitian melalui buku, surat kabar, dan literatur-literatur yang mendukung lainnya

### 4. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dan melakukan penelusuran serta mengidentifikasi data terhadap dokumen-dokumen yang sudah ada untuk melengkapi dan mempertajam data dari wawancara dan observasi. Sehingga akan diperoleh informasi dan gambaran mengenai isi dan substansi kebijakan pelayanan publik.

## **F. Teknik Analisis Data**

Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif, data yang sudah terkumpul kemudian direduksi berupa pokok-pokok temuan yang relevan dengan fokus kajian, selanjutnya disajikan secara naratif. Dengan demikian data disajikan secara deskriptif, faktual dan sistematis. Proses selanjutnya adalah penarikan

kesimpulan, analisis data ini merupakan uraian logis, dimana baik data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif disajikan dengan saling melengkapi.

Komponen analisis data yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan adalah merupakan rangkaian interaktif yang dilakukan terus-menerus sampai diperoleh kesimpulan yang benar. Artinya apabila kesimpulan kurang memadai maka diperlukan kegiatan pengujian ulang dengan cara mengkaji ulang sajian data ke lapangan lagi. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif. Dalam model ini terdapat 3 komponen analisis, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data kita dapat menyederhanakan data kualitatif dan melakukan transformasi data dengan berbagai cara, misalnya melalui seleksi yang ketat, ringkasan dan atau menggolongkannya dalam suatu pola yang lebih luas.

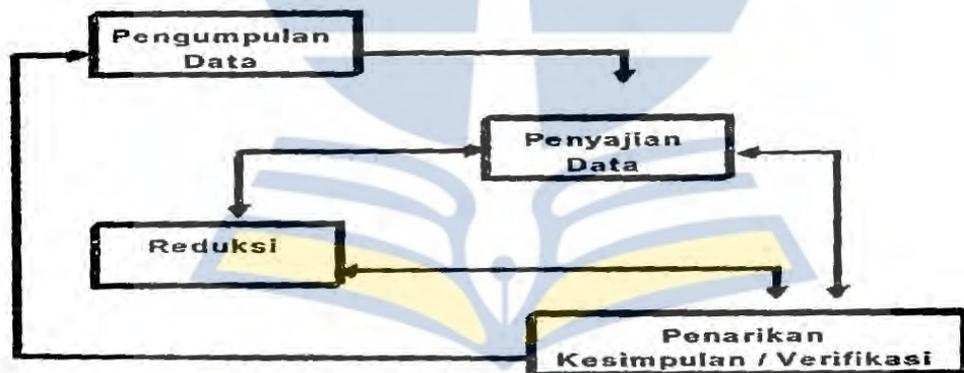
## 2. Sajian data

Merupakan alur penting yang kedua dari kegiatan analisis. Pengkaji membatasi suatu 'penyajian' sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.

## 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pengkaji yang berkompoten akan menangani kesimpulan dengan longgar, tetap terbuka dan *skeptic* (Miles & Huberman, 1992:19).

Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif



Sumber: Miles & Huberman (1992)

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar wawancara yang berisi pertanyaan secara terstruktur yang ditanyakan kepada informan dari pegawai da masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan sembakung atulai.

Adapun kisi-kisi wawancara yaitu seperti terlihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1. Kisi-kisi Wawancara

Variabel	Sumber	Sub Variabel	Indikator
Efektifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Pegawai dan Masyarakat	1) Kesederhanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan dan kecamatan Sembakung Atulai</li> </ul>
		2) Kejelasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan masyarakat tentang tata cara Pelayanan</li> <li>• Persyaratan teknis dan administratif</li> </ul>
		3) Kepastian Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu yang digunakan dalam proses pelayanan</li> </ul>
		4) Akurasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian permintaan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan</li> </ul>
		5) kelengkapan Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana dan prasarana menunjang proses pelayanan</li> </ul>
		6) Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keamanan dalam proses pelayanan</li> </ul>
		7) kemudahan akses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan akses kecamatan Sembakung Atulai untuk masyarakat</li> </ul>
		8) kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan yang diberikan</li> </ul>

Tabel 3.1. Kisi-kisi Wawancara

Variabel	Sumber	Sub Variabel	Indikator
			kepada masyarakat
Faktor Pelaksanaan PATEN	Pegawai dan Masyarakat	1) Pendukung	• Faktor pendukung efektifitas pelayanan PATEN di Lingkungan Pemerintahan
		2) Penghambat	• Faktor yang menghambat pelaksanaan PATEN di Lingkungan Pemerintahan
Peningkatan Efektifitas Pelayanan PATEN	Pegawai Pemerintah	3) Meningkatkan Pelayanan PATEN	• Cara dan Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Pelayanan PATEN

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Kecamatan Sembakung Atulai**

##### **1. Geografi dan Demografi**

Kecamatan Sembakung Atulai terletak di Pulau Kalimantan. Kecamatan ini merupakan wilayah pemekaran dari kecamatan Sembakung pada tahun 2013. Kecamatan Sembakung Atulai diresmikan pada tanggal 30 Oktober 2015 dan dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sebuku
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Tana Tidung
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Lumbis
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sembakung

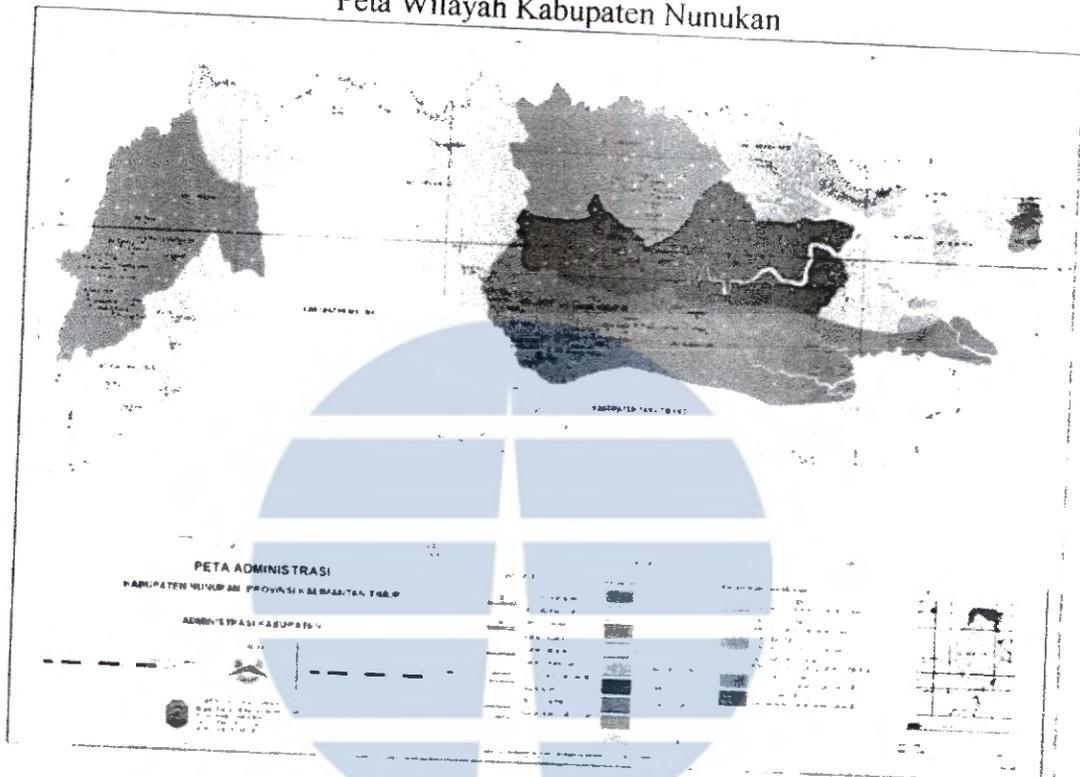
Luas kecamatan Sembakung Atulai setelah pemekaran adalah 277,72 km<sup>2</sup> atau 1,94 persen dari luas kabupaten Nunukan. Topografi wilayah desa di Kecamatan Sembakung Atulai termasuk wilayah dataran dengan ketinggian 0-100 mdpl. Kecamatan Sembakung Atulai terbagi Atas 10 (Sepuluh) Desa, dan kesepuluh Desa tersebut mempunyai dua akses transportasi dengan menggunakan jalan jalur darat dan sungai. Desa Saduman adalah ibukota kecamatannya.

Berikut daftar desa di kecamatan sembakung atulai :

- 1) Desa Lubok Buat
- 2) Desa Katul
- 3) Desa Mambulu
- 4) Desa Pagaluyon
- 5) Desa Saduman
- 6) Desa Tulang
- 7) Desa Mambulu
- 8) Desa Binarun
- 9) Desa Liuk Bulu
- 10) Desa Pulau Keras

Jumlah penduduk Kecamatan Sembakung Atulai sebesar 3.929 jiwa, terdiri dari 2.040 jiwa laki-laki dan 1.889 jiwa perempuan, hal tersebut menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan penduduk perempuan.

Gambar 4.1.  
Peta Wilayah Kabupaten Nunukan



Sumber : Kab.Nunukan Dalam Angka 2012

## 2. Gambaran Pelayanan SKPD

### 2.1. Tugas, Fungsi dan Struktur SKPD

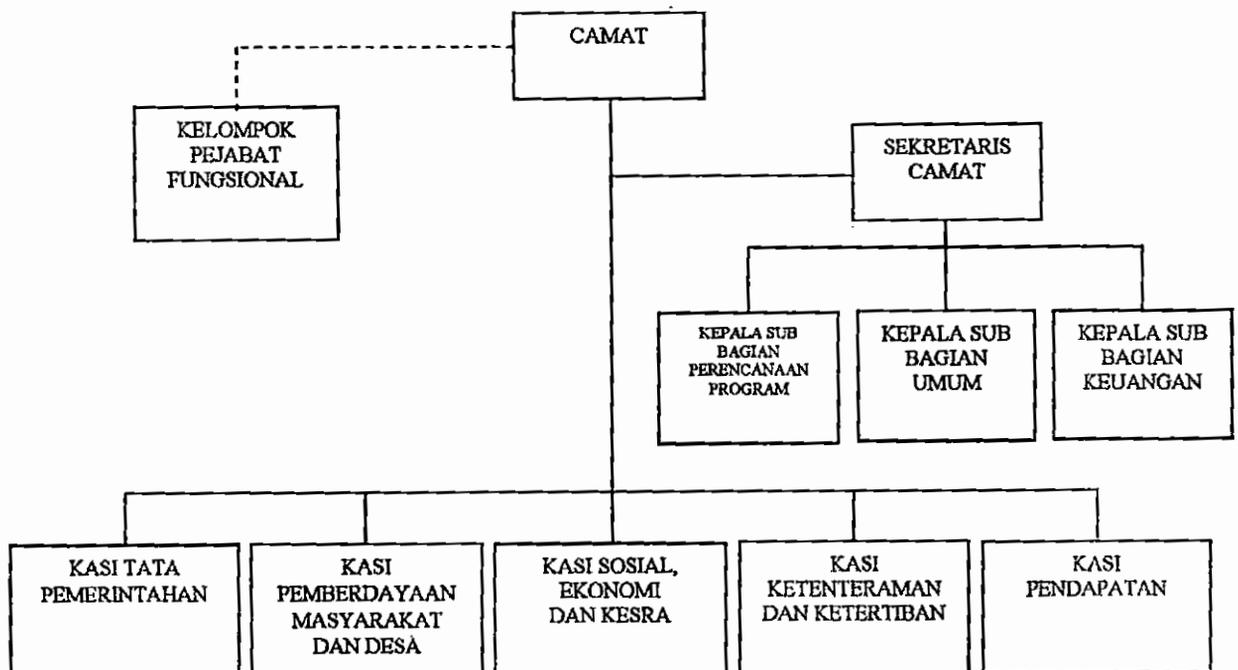
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan. Tugas pokok kecamatan yang merupakan perangkat daerah kabupaten adalah sebagai teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang menyelenggarakan Pemerintahan Umum dengan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai

dengan Peraturan Perundang-undangan. Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Sembakung Atulai sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Susunan Organisasi Kecamatan Sembakung Atulai**

No	Jabatan	Eselon
1	Camat	III/a
2	Sekretaris Camat	III/b
3	Kasubbag Perencanaan	IV/b
4	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	IV/b
5	Kasubbag Keuangan	IV/b
6	Kasi Tata Pemerintahan	IV/a
7	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	IV/a
8	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa	IV/a
9	Kasi Sosial, Ekonomi dan Kesra	IV/a
10	Kasi Pendapatan	IV/a

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sembakung A**



Tabel 4.2 Susunan Organisasi SKPD

No	Kedudukan Dalam Organisasi	Komposisi Pegawai		
		Lk	Pr	Jumlah
1	Camat	1	-	1
2	Sekretaris Camat	1	-	1
	2.1 Kasubbag Umum	1	-	1
	- Staf Pendukung PNS	1	-	1
	- Staf Pendukung Non PNS	1	1	2
	2.2 Kasubbag Perencanaan Program	1	-	1
	- Staf Pendukung PNS	-	-	-
	- Staf Pendukung Non PNS	-	2	2
	2.3 Kasubbag Keuangan	1	-	1
	- Staf Pendukung PNS	1	-	1
	- Staf Pendukung Non PNS	1	1	2
3	Kepala Seksi			
	3.1 Kepala Seksi Tata Pemerintahan	1	-	1
	- Staf Pendukung PNS	-	-	-
	- Staf Pendukung Non PNS	5	1	6
	3.2 Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat & Desa	-	-	-
	- Staf Pendukung PNS	-	-	-
	- Staf Pendukung Non PNS	-	-	-
	3.3 Kasi Sosial, Ekonomi & Kesra	-	-	-

**Tabel 4.2 Susunan Organisasi SKPD**

	- Staf Pendukung PNS	-	-	-
	- Staf Pendukung Non PNS	-	-	-
3.4	Kasi Ketenteraman & Ketertiban	-	-	-
	- Staf Pendukung PNS	-	-	-
	- Staf Pendukung Non PNS	-	-	-
4	Kelompok Jabatan lainnya	-	-	-
4.1	PPLKB	-	-	-
4.2	UPT DPPKAD	-	-	-
	- Non PNS	-	-	-
4.3	Polisi Pamong Praja	-	-	-
	- Non PNS	-	-	-
4.4	LINMAS	-	-	-
	- Non PNS	-	-	-

Dengan kewenangan yang dimiliki :

- a. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
- b. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, yang meliputi mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitasi pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan melaksanakan pelayanan

masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah Desa.

- c. Menyelenggarakan koordinasi pembinaan perekonomian dan kesejahteraan rakyat.
- d. Melaksanakan pengelolaan komunikasi dan informatika di tingkat Kecamatan.
- e. Menyelenggarakan kesekretariatan/ketatausahaan Kecamatan.

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Pejabat Struktural di lingkungan Kecamatan berdasarkan Peraturan Pemerintah Kabupaten Nunukan Nomor 21 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut:

#### **1) TUGAS CAMAT**

- a. Menyusun dan menetapkan perencanaan kecamatan.
- b. Merumuskan kebijakan umum dan teknis operasional pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan di tingkat kecamatan.
- c. Melaksanakan pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundangan – undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di

tingkat Kecamatan, serta pembinaan kegiatan perekonomian dan kesejahteraan rakyat.

- d. Melaksanakan pembinaan pemerintahan desa dan lembaga kemasyarakatan.
- e. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa.
- f. Pembinaan pengelolaan urusan kesekretariatan / ketatausahaan kecamatan.
- g. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kecamatan.
- h. Terwujudnya keteraturan, kelancaran dan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas.

## **2) TUGAS SEKRETARIS KECAMATAN**

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja.
- b. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional kesekretariatan / ketatausahaan.
- c. Melaksanakan pengkoordinasian penyiapan bahan perencanaan kecamatan.
- d. Melaksanakan pengkoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional penyelenggaraan tugas kecamatan.
- e. Melaksanakan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas kecamatan.
- f. Melaksanakan koordinasi dan pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum.
- g. Melaksanakan pengkoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas kecamatan.

- h. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan kesekretariatan / ketatausahaan, serta menyajikan alternative pemecahannya.
- i. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing – masing.
- j. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas kepada bawahan.
- k. Melaksanakan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

### **3) TUGAS KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN**

- a. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data/ informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja.
- b. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional urusan perencanaan dan keuangan.
- c. Melakukan pengumpulan, pengolahan, penelaahan data / informasi sebagai bahan penyusunan perencanaan kecamatan.
- d. Melakukan pengumpulan, identifikasi, analisa, pengolahan dan penyajian data / informasi.
- e. Melakukan penyiapan data sebagai bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan rencana kerja kecamatan.
- f. Melakukan pengelolaan anggaran kecamatan.

- g. Melakukan pengelolaan perbendaharaan kecamatan.
- h. Melakuksan verifikasi dan akuntansi keuangan kecamatan.
- i. Melakukan evaluasi dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan kecamatan.
- j. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan perencanaan dan keuangan, serta menyajikan alternative pemecahannya.
- k. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing – masing.
- l. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan.
- m. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- n. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### **4) TUGAS KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

- a. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja.
- b. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data informasi sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional ketatausahaan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, perpustakaan, humas dan protokol.
- c. Melakukan urusan ketatausahaan kecamatan.
- d. Melakukan urusan administrasi kepegawaian.

- e. Melakukan urusan rumah tangga, perlengkapan, perpustakaan, humas dan protocol.
- f. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan umum dan kepegawaian serta menyajikan alternative pemecahannya.
- g. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing – masing.
- h. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan.
- i. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- j. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

#### **5) TUGAS KEPALA SUB BAGIAN KEUANGAN**

- a. Membantu Sekretaris Kecamatan menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran dan pengelolaan administrasi keuangan di lingkungan kecamatan.
- b. Menghimpun dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya
- c. Menyiapkan bahan bahan penyusunan rencana anggaran dan pengelolaan administrasi keuangan kecamatan

- d. Menyelenggarakan pengelolaan administrasi dan penatausahaan keuangan kecamatan yang meliputi penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, pembukuan, verifikasi anggaran serta perbendaharaan
- e. Mengkoordinasikan dan menyusun serta mengendalikan pengelolaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran di lingkungan kecamatan
- f. Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan bagi bendaharawan kecamatan
- g. Melaksanakan pengelolaan gaji pegawai di lingkungan kecamatan
- h. Melaksanakan pembukuan secara sistimatis dan kronologis serta menyiapkan bahan penyusunan perhitungan anggaran dan melakukan pemeriksaan/penilaian terhadap realisasi anggaran di lingkungan kecamatan
- i. Melakukan verifikasi dan meneliti kebenaran bukti-bukti pembayaran serta menghimpun dan menyimpan dokumen-dokumen keuangan secara tertib dan teratur
- j. Menyusun laporan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran dan penatausahaan keuangan di lingkungan kecamatan sesuai dengan standar/pedoman yang telah ditetapkan
- k. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah

- l. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi/satuan unit kerja terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas
- m. Menjabarkan perintah atasan sesuai dengan petunjuk/pedoman/ ketentuan yang berlaku
- n. Melakukan pengawasan, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja bawahan
- o. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis agar pelaksanaan tugas dapat sesuai dengan pedoman/ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan
- p. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya
- q. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

#### **6) TUGAS KEPALA SEKSI TATA PEMERINTAHAN**

- a. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data/informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja.
- b. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data/ informasi sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional urusan pemerintahan.
- c. Melakukan pembinaan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, meliputi: Kepala Desa, Perangkat Desa, Lembaga Desa dan inventarisasi kekayaan desa.

- d. Melakukan fasilitasi pembinaan dan pelayanan keagrariaan.
- e. Melakukan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa.
- f. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan pemerintahan dan menyajikan alternative pemecahannya.
- g. Mendistribusikan tugas pada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing – masing.
- h. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan.
- i. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- j. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### **7) TUGAS KEPALA SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN**

- a. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data/ informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja.
- b. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional urusan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Melakukan fasilitasi dan koordinasi penegakan peraturan perundangan-undangan dan pembinaan tertib perijinan dengan Satuan Polisi Pamong Praja.

- d. Melakukan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
- e. Melakukan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Melakukan fasilitasi pembinaan social politik, kesatuan bangsa dan organisasi kemasyarakatan.
- g. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum, serta menyajikan alternative pemecahannya.
- h. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing – masing.
- i. Memberikan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas kepada bawahan.
- j. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- k. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### **8) TUGAS KEPALA SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

- a. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja.
- b. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional pemberdayaan masyarakat dan desa, pemeliharaan prasarana dan fasilitasi pelayanan umum dan lingkungan hidup.

- c. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan.
- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
- e. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan, baik yang dilakukan unit kerja pemerintah maupun swasta.
- f. Melakukan fasilitasi dan koordinasi pembinaan dan pengendalian pembangunan.
- g. Melakukan fasilitasi dan koordinasi pembinaan pelestarian sumber daya alam, dan pemeliharaan lingkungan hidup.
- h. Melakukan koordinasi penyediaan sarana dan prasarana umum.
- i. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat dan desa, pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum dan lingkungan hidup serta menyajikan alternative pemecahannya.
- j. Mendistribusikan tugas pada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing – masing.
- k. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas kepada bawahan.
- l. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- m. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

**9) TUGAS KEPALA SEKSI SOSIAL EKONOMI DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT**

- a. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi penyusunan rencana kerja.
- b. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional pembinaan kegiatan perekonomian dan kesejahteraan rakyat.
- c. Melakukan fasilitasi dan koordinasi pembinaan perindustrian, perdagangan, perkoperasian dan usaha kecil menengah.
- d. Melakukan fasilitasi dan koordinasi pembinaan perbankan, perkreditan dan penanaman modal.
- e. Melakukan koordinasi peningkatan kelancaran sarana dan prasarana perekonomian.
- f. Melakukan fasilitasi dan koordinasi pembinaan urusan pendidikan, kebudayaan, keagamaan, kesehatan masyarakat, pemberdayaan perempuan, kepemudaan dan olahraga.
- g. Melakukan fasilitasi dan koordinasi pembinaan pelayanan bantuan sosial dan bencana alam.
- h. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan perekonomian dan kesejahteraan rakyat, serta menyajikan alternative pemecahannya.
- i. Mendistribusikan tugas pada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing – masing.

- j. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan.
- k. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- l. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### **10) TUGAS KEPALA SEKSI PENDAPATAN**

- a. Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang pendapatan di wilayah kecamatan sesuai dengan lingkup tugas dan kewenangannya berdasarkan peraturan yang berlaku
- b. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugasnya
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pendapatan di wilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- d. Menjabarkan dan melaksanakan kebijakan penyelenggaraan urusan pendapatan sesuai lingkup tugas dan kewenangan yang telah dilimpahkan
- e. Melaksanakan identifikasi dan inventaris terhadap potensi dan sumber-sumber pendapatan daerah di wilayah kecamatan.
- f. Menyelenggarakan pendaftaran dan pendataan atas wajib pajak dan wajib retribusi di wilayah kecamatan

- g. Melaksanakan penetapan dan penagihan/pemungutan pajak dan retribusi daerah sesuai dengan kewenangan dan lingkup tugasnya di wilayah kecamatan
- h. Menyelenggarakan penggalian dan pengembangan sumber-sumber pendapatan daerah melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan daerah di wilayah kecamatan
- i. Menyelenggarakan koordinasi, konsultasi dan kerja sama dengan instansi lainnya dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah di wilayah kecamatan
- j. Melaksanakan penyuluhan dan sosialisasi teknis mengenai pajak dan retribusi daerah bagi masyarakat di wilayah kecamatan
- k. Menerima dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan masyarakat berkaitan dengan pemungutan pendapatan daerah di wilayah kecamatan
- l. Menyelenggarakan administrasi surat menyurat dan pendokumentasian bahan-bahan, data dan informasi penting lainnya di bidang pendapatan
- m. Melaksanakan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan pendapatan serta merumuskan langkah tindaklanjutnya
- n. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah

- o. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi/satuan unit kerja terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas
- p. Menjabarkan perintah atasan sesuai petunjuk/pedoman/ketentuan yang berlaku
- q. Melakukan pengawasan, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja bawahan
- r. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis agar pelaksanaan tugas dapat sesuai dengan pedoman/ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan
- s. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya
- t. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan lingkup tugasnya

## **2.2. Visi dan Misi SKPD**

### **a. Visi**

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan kemana Kantor Camat akan di arahkan dan akan di capai agar tetap eksis, antisipasi dan inovatif. Sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Nunukan “Menjadikan Kabupaten Nunukan sebagai Pusat Pertumbuhan ekonomi Berbasis Agrobisnis Menuju Masyarakat yang Maju, Aman, Adil dan Sejahtera”, maka visi Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan adalah:

**“Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Amanah dan Bertanggungjawab”**

b. Misi

Untuk Mewujudkan Visi Kecamatan Sembakung Atulai Tahun 2016 – 2021 sebagaimana yang telah digariskan diatas, maka dipandang perlu pula untuk menggariskan beberapa misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran Kantor Kecamatan Sembakung Atulai yaitu sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati Nunukan untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah
- 2) Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, yang meliputi pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintah desa, dan melaksanakan pelayanan prima yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa
- 3) Menyelenggarakan koordinasi pembinaan perekonomian dan kesejahteraan rakyat.
- 4) Melaksanakan pengelolaan komunikasi dan informatika di tingkat Kecamatan.
- 5) Menyelenggarakan kesekretariatan/ketatausahaan kecamatan.

### 3. Jumlah Penduduk

**Tabel 4.3 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Sembakung Atulai**

NO	DESA	KODE DESA	JUMLAH KK	JUMLAH PENDUDUK		
				L	P	Jumlah
1	Lubok Buat	2001	143	474	381	855
2	Katul	2002	84	170	169	339
3	Mambulu	2003	79	166	151	317
4	Pagaluyon	2004	87	201	210	411
5	Saduman	2005	114	176	182	358
6	Tulang	2006	77	201	210	411
7	Sabuluan	2007	88	119	120	239
8	Pulau Keras	2008	85	165	150	315
9	Binanun	2009	78	170	154	324
10	Liuk Bulu	2010	84	198	162	360
<b>Jumlah</b>			919	2.040	1.889	3.929

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat sepuluh desa di kecamatan sembakung Atulai yaitu Lubok Buat, Katul, Mambulu, Pagaluyon, Saduman, Tulang, Sabuluan, PulauKeras, Binanun dan LiukBulu. Keseluruhan dar itotal penduduk di kecamatan sembakung atulai adalah 3.929.

**Tabel 4.4 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Sembakung Atulai Berdasarkan Agama**

<b>NO</b>	<b>DESA</b>	<b>KRISTEN</b>	<b>ISLAM</b>	<b>KATOLIK</b>	<b>BUDHA</b>	<b>HINDU</b>
1	Lubok Buat	486	369			
2	Katul	299	40			
3	Mambulu	292	15	10		
4	Pagaluyon	336	45	30		
5	Saduman	288	21	49		
6	Tulang	307	54	50		
7	Sabuluan	219	4	16		
8	Pulau Keras	260	20	35		
9	Binanun	10	6	308		
10	Liuk Bulu	5	4	351		
<b>Jumlah</b>		<b>2.502</b>	<b>578</b>	<b>849</b>		

Berdasarkan table di atas dapat di ketahui bahwa mayoritas penduduk desa di kecamatan sembakung Atulai beragama Kristen, Islam dan Katolik. Dari keseluruhan penduduk diketahui bahwa 2.502 beragama islam, 578 beragama islam dan 849 beragama katolik.

## 4. Sarana dan Prasarana

Tabel 4.5 Data Fasilitas Rumah Ibadah Kecamatan Sembakung Atulai

NO	DESA	GEREJA KRISTEN	MASJID/ MUSHOLA	GEREJA KATOLIK
1	Lubok Buat	1	1	
2	Katul	1	1	
3	Mambulu	1		
4	Pagaluyon	1	1	1
5	Saduman	1	1	1
6	Tulang	1		
7	Sabuluan	1		
8	Pulau Keras	1		
9	Binanun			1
10	Liuk Bulu			1
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Tabel 4.6 Data Fasilitas Olahraga Kecamatan Sembakung Atulai

NO	DESA	LAPANGAN SEPAK BOLA	LAPANGAN BOLA VOLLY	LAPANGAN BULU TANGKIS
1	Lubok Buat	1	1	1
2	Katul	-	-	-
3	Mambulu	1	1	-
4	Pagaluyon	-	1	-
5	Saduman	-	-	1

**Tabel 4.6 Data Fasilitas Olahraga Kecamatan Sembakung Atulai**

<b>NO</b>	<b>DESA</b>	<b>LAPANGAN SEPAK BOLA</b>	<b>LAPANGAN BOLA VOLLY</b>	<b>LAPANGAN BULU TANGKIS</b>
6	Tulang	-	1	-
7	Sabuluan	-	-	-
8	Pulau Keras	1	1	-
9	Binanun	-	1	-
10	Liuk Bulu	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

**Tabel 4.7 Data Fasilitas Kesehatan Kecamatan Sembakung Atulai**

<b>NO</b>	<b>DESA</b>	<b>PUSKESMAS</b>	<b>PUSTU</b>	<b>POSYANDU</b>
1	Lubok Buat		1	1
2	Katul		1	1
3	Mambulu		1	1
4	Pagaluyon		1	1
5	Saduman	1	1	1
6	Tulang		1	1
7	Sabuluan		1	1
8	Pulau Keras		1	1
9	Binanun		1	1
10	Liuk Bulu		1	1
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

**Tabel 4.8 Data Fasilitas Pendidikan Kecamatan Sembakung Atulai**

NO	DESA	TK/PAUD	SD	SMP
1	Lubok Buat	1	1	1
2	Katul			
3	Mambulu	1	1	1
4	Pagaluyon			
5	Saduman			
6	Tulang		1	
7	Sabuluan			
8	Pulau Keras		1	
9	Binanun			
10	Liuk Bulu			

### 3. Profil Informan

Dalam penelitian Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan PERMENDAGRI No. 4 Tahun 2010 tentang Penerapan Prinsip KEPMENPAN tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan, peneliti menggunakan 2 (dua) kelompok informan yaitu Informan Utama dan Informan Pendukung dengan Profil sebagai berikut:

#### 1. Profil Informan

##### a. Informan Utama

- 1) H. Ramli, SE

Adalah camat Sembakung Atulai yang dilantik pada tanggal 22 Januari tahun 2017

2) Eleyser, A.Md

Adalah Kepala seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Sembakung Atulai yang bertugas sejak bulan April tahun 2014.

b. Informan Pendukung

Adalah 3 (tiga) orang masyarakat Kecamatan Sembakung Atulai yang sudah pernah mengurus perizinan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai.

- 1) Sdr. Mekael Main selaku Kepala Desa Binanun yang memiliki usaha kios sembako.
- 2) Ibu Jesika warga Desa Saduman mengurus IMB terkait galian "C"
- 3) Bapak Andi Kamarudin warga Desa Mambulu memiliki usaha Kios BBM.

**B. Temuan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil pengumpulan data dengan menggunakan lembar observasi, pedoman wawancara serta dokumen untuk mengetahui Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan, hasil yang diperoleh dipaparkan sebagai berikut:

## 1. Efektifitas Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai

Pemerintah telah mengatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen salah satu tempat. Maksud dilaksanakan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten atau kota, sedangkan tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Efektifitas Pelayanan administrasi terpadu kecamatan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan meliputi beberapa indikator yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kemudahan Akses, serta Kenyamanan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan di selenggarakan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Dalam menyusun kebijakan

atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja/pejabat yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Kesederhanaan prosedur ini di desain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, dan intinya dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan.

Untuk mendapatkan pelayanan di kantor Kecamatan Sembakung Atulai, mengikuti prinsip kesederhanaan karena masyarakat dapat langsung mengurus berkas dan mudah untuk bertemu dengan pegawai yang ada di kantor. Berdasarkan penjelasan dari bapak Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Sembakung Atulai mengenai kesederhanaan proses pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai sebagai berikut:

“Masyarakat yang ingin mengurus perizinan langsung datang ke Kantor dengan membawa serta persyaratan yang diperlukan. Persyaratannya telah kami sosialisasikan ke desa desa, demikian juga brosur dan pamflet yang kami tempelkan di papan pengumuman Kantor Kecamatan Sembakung Atulai. Menurut saya prosedur yang dilalui sangat sederhana dan tidak berbelit-belit.”

Senada dengan penjelasan Andi Kamarudin tentang prosedur pelayanan:

“Kami mengetahui prosedur pelayanan melalui papan informasi yang ada di Kantor Camat Sembakung Atulai.”

Masyarakat dapat langsung mengurus administrasi dengan sederhana, karena langsung bertemu dengan pegawai yang akan membuat perlengkapan dokumen. Apabila terjadi kebingungan atau tidak mengerti prosedur atau

langkah-langkah yang harus dilakukan atau dilengkapi masyarakat dapat bertanya di loket tersebut.

Prinsip kesederhanaan ini juga terlihat ketika masyarakat tidak perlu pergi ke banyak meja atau loket hanya untuk mendapatkan pelayanan dari kantor camat, Masyarakat hanya butuh untuk mengkomunikasikan kebutuhan pelayanan yang akan diurus di loket, dan akan menuju bagian loket tertentu sesuai dengan kebutuhannya dan petugas akan memberi arahan tentang kelengkapan berkas yang akan diurus, kemudian petugas akan memberikan pelayanan langsung untuk menyelesaikan urusan tersebut.

Sejalan dengan penjelasan tersebut, adapun pendapat menurut Andi Kamarudin, prosedur pelayanan kegiatan/program PATEN yang ada di kantor Kecamatan Sembakung yaitu:

“Menurut saya prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai sangat sederhana dan cukup baik.”

Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan di Kantor Sembakung Atulai sudah baik dan sederhana, namun terkadang masyarakat masih kebingungan dalam melaksanakan prosedur pelayanan yang tertib. Namun, pihak kantor Sembakung Atulai akan dengan sigap memberi arahan dan instruksi kepada masyarakat yang masih belum mengerti dan belum jelas terhadap prosedur tersebut. Langkah yang dilakukan yaitu dengan membimbing dan mengantarkan masyarakat untuk menyelesaikan prosedur dengan maksimal. Selain itu juga, pihak kantor selalu melakukan evaluasi untuk memberi pelayanan dengan maksimal agar masyarakat selalu mudah dalam

mendapat pelayanan dan memberikan panduan dan menyampaikan informasi secara terstruktur.

#### **b. Kejelasan**

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Kejelasan prosedur pelayanan diungkapkan oleh Camat Sembakung Atulai H.Ramli, SE sebagai berikut:

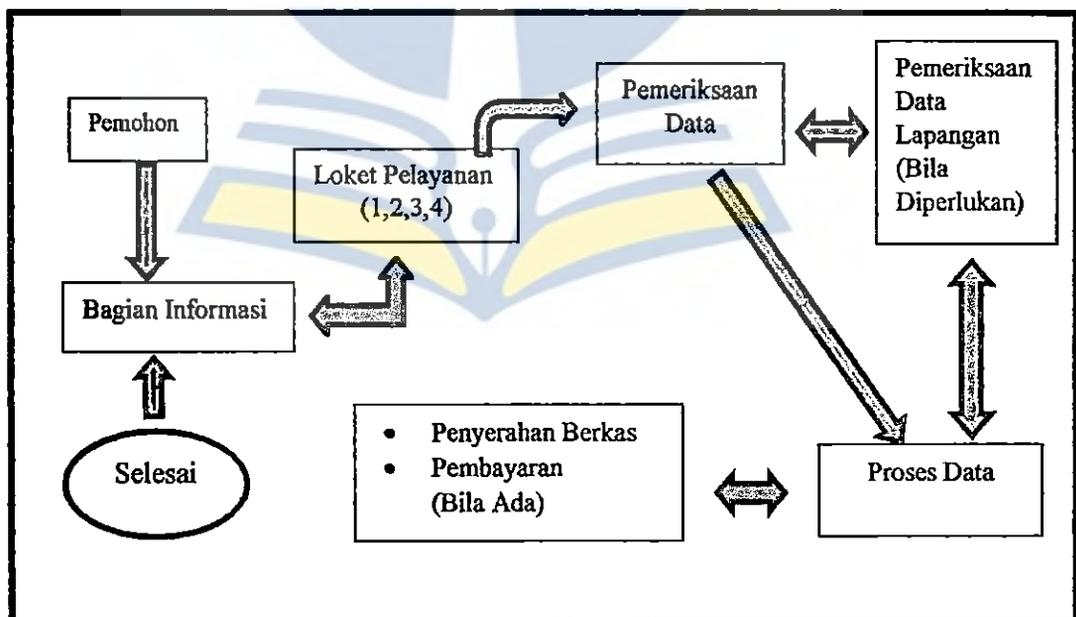
“Pelayanan PATEN mengacu pada Permendagri No. 4 Tahun 2010 dan Perda Kabupaten Nunukan No. 17 Tahun 2013.”

Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai juga menerapkan prinsip kejelasan. Hal tersebut dikarenakan pelayanan PATEN mengacu pada Permendagri No. 4 Tahun 2010 dan Perda Kabupaten Nunukan No. 17 Tahun 2013. Seluruh pegawai yang berhadapan dengan pelayanan sebelumnya telah diberikan sosialisasi dan pengarahan mengenai administrasi yang harus mereka laksanakan, sehingga apabila terdapat masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan maka petugas akan siap memberikan arahan mengenai prosedur yang harus dilakukan dalam mengurus keperluannya. Adanya kejelasan informasi dan yang diberikan oleh petugas akan membuat masyarakat lebih paham tentang apa saja yang harus dilakukan, karena terkadang terdapat pembaharuan peraturan, atau masyarakat kurang mengerti tentang tata acara pengurusan yang

sesuai dengan prosedurnya. Dengan adanya penjelasan prosedur dan aturan yang ada maka pelayanan yang diberikan tidak akan menyalahi aturan yang berlaku. Sehingga dengan kejelasan tersebut maka masyarakat akan lebih mudah mengerti tujuan dan maksud dari prosedur yang ada.

Kejelasan juga terlihat dari alur yang telah ditempel di dinding kantor, sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi dapat mengetahui alur atau prosedurnya. Adapun untuk alur pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) untuk kecamatan Sembakung Atulai yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.3 Diagram Alur Pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai



Sumber: Kantor Camat Sembakung Atulai

Alur pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai adalah pemohon terlebih dahulu memasukan berkasnya pada bagian informasi, lalu di teruskan ke Loket 1, 2, 3 dan 4 di proses oleh Petugas Loket. Pada proses tersebut bisa saja

akan di lakukan pemeriksaan lapangan bila diperlukan. Setelah itu berkas dapat diserahkan langsung pada masyarakat selaku pemohon pengurusan ijin

Tabel 4.9 Jenis Pelayanan dan Kejelasan Syarat Pelayanan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai

No. Loker	No.	Jenis Pelayanan	Kejelasan Syarat		Ket.
			Jelas	Tidak	
1.	1.	Izin Gangguan (HO) kategori ringan	✓		
	2.	Izin usaha perdagangan untuk skala mikro dan kecil	✓		
	3.	Izin usaha restoran untuk skala kecil	✓		
	4.	Izin rumah makan untuk skala kecil	✓		
	5.	Izin usaha tempat makan untuk skala kecil	✓		
	6.	Izin usaha jasa boga untuk skala kecil	✓		
	7.	Izin usaha penginapan untuk skala kecil	✓		
	8.	Izin usaha rekreasi dan hiburan untuk skala kecil - Kolam pemancingan - Gedung serba guna - Sarana dan fasilitas olah raga - Perawatan/jasa perawatan audio visual	✓		

		- Sarana dan fasilitas music			
2.	9.	Permohonan surat rekomendasi kegiatan pemberdayaan masyarakat	✓		PMD dan TRANTIB
	10.	Permohonan surat rekomendasi izin mendirikan bangunan (IMB)	✓		PMD dan TRANTIB
	11.	Permohonan pengesahan surat keterangan kapal/perahu motor	✓		PMD dan TRANTIB
	12.	Pengesahan surat keterangan izin keramaian	✓		PMD dan TRANTIB
	13.	Permohonan surat rekomendasi IMB	✓		PMD dan TRANTIB
	14.	Permohonan surat rekomendasi izin gangguan (HO)	✓		PMD dan TRANTIB
	15.	Permohonan surat rekomendasi izin penyaluran (BBM/Barang)	✓		PMD dan TRANTIB
	16.	Pengesahan surat keterangan pengangkutan barang	✓		PMD dan TRANTIB
	17.	Permohonan pengesahan surat keterangan Pas Lintas Bantas (PLB)	✓		PMD dan TRANTIB
3.	18.	Permohonan surat rekomendasi dispensasi pernikahan	✓		SOSEK
	19.	Permohonan surat rekomendasi permohonan bantuan	✓		SOSEK
	20.	Permohonan pengesahan surat keterangan tidak mampu	✓		SOSEK
	21.	Permohonan surat rekomendasi pembangunan tempat ibadah	✓		SOSEK

	22.	Permohonan surat rekomendasi pencairan dana bantuan	✓		SOSEK
	23.	Permohonan surat keterangan domisili kelembagaan	✓		SOSEK
4.	24.	Pengesahan permohonan akta kelahiran	✓		TAPEM
	25.	Pengesahan permohonan surat keterangan pindah	✓		TAPEM
	26.	Permohonan pergantian KK (Perubahan anggota keluarga, rusak/hilang)	✓		TAPEM
	27.	Permohonan pergantian KTP (Perubahan status, rusak/hilang)	✓		TAPEM
	28.	Permohonan surat keterangan kepengurusan partai politik	✓		TAPEM
	29.	Pengesahan permohonan surat keterangan domisili	✓		TAPEM
	30.	Permohonan surat keterangan akta tanah	✓		TAPEM
	31.	Pengesahan permohonan surat keterangan ahli waris	✓		TAPEM

Mengenai kejelasan biaya, untuk pelayanan di kantor camat Sembakung Atulai tidak dikenakan biaya, sehingga sudah jelas bahwa masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tidak harus membayar, akan tetapi apabila ada pengurusan yang berhubungan dengan instansi lain yang wajib untuk dilakukan pembayaran maka pembayaran disesuaikan dengan urusan tersebut. Berdasarkan

penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk rincian biaya pelayanan yang dipungut oleh kantor Kecamatan Sembakung Atulai yaitu:

“Ditingkat Kecamatan Sembakung Atulai tidak ada pungutan, jika terkait dengan tugas pelimpahan dari DISDUKCAPIL, DISPU, DLL, Menyesuaikan bentuk pembayaran seperti Blangko IMB, HO, Akte Lahir, Akte Tanah, DLL.

Senada dengan penuturan Ibu Jesika yang mengurus perizinan sebagai berikut:

“ Tidak ada membayar, hanya bayar blangko IMB di Kantor Kabupaten Nunukan.”

Sesuai dengan penjelasan bapak Camat Sembakung Atulai, pembayaran yang dilakukan hanya penggantian biaya blangko dan lain-lain. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat mendapatkan kejelasan biaya dalam mengurus perizinan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai.

### **3) Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atausesuai dengan perjanjian awal. Dengan demikian maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa dilayani. Berdasarkan penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk kepastian waktu untuk memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Sembakung Atulai yaitu:

“Menyesuaikan bentuk perijinan/urusan yang dilakukan, apabila tidak berkaitan dengan kantor/dinas instansi lain maka dapat diselesaikan segera.”

Kantor camat Sembakung Atulai beroperasi setiap hari kerja dari senin hingga jumat dari pukul 08.00 hingga 16.00. Diketahui secara jelas bahwa masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dapat langsung ke kantor camat pada jam tersebut. Pelayanan yang sifatnya dapat diselesaikan secara langsung segera dilakukan oleh petugas, sehingga masyarakat yang datang langsung menyelesaikan pelayanan yang diajukan dengan menunggu beberapa saat, namun apabila ada pelayanan yang membutuhkan waktu yang lebih lama dan berhubungan dengan instansi lain, maka waktu tersebut disesuaikan dengan kebutuhan dan pihak kantor berusaha untuk menyelesaikan pengajuan pelanan tersebut sesegera mungkin.

Penjelasan lain mengenai kepastian waktu dirasakan oleh masyarakat kurang efektif. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara Jesika sebagai berikut:

“Kami berurusan mulai jam 08.00, tapi pada jam 14.00 pelayanan terhenti karena mesin genset kehabisan BBM/Solar, sehingga harus disambung pada besok harinya”

Tentang ketidakpastian waktu juga diungkapkan oleh Andi Kamarudin sebagai berikut:

“Biasanya itu, kalau tempat urusannya satu tempat saja biasanya langsung selesai dalam satu hari kerja. Cuma yang bikin lambat itu, kalau berhubungan dengan instansi lain”.

Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang seharusnya dilakukan di kantor camat Sembakung Atulai seharusnya beroperasi lebih lama, karena jam operasi kantor camat hanya sampai jam 2 siang efektifnya, sehingga terkadang apabila masyarakat yang tidak mengetahui jam operasi tersebut harus pulang dan kembali keesokan harinya karena menyangka bahwa jam operasi kerja sampai sore hari. Jam kantor

sehausnya melayani pelayanan public hingga pukul 16.00, namun terkadang membatasi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya sekaligus memberikan batasan waktu bagi masyarakat untuk mengurus administrasi sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan. Jadwal dan durasi pelayanan yang pendek, sehingga masyarakat harus datang lebih awal untuk mengurus kepentingan mereka.

#### 4) Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, dan sah yaitu produk pelayanan publik tersebut diakui undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan. Berdasarkan penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk akurasi yaitu sebagai berikut:

“Setiap proses administrasi yang dilakukan akan selalu di cek ulang sebelum diberikan kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan publik, sehingga betul-betul akurat.”

Sejalan dengan penjelasan tersebut, adapun pendapat menurut Andi Kamarudin, mengenai akurasi pelayanan kegiatan/program PATEN yang ada di kantor Kecamatan Sembakung yaitu:

“Administrasi yang diberikan sangat teliti, kita diminta lihat dan cek juga kebenaran informasi dari pelayanan yang diberikan, jadi data-data yang ada tidak keliru.”

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh petugas telah mengimplimentasikan prinsip akurat. Hal tersebut dikarenakan setiap pelayanan

yang diberikan selalu dilakukan pengecekan ulang agar tidak terjadi kesalahan. Selain itu pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan tersebut dan dapat digunakan di instansi selanjutnya dan secara sah diakui oleh undang-undang di Indonesia.

### 5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan. Keamanan disini termasuk keamanan kendaraan atau barang bawaan masyarakat. Selain itu juga, seorang pegawai pelayanan diberikan kepercayaan untuk memberikan berkas kepada pimpinan maka pegawai pelayanan harus menjamin keamanan barang tersebut supaya utuh sampai di ruang pimpinan. Berdasarkan penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk keamanan yaitu sebagai berikut:

“Keamanan itu paling penting, kalau masyarakat merasa aman akan pelayanan yang akan mereka ajukan, maka masyarakat akan dengan senang hati untuk mendapatkan pelayanan. Hal lain yang kami lakukan untuk meningkatkan keamanan yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada bagian keamanan agar selalu awas dan siap siaga terhadap segala bentuk kejahatan yang ada di sekitar kantor camat ini.”

Keamanan merupakan hal yang sangat diperhatikan kantor camat Sembakung Atulai. Hal tersebut agar masyarakat tidak cemas ataupun resah ketika ingin mendapatkan pelayanan baik yang sifatnya biasa ataupun rahasia. Keamanan yang diberikan oleh petugas kantor camat Sembakung Atulai dilakukan dengan bertanggung jawab terhadap berkas yang diurus oleh masyarakat,

sehingga dokumen tersebut tidak tersebar ke pihak luar ataupun hilang. Selain itu untuk keamanan barang-barang masyarakat yang hendak mendapat pelayanan di kantor camat Sembakung Atulai diawasi oleh petugas namun masyarakat dihimbau untuk tetap waspada dan menjaga barang-barang yang dimilikinya.

#### **6) Tanggung Jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Maksud dari tanggung jawab yaitu pelayanan yang diberikan dapat langsung segera diselesaikan, tanpa harus menunggu ataupun dapat menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Berdasarkan penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk keamanan yaitu sebagai berikut:

“Semua pelayanan publik kami kerjakan secara tanggung jawab, tidak ada pekerjaan yang terbengkalai, semua langsung diselesaikan secara professional.”

#### **7) Kelengkapan sarana dan prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayanani dengan baik oleh petugas pelayanan. Berdasarkan penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk kelengkapan sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Sembakung Atulai yaitu:

“Masih kurang jika mengacu pada Standar Pelayanan yang persyaratan oleh aturan, yaitu masih kurangnya perangkat computer, meja, kursi DLL”.

Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Sembakung Atulai masih sangat terbatas. Komputer yang tersedia sangat terbatas, aliran Listrik yang tidak terpenuhi dari pemerintah juga menjadi kendala dalam mengoperasikan fasilitas-fasilitas yang ada di kantor. Kantor Camat Sembakung Atulai harus menggunakan tenaga listrik genset, sehingga dapat mengganggu kenyamanan dikarenakan kebisingan suara dari genset tersebut, serta polusi yang dihasilkan dari genset tersebut juga sangat tidak baik bagi lingkungan sekitar.

#### **8) Kemudahan akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Kemudahan akses ini bertujuan agar masyarakat umum mengetahui secara jelas tempat-tempat yang harus didatangi jika menginginkan suatu jasa pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk kemudahan akses gedung kantor Kecamatan Sembakung Atulai yaitu:

“Secara letak/posisi, gedung kantor Kecamatan Sembakung Atulai berada di desa Saduman dikelilingi oleh desa lain yang berada di Kecamatan Sembakung Atulai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.”

Lokasi dari Kantor Kecamatan Sembakung Atulai yang strategis tidak hanya memudahkan masyarakat dalam menempuh jarak dan menemukan gedung tersebut dengan mudah. Akan tetapi, kemudahan akses ini akan membantu masyarakat untuk mengatur waktu tempuh dan perkiraan waktu penyelesaian urusan. Selain itu juga, letak gedung yang strategis juga menjadi salah satu faktor pendukung terselenggaranya pelayanan yang baik. Kemudahan akses yang

diperlukan oleh masyarakat dalam pengurusan berkas, adanya papan petunjuk alur atau ruangan di kantor akan memudahkan masyarakat dalam memahami ketika melakukan pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan. Kemudahan akses dalam bentuk lokasi maupun kemudahan akses media dan pelayanan ini yang akan meningkatkan kualitas penilaian yang diberikan oleh masyarakat.

### 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Camat Sembakung Atulai sebaik mungkin agar disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas terhadap masyarakat yang datang untuk mengajukan pelayanan. Seperti yang diungkapkan Camat Sembakung Atulai:

“Pegawai di Kantor ini selalu saya ingatkan dan tekankan bahwa kita bekerja sebagai Pelayan masyarakat, sehingga kita harus disiplin dan tepat waktu agar masyarakat tidak menunggu lama untuk menyelesaikan urusannya, apalagi yang bersifat *urgent*. Dan saya selalu ingatkan juga, bahwa keramahan dalam memberikan pelayanan itu penting, agar masyarakat tidak canggung dan segan jika ada yang mau ditanyakan. Apalagi tentang kesopanan, kepada siapapun kita haruslah bersikap sopan sehingga pelayanan bisa berlangsung dengan cepat, tepat, dan aman”.

Hal ini pun sejalan dengan yang diungkapkan Ibu Jesika:

“Iya, Pegawai atau petugas di sini baik-baik, jika ada yang ditanyakan juga di jawab mereka dengan sopan. Jadi kita pun senang berurusan kalau petugasnya ramah dan sering senyum saat melayani”.

Disiplin yang dimaksudkan disini yaitu petugas selalu siap di kantor untuk melayani sesuai jam kerja, sehingga apabila masyarakat datang langsung

dapat dilayani. Selain itu, sopan dan santun selalu di sosialisasikan kepada petugas agar selalu bersikap ramah kepada masyarakat. Petugas di kantor Camat Sembakung Atulai juga bekerja dengan ikhlas, sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan tidak segan untuk mengajukan pelayanan.

#### **10) Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu. Selain itu, kenyamanan lingkungan secara jasmani dan rohani juga menjadi tolakukur seberapa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sembakung Atulai kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan dari bapak Camat Sembakung Atulai untuk kenyamanan proses pelayanan di kantor Kecamatan Sembakung Atulai yaitu:

“ Dengan adanya fasilitas gedung/kantor yang masih baru tentu cukup nyaman, hanya perlu ditambah sarana pendukung lainnya.”

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kantor Camat Sembakung Atulai merupakan gedung baru yang tentunya masih nyaman dari segi fisik gedung. Selain itu adanya fasilitas lain seperti toilet, tempat duduk tamu, dan lahan parkir menjadikan kantor Camat Sembakung Atulai menjadi lebih nyaman. Namun ada beberapa faktor lainnya yang menyebabkan kurang nyaman, yang dijelaskan oleh penuturan dari Andi Kamarudin yaitun tidak disediakan area bebas merokok dan tempat penitipan barang, yang dijabarkan sebagai berikut:

“ Kantornya masih baru, pastinya masih nyaman, tapi seharusnya disediakan ruang untuk merokok dan tempat penitipan barang.”

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat kekurangan dari segi kenyamanan, karena tidak adanya ruangan khusus untuk merokok, sehingga mengganggu kenyamanan baik bagi perokok ataupun masyarakat yang tidak merokok. Masyarakat yang merokok disembarang tempat mengganggu kenyamanan orang lain. Selain itu tidak adanya tempat penitipan barang membuat masyarakat sedikit resah dengan barang-barang mereka, seperti helm ataupun bawaan penting milik mereka, karena masyarakat harus menenteng tas atau barang milik mereka apabila hendak mengurus pelayanan, sehingga apabila masyarakat membawa barang bawaan yang cukup berat menjadi kurang nyaman karena tidak ada tempat penitipan.

Berdasarkan dari hasil yang ditemukan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan dapat diketahui bahwa Secara keseluruhan kantor camata Sembakung Atulai telah memberikan standar pelayanan dengan baik dan efektifnamun tidak terlepas dari beberapa kekurangan-kekurangan yang ada dalam memberikan pelayanan publik, kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasanya pelayanan tersebut diusahakan agar memberikan

pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Tabel 4.10 Efektivitas PATEN

No.	Indikator	Efektifitas PATEN
1.	Kesederhanaan	<p>Pelayanan di kantor Kecamatan Sembakung Atulai, mengikuti prinsip kesederhanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Masyarakat dapat langsung mengurus berkas dan mudah untuk bertemu dengan pegawai dan langsung mendapatkan pelayanan publik.</li> <li>b. Masyarakat tidak harus berpindah-pindah ke banyak meja atau loket untuk mengurus kepentingannya, karena setiap loket sudah jelas bagian-bagiannya.</li> </ol>
2.	Kejelasan	<p>Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai juga menerapkan prinsip kejelasan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Seluruh pegawai yang berhadapan dengan pelayanan sebelumnya telah diberikan sosialisasi dan pengarahan mengenai administrasi yang harus mereka laksanakan.</li> <li>b. Kejelasan juga terlihat dari alur yang telah ditempel di dinding kantor, sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi dapat mengetahui alur atau prosedurnya.</li> <li>c. Mengenai kejelasan biaya, untuk pelayanan di kantor Camat Sembakung Atulai tidak dikenakan biaya,</li> </ol>
3.	Kepastian Waktu	<p>Keterbatasan waktu operasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Camat Sembakung Atulai beroperasi setiap hari kerja dari senin hingga jumat dari pukul 08.00 hingga 14.00.</li> <li>b. Jam operasi yang hanya sampai pukul 14.00 membuat masyarakat terbatas waktu untuk mengurus kepentingannya di kantor Camat, masyarakat berharap agar dapat beroperasi lebih dari jam 2 siang.</li> </ol>
4.	Akurasi	<p>Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai juga menerapkan prinsip Akurasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan selalu dilakukan pengecekan ulang agar tidak terjadi kesalahan.</li> <li>b. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sedang mendapatkan</li> <li>c. Pelayanan yang diberikan dapat digunakan di instansi selanjutnya dan secara sah diakui oleh undang-undang di</li> </ol>

Tabel 4.10 Efektivitas PATEN

No.	Indikator	Efektifitas PATEN
		Indonesia.
5.	Keamanan	<p>Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai juga menerapkan prinsip Keamanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Masyarakat yang ketika ingin mendapatkan pelayanan baik yang sifatnya biasa ataupun rahasia karena pegawai di kantor tersebut dijamin keamanannya, baik berupa dokumen ataupun masyarakat tersebut.</li> <li>b. Keamanan barang-barang masyarakat yang hendak mendapat pelayanan di kantor Camat Sembakung Atulai diawasi oleh petugas.</li> </ol>
6.	Tanggung Jawab	<p>Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai juga menerapkan prinsip Tanggung jawab.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan dapat langsung segera diselesaikan, tanpa harus menunggu ataupun dapat menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi</li> </ol>
7.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	<p>Sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Sembakung Atulai masih sangat terbatas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer yang tersedia sangat terbatas.</li> <li>b. Aliran Listrik yang tidak terpenuhi dari pemerintah juga menjadi kendala dalam mengoperasikan fasilitas-fasilitas yang ada di kantor.</li> </ol>
8.	Kemudahan Akses	<p>Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai juga menerapkan prinsip kemudahan akses.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Lokasi dari Kantor Kecamatan Sembakung Atulai yang strategis tidak hanya memudahkan masyarakat dalam menempuh jarak dan menemukan gedung tersebut dengan mudah.</li> <li>b. Kemudahan akses ini akan membantu masyarakat untuk mengatur waktu tempuh dan perkiraan waktu penyelesaian urusan.</li> </ol>
9.	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	<p>Pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai juga menerapkan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disiplin yang dimaksudkan disini yaitu petugas selalu siap di kantor untuk melayani sesuai jam kerja, sehingga apabila masyarakat datang langsung dapat dilayani.</li> <li>b. Sopan dan santun selalui disosialisasikan kepada petugas agar selalu bersikap ramah kepada masyarakat.</li> </ol>

Tabel 4.10 Efektivitas PATEN

No.	Indikator	Efektifitas PATEN
		c. Petugas di kantor Camat Sembakung Atulai juga bekerja dengan ikhlas, sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan tidak segan untuk mengajukan pelayanan.
10.	Kenyamanan	Kantor Camat Sembakung Atulai merupakan gedung baru namun ada beberapa faktor yang menyebabkan kurang nyaman.  a. Terlepas dari kenyamanan gedung baru, tidak disediakan ruangan bebas merokok serta tempat penitipan barang menjadikan Kantor Camat Sembakung Atulai menjadi kurang nyaman.

Analisis Taksonomi Efektifitas Pelayanan Paten di Kecamatan Sembakung Atulai.

1. **Kesederhanaan** : cukup baik karena proses pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai masyarakat dapat langsung mengurus berkas pada loket yang tersedia yang dilayani oleh setiap petugas pelayanan.
2. **Kejelasan** : sangat baik karena jelas terlihat dari alur proses pemberian pelayanan pada masyarakat, demikian juga dengan kejelasan biaya yang perlu dibayar ataupun tidak harus di bayar.
3. **Kepastian Waktu** : masih kurang karena proses pelayanan di Kecamatan Sembakung Atulai yang terbatas hanya jam 14.00 menyebabkan pelayanan pada masyarakat kurang efektif, juga dengan adanya beberapa urusan perizinan yang waktunya tergantung pada SKPD/OPD lain yang ada di Kabupaten Nunukan sehingga waktu selesai berkas tidak dapat dipastikan lamanya.
4. **Akurasi** : cukup baik karena hasil pelayanan yang diberikan selalu

dilakukan pengecekan ulang agar tidak terjadi kesalahan.

5. **Keamanan** : sangat baik karena semua dokumen milik kantor maupun berkas yang masuk terjamin keamanannya, juga hasil keluaran surat atau izin yang diterbitkan aman dari pemalsuan lainnya.
6. **Tanggungjawab** : baik karena pelayanan yang diberikan dapat segera diselesaikan serta dapat mengatasi permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi bagi masyarakat.
7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana** : masih sangat dirasa sangat kekurangan terutama ketersediaan perangkat komputer, tidak ada aliran listrik PLN hanya menggunakan mesin Genset dimana BBM/Solar tidak tersedia sehingga dapat terhambatnya pelayanan pada masyarakat.
8. **Kemudahan Akses** : cukup baik disebabkan lokasi Kantor Kecamatan Sembakung Atulai yang strategis berada di tengah pemukiman penduduk serta dikelilingi oleh beberapa desa.
9. **Kedisiplinin, Kesopanan dan Keramahan** : sangat baik karena Pegawai Kantor Kecamatan Sembakung Atulai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat menunjukkan sikap disiplin, sopan dan rama.
10. **Kenyamanan** : masih dirasakan kurang karena tidak tersedianya ruang bebas merokok dan ruang penitipan barang serta suhu ruangan pelayan yang terasa panas karena tidak tersedianya ruang ber AC disebabkan tidak adanya aliran listrik PLN.

## **2. Faktor yang menghambat dalam pencapaian tujuan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai**

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala – kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor – faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah – daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Sembakung Atulai dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan itu sendiri. Adapun faktor yang menghambat pencapaian tujuan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai yaitu:

### **1. Sarana dan Prasarana**

Hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan yaitu adanya sarana dan prasarana yang mendukung. Sarana tersebut merupakan semua fasilitas yang digunakan secara langsung untuk menunjang proses pelayanan publik. Sedangkan prasarana adalah hal-hal yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan, seperti: halaman, tempat parkir, maupun jalan menuju ke kantor camat Sembakung Atulai. Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana yang ada di kantor Sembakung Atulai masih terbatas yang menjadikan faktor penghambat dalam kesuksesan program PATEN di kecamatan Sembakung Atulai. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak camat diketahui sebagai berikut:

“Keterbatasan sarana pendukung seperti kurangnya perangkat computer, meja dan kursi pelayanan dan juga SDM yang jumlahnya terbatas, serta Listrik/PLN belum ada.”

Salah satu penghambat terbesar yaitu tidak adanya aliran listrik atau PLN di kantor Sembakung Atulai, sehingga untuk mengoperasikan komputer, printer dan alat penunjang lainnya menjadi terhambat. Khususnya apabila terjadi hambatan teknis seperti kerusakan, atau kehabisan bahan bakar terkadang membuat pelayanan menjadi terganggu. Selain itu jumlah computer juga masih sangat kurang, yang menyebabkan apabila terdapat penumpukan permintaan pelayanan menjadi lebih lama untuk diselesaikan karena harus bergantian untuk mengolah data tersebut. Selain itu, sarana pelayanan di Kecamatan Sembakung Atulai untuk memenuhi kebutuhan standar pelayanan, yang dijabarkan oleh bapak camat yaitu:

“Penambahan perangkat komputer, meja dan kursi, serta tenaga PNS/Non PNS yang berkualitas dan memiliki kemampuan dibidangnya.”

Penambahan sarana seperti computer, meja dan kursi untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana kerja, peralatan, dan pendukung yang memadai dapat menciptakan proses pelayanan administrasi terpadu yang maksimal, sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman untuk tamu. Ketersediaan sarana prasarana yang baik untuk masyarakat akan memberikan kenyamanan dan

ketenangan masyarakat pada saat menunggu berkas masyarakat yang sedang diproses oleh pegawai pelayanan. Faktor-faktor pendukung ini harus ditingkatkan agar masyarakat memiliki kepuasan dan kenyamanan yang maksimal. Sarana prasarana yang kurang baik dapat memberikan pengalaman buruk atau kurang menyenangkan pada masyarakat akan mempengaruhi masyarakat lainnya yang ingin datang ke Kantor Kecamatan Sembakung Atulai.

## **2. Sumber Daya Manusia**

Pemberian pelayanan dapat dilakukan secara maksimal apabila didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya, khususnya petugas dan aparatur pemerintah yang berada di Kantor Camat Sembakung Atulai. Sehingga adanya petugas yang handal dapat menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparat yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan. Penjelasan mengenai SDM petugas di kantor Camat Sembakung Atulai dijabarkan oleh bapak Camat yaitu:

“Potensi SDM yang ada masih dirasakan kurang, baik jumlah maupun tingkat pendidikan yang dibutuhkan seperti operator computer, DLL. Selain itu, sebagian posisi sudah terpenuhi, tapi masih banyak membutuhkan tenaga yang

kompeten untuk mengisi posisi yang kosong. Hal lainnya yaitu tingkat keterampilan dan kemampuan petugas sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang cepat dan tepat.”

Pegawai yang berkompeteren mampu membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal. Faktanya, potensi SDM di kantor camat Sembakung Atulai masih kurang. Hal tersebut dikarenakan tingkat pendidikan ataupun kurangnya pemahaman keterampilan pegawai untuk mengoperasikan komputer. Pemberian pembinaan atau pelatihan khusus dirasa dapat memberikan pemahaman yang lebih luas kepada pegawai dan dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor tersebut agar pelayanan yang diberikan dapat diberikan secara maksimal dan menunjukkan tingkat produktifitas yang tinggi.

### **3. Upaya meningkatkan Efektifitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan/non perijinan di tingkat Kecamatan. Peran PATEN lebih bermakna karena menjadi media utama konsultasi dalam pelayanan publik bagi masyarakat. Untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan di Pemerintah Kecamatan Sembakung Atulai maka terdapat beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan PATEN tersebut. Penjelasan mengenai upaya tersebut dijabarkan oleh bapak camat yaitu:

“Pemerintah Kecamatan Sembakung Atulai memasukkan usulan tambahan fasilitas pendukung PATEN berupa perangkat computer, meja kursi pada PKA/DPA TA.2018. Selain itu, berkoordinasi dengan PEMDA Kabupaten Nunukan instansi teknis terkait untuk pelimpahan kewenangan yang bisa dilaksanakan di Kecamatan agar masyarakat Atulai tidak lagi perlu ke kabupaten.”

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu saran dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Oleh sebab itu Pemerintah Kecamatan Sembakung Atulai mengajukan penambahan beberapa perangkat computer serta beberapa fasilitas lainnya yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan PATEN. Hal lainnya yaitu dengan memberikan kebijakan kepada pemerintah kecamatan, agar masyarakat tidak perlu pergi keluar kecamatan untuk mengurus pelayanan selanjutnya dan dapat terselesaikan secara tuntas di tingkat kecamatan.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Efektifitas Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai**

Dalam pemerintahan tentunya terdapat pendapat pelayanan. Ratminko dan Atik, 2015:2) mengatakan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak atau hal-hal lain yang disediakan

oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Urusan pemerintah mendefinisikan bahwa dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai dilaksanakan berdasarkan peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah yaitu Permendagri No. 4 Tahun 2010 dan Perbup. Siak No. 42 Tahun 2011. Kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal, oleh karena itu pemerintah pusat membuat suatu program nasional yang ditujukan kepada kecamatan untuk melayani masyarakat. Program nasional yang dibuat oleh pemerintah pusat itu adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimana seluruh tingkat kecamatan yang ada di Indonesia menerapkan program ini di masing-masing kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN" merupakan suatu sistem pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia.

Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi

Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/ Kota di seluruh Indonesia, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dibawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

## 2. Faktor yang menghambat dalam pencapaian tujuan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai

### a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di kantor Sembakung Atulai masih terbatas yang menjadikan faktor penghambat dalam kesuksesan program PATEN di kecamatan Sembakung Atulai. Penghambat terbesar yaitu tidak adanya aliran listrik atau PLN di kantor Sembakung Atulai, sehingga untuk mengoperasikan komputer, printer dan alat penunjang lainnya menjadi terhambat. Penambahan sarana seperti komputer, meja dan kursi untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana kerja, peralatan, dan pendukung yang memadai dapat menciptakan proses pelayanan administrasi terpadu yang maksimal, sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas pelayanan.

### b. Sumber Daya Manusia

Potensi SDM di kantor camat Sembakung Atulai masih kurang. Hal tersebut dikarenakan tingkat pendidikan ataupun kurangnya pemahaman keterampilan pegawai untuk mengoperasikan komputer. Pemberian pembinaan atau pelatihan khusus dirasa dapat memberikan pemahaman yang lebih luas kepada pegawai dan dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang

ada di Kantor tersebut agar pelayanan yang diberikan dapat diberikan secara maksimal dan menunjukkan tingkat produktifitas yang tinggi.

### 3. Upaya meningkatkan Efektifitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan

#### Sembakung Atulai

Faktor pendukung prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Oleh sebab itu Pemerintah Kecamatan Sembakung Atulai mengajukan penambahan beberapa perangkat computer serta beberapa fasilitas lainnya yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan PATEN. Hal lainnya yaitu dengan memberikan kebijakan kepada pemerintah kecamatan, agar masyarakat tidak perlu pergi keluar kecamatan untuk mengurus.

Faktor pendukung lainnya adanya komitmen Pemerintah Kecamatan Sembakung Atulai Untuk memaksimalkan potensi yang ada baik sumberdaya manusia maupun perangkat pendukung lainnya.

Tabel 4.11 ANALISIS TAKSONOMI

NO	INDIKATOR	BAIK/ POSITIF	KURANG/ NEGATIF	KETERANGAN
1	Kesederhanaan	√		Alur proses pengurusan sangat sederhana
2	Kejelasan	√		Alur proses pelayanan jelas dan biaya pun jelas
3	Kepastian Waktu		√	Alur proses pelayanan masih kurang karena tergantung dengan SKPD/OPD lain.
4	Akurasi	√		Alur proses pelayanan cukup baik karena selalu dilakukan pengecekan ulang.
5	Keamanan	√		Alur proses pelayanan cukup aman karena dokumen yang diterbitkan terjamin.
6	Tanggungjawab	√		Alur proses pelayanan dapat di

				<b>pertanggungjawabkan.</b>
<b>7</b>	<b>Kelengkapan Sarana dan Prasarana</b>		√	<b>Alur proses pelayanan masih kurang karena terbatasnya saran pendukung.</b>
<b>8</b>	<b>Kemudahan Akses</b>	√		<b>Aur proses pelayanan cukup baik karena letak kantor strategis.</b>
<b>9</b>	<b>Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan</b>	√		<b>Alur proses pelayanan cukup baik karena didukung kedisiplinan dan keramahan pegawai.</b>
<b>10</b>	<b>Kenyamanan</b>		√	<b>Alur proses pelayanan masih kurang nyaman karena tidak di dukung oleh ruang yang ber AC.</b>

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil analisis taksonomi efektifitas pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Indikator pelayanan yang telah memenuhi prinsip KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 adalah :

##### 1. Kesederhanaan.

Cukup baik karena proses pelayanan PATEN DI Kecamatan Sembakung Atulai masyarakat dapat langsung mengurus berkas pada loket yang tersedia yang dilayani oleh setiap pelayanan.

##### 2. Kejelasan.

Sangat baik karena jelas terlihat dari alur proses pemberian pelayanan pada masyarakat, demikian juga dengan kejelasan biaya yang perlu dibayar ataupun tidak harus di bayar.

##### 3. Akurasi.

Cukup baik karena hasil pelayanan yang diberikan selalu dilakukan pengecekan ulang agar tidak terjadi kesalahan.

##### 4. Keamanan.

Sangat baik karena semua dokumen milik kantor maupun berkas yang masuk terjamin keamanannya, juga hasil keluaran surat atau izin yang ditertibkan aman dari pemalsuan lainnya.

#### 5. Tanggungjawab.

Baik karena pelayanan yang diberikan dapat segera diselesaikan serta dapat mengatasi permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayan administratif bagi masyarakat.

#### 6. Kemudahan akses.

Cukup baik disebabkan lokasi Kantor Kecamatan Sembakung Atulai yang strategis berada di tengah pemukiman penduduk serta dikelilingi oleh beberapa desa.

#### 7. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Sangat baik karena pegawai Kantor Kecamatan Sembakung Atulai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat menunjukkan sikap disiplin, sopan dan rama.

- Indikator pelayanan yang belum memenuhi prinsip KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 adalah :

#### 1. Kepastian Waktu.

Masih kurang karena proses pelayanan di Kecamatan Sembakung Atulai yang terbatas hanya jam 14.00 menyebabkan pelayanan pada masyarakat kurang efektif, juga dengan adanya beberapa urusan perizinan yang waktunya tergantung pada SKPD/OPD lain yang ada di Kabupaten

Nunukan sehingga waktu selesai berkas tidak dapat dipastikan lamanya.

2. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Masih sangat dirasa sangat kekurangan terutama ketersediaan perangkat komputer, tidak ada aliran listrik PLN hanya menggunakan mesin genset diman BBM/Solar tidak tersedia sehingga dapat terhambatnya pelayanan administrasi bagi masyarakat.

3. Kenyamanan.

Masih dirasakan kurang karena tidak tersediannya ruang bebas merokok dan ruang penitipan barang serta suhu ruangan pelayanan yang terasa panas karena tidak tersediannya ruang ber AC disebabkan tidak adanya aliran listrik PLN.

Dalam efektifitas pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai juga terdapat faktor-faktor penghambat dan pendukung.

a. Faktor Penghambat

1. Sarana dan prasarana yang masih terbatas seperti tidak adanya aliran listrik PLN, kurangnya fasilitas komputer, meja, kursi selaku alat proses pendukung pelayanan.
2. Sumber daya manusia yang masih kurang baik dalam jumlahnya maupun tingkat pendidikan dan keterampilan yang dibutuhkan pada tugas pelayanan PATEN

b. Faktor pendukung/Upaya peningkatan PATEN

1. Adanya komitmen dari seluruh petuga pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

2. Upaya memaksimalkan semua potensi atau sarana yang ada untuk dimanfaatkan setepat mungkin guna mendukung proses pelayanan pada masyarakat.

## **B. Saran**

1. Indikator efektifitas pelayanan PATEN yang masih kurang seperti kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kenyamanan ruangan perlu untuk di perbaiki dan dipenuhi kebutuhan kelengkapan tersebut guna memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat.
2. Kantor Kecamatan Sembakung Atulai perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana yang berkualitas, khususnya ruang untuk merokok bagi pegawai maupun masyarakat.
3. Perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai, terlebih diutamakan dalam peningkatan pendidikan/pengetahuan baik berupa bimtek maupun diklat kepada pegawai petugas pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung.
4. Masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan dan surat perizinan lainnya

## Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. (2006). Kebijakan Publik. Jakarta: Suara Bebas
- Arikunto, Suharsimi dan Cepi Safrudin Abdul Jabar. (2004). Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis Bagi Praktisi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. (2005). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- Chotimah, Khusnus. (2016). Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Vol. 2 No. 2, hal.527 – 540. Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Lain Dalam Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tuban
- Dunn, W. (2000). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Jeni Susandari. (2012). Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak). Skripsi
- Koentjaraningrat dan D. K. Emmerson (ed). (1985). Aspek Manusia dalam Penelitian Masyarakat. Jakarta: PT Gramedia
- Lingga, Rita Syeptia Dewi. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata Usaha (Studi Kasus Di Sma Negeri 3 Tanjungpinang). Tanjung Pinang: Universitas Maritim Raja Haji
- Miftahudin. (2009). Evaluasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Sistem Dan Tata Cara Penerimaan Peserta Didik Di Kota Semarang ( Kasus Penerimaan Peserta Didik Melalui Seleksi Khusus Smp Negeri 10 Kota Semarang ).
- Moenir. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurkhaenti. (2015). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Brebes. Tegal: Universitas Pancasakti Tegal
- Pribadi, Gentur Wiku. (2016). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. Semarang: UNDIP.

Purwanto, Drs, M.Pd., Atwi Suparman, Prof. Dr. M.Sc.,1999, Evaluasi Program Diklat, Jakarta: Setia LAN, Press

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sari, Pravita. (2016). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur kota Tanjungpinang). Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Suharso, Drs. Dan Ana Retnoningsih Dra. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cetakan Pertama, Semarang: Widya Karya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab. Atau Kota

Keputusan MENPAN nomor 58 tahun 2002 tentang pedoman pelaksanaan penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai unit pelayanan

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004

WEBSITE:

<http://bpsdmd.jatengprov.go.id/v1/content/paten-merupakan-inovasi-manajemen-dalam-rangka-mendekatkan-mempermudah-mempercepat-pelayanan>

LAMPIRAN



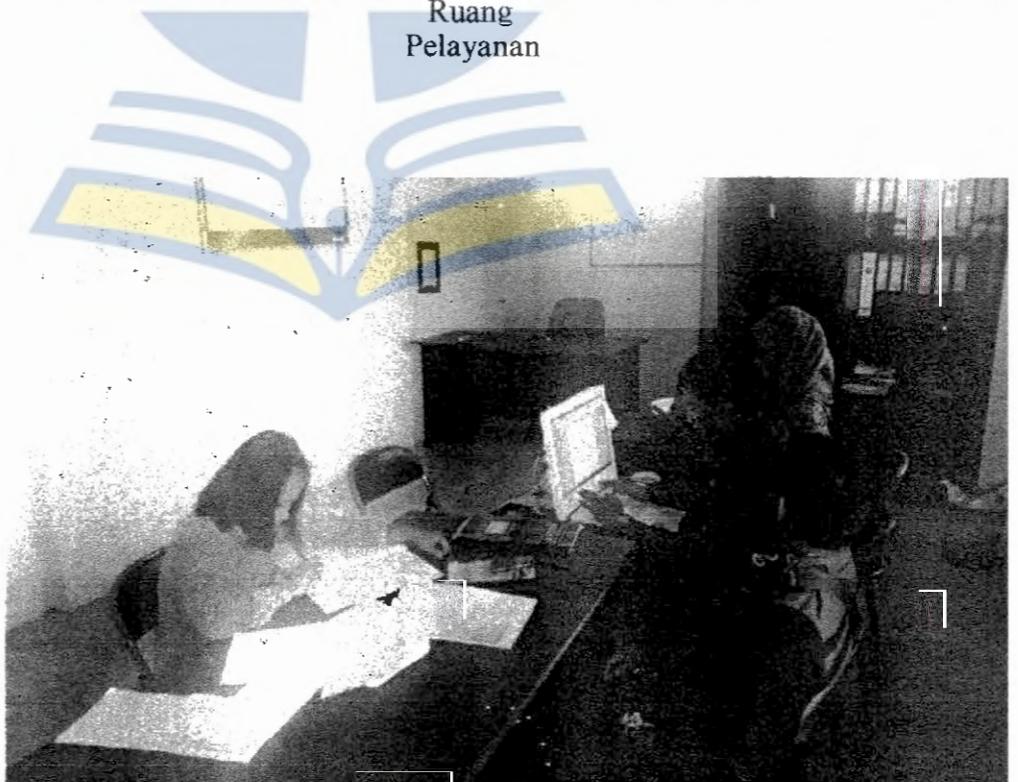
Camat dan Staff Kecamatan Sembakung Atulai



Ruang Camat Sembakung Atulai



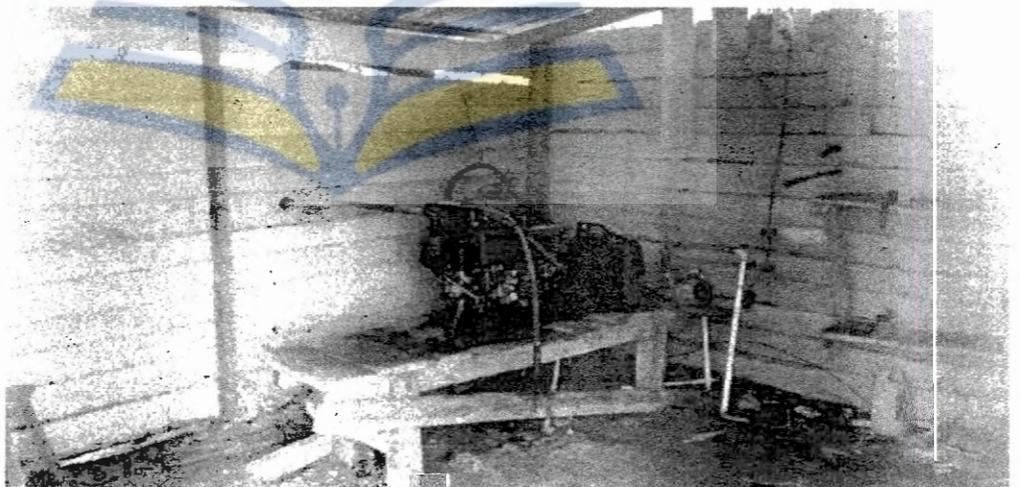
Ruang Pelayanan



Ruang Pelayana



Tempat Genset untuk  
Listrik



Genset untuk  
Listrik

**PEDOMAN WAWANCARA.**

**Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan  
(PATEN) di Kecamatan Sembakung Atulai Kabupaten Nunukan.**

**Nama Informan** :.....

**Jabatan/pekerjaan** :.....

**Instansi/lembaga** :.....

**Alamat** :.....

**A. IMPLEMENTASI PATEN**

1. Bagaimana posedur pelayanan kegiatan/program PATEN yang ada di Kantor Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

2. Bagaimana masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan ?

.....  
.....  
.....

3. Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis ?

.....  
.....  
.....

4. Bagaimana kemudahan akses gedung Kantor Kecamatan Sembakung Atulai?

.....  
.....  
.....

5. Bagaimana kemudahan akses bertemu dengan salah satu pegawai ?

.....  
.....  
.....

6. Berapa waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan ?

.....  
.....  
.....

7. Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan ?

.....  
.....  
.....

8. Apakah ada biaya pelayanan yang dipungut oleh Kantor Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

9. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana di kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

10. Bagaimana kenyamanan proses pelayanan di Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

11. Bagaimana kesadaran petugas atau inisiatif petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat ?

.....  
.....  
.....

12. Bagaimana bentuk partisipatif dari petugas dalam memberikan pelayanan ?

.....  
.....  
.....

13. Bagaimana pelayanan petugas dalam efisiensi dan efektifitas waktu dalam penyelenggaraan ?

.....  
.....  
.....

14. Apakah pelayanann yang diberikan mudah diakses oleh warga yang ingin menyelesaikan kebutuhannya ?

.....  
.....  
.....

15. Apakah pelayanan yang diberikan bersifat transparansi kepada bapak/ibu ?

.....  
.....  
.....

16. Apakah dalam memberikan pelayanan ada tindakan diskriminatif terhadap beberapa golongan, ras, atau suku ?

.....  
.....  
.....

**B. FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH**

1. Apakah ada faktor yang menghambat Pelaksanaan PATEN sejauh yang telah diselenggarakan oleh petugas Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

2. Bagaimana potensi kemampuan sumber daya manusia yang bekerja di Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

3. Apakah Sumber daya manusia di kecamatan Sembakung atulai memenuhi kriteria sebagai petugas pelayanan ?

.....  
.....  
.....

4. Apakah petugas sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan ?

.....  
.....  
.....

5. apakah aturan yang diterapkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat meringankan masyarakat dalam meminta pelayanan ?

.....  
.....  
.....

6. Apakah ketrampilan dan kemampuan petugas memberikan pengaruh yang signifikan kepada pelayanan yang diberikan ?

.....  
.....  
.....

7. apakah sarana pelayanan di kecamatan Sembakung Atulai memenuhi standar pelayanan ?

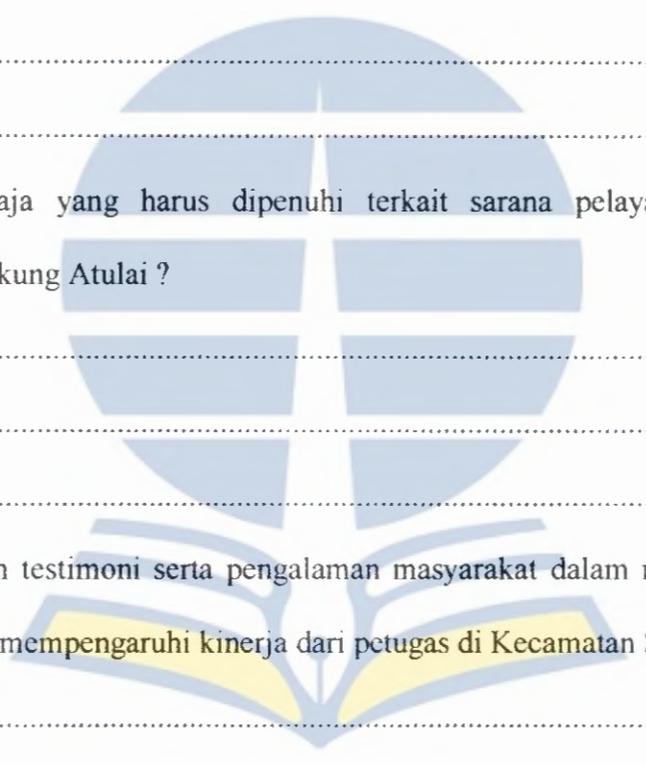
.....  
.....  
.....

8. Apa saja yang harus dipenuhi terkait sarana pelayanan di kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

9. Apakah testimoni serta pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan sangat mempengaruhi kinerja dari petugas di Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....



5. Apakah selama melaksanakan pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai selalu dilakukan Evaluasi secara simultan ?

.....  
.....  
.....

6. Apakah dalam melakukan evaluasi selalu mendapatkan solusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

.....  
.....  
.....

7. Apakah setiap petugas diberikan kesempatan dalam berkontribusi untuk meningkatkan pelayanan PATEN di Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

8. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, apakah petugas diberikan penghargaan dalam menjalankan tugasnya ?

.....  
.....  
.....

9. Apakah petugas pelayanan diberikan sanksi jika melakukan kecerobohan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan ?

.....  
.....  
.....

10. Apakah di Kecamatan Sembakung Atulai memiliki kotak kritikan dan saran bagi masyarakat yang ingin memberikan keluhan dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Sembakung Atulai ?

.....  
.....  
.....

