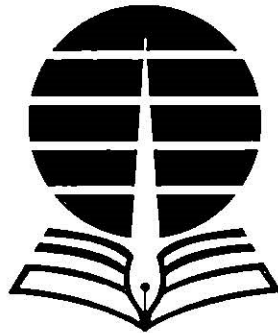


## **TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN LUMBIS KABUPATEN NUNUKAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

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

**Disusun Oleh :**

**RUDIANSYAH**

**NIM. 500896004**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

## ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN DI KECAMATAN LUMBIS  
KABUPATEN NUNUKAN

Rudiansyah  
[rudiansyah3118@gmail.com](mailto:rudiansyah3118@gmail.com)

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menuntut Pemerintahan di tingkat Pusat dan Daerah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan dan mengetahui upaya yang dilakukan untuk mempercepat input data dari Desa ke Kantor Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan. Secara umum letak geografis kecamatan Lumbis 28 desa 7 kelompok desa yang tidak menguntungkan dimana letak Kantor Camat Kecamatan Lumbis sebagai Pusat Pelayanan PATEN sangat jauh dengan desa – desa, sebagian besar desa – desa menggunakan transportasi sungai dan ada beberapa desa tidak terjangkau jaringan telkomsel.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Camat Lumbis, Kepala Bagian Pelayanan, Pegawai Pelayanan dan lima orang masyarakat yang telah menerima pelayanan. Pelaksanaan jenis pelayanan telah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan dan arahan yang diberikan oleh Kabupaten Nunukan dan telah dilakukan penyampaian informasi dan pemahaman mengenai PATEN. Alur Pelayanan, SOP, persyaratan untuk setiap jenis pelayanan telah diberikan kepada masyarakat berupa *leaflet*, *brosur* dan *banner* yang ada di kecamatan sehingga masyarakat lebih mudah memahami serta Kecamatan menjadi tertib administrasi. Proses pelayanan PATEN di Kecamatan Lumbis berdasarkan tanggapan masyarakat telah berjalan dengan baik karena masyarakat dipermudah dengan adanya PATEN, namun kendala-kendala lapangan dalam proses pelayanan masih ada terjadi seperti adanya berkas pemohon bidang perijinan dan non perijinan yang tidak dapat diproses karena berkas tidak lengkap, adanya keluhan masyarakat terlalu lamanya proses cetak KTP karena harus cetak KTP di Disdukcapil Kabupaten Nunukan yang membutuhkan biaya transportasi yang besar karena jarak yang cukup jauh dari Kecamatan Lumbis ke Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Pemerintah diharapkan memberikan perhatian khusus dengan memberikan alat cetak KTP dan KK. Camat merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan, inovasi perbaikan sistim informasi PATEN perlu dilakukan dengan membangun rumah SIPATEN di 7 desa kelompok desa Kecamatan Lumbis yang berisi tulisan persyaratan – persyaratan PATEN bidang perijinan dan non perijinan, Petugas loket, Alur Pelayanan dan SOP. Pemohon ( Masyarakat ) sebelum ke kecamatan dapat mengetahui kelengkapan administrasi persyaratan yang harus di lengkapi pada pelayanan

Kata Kunci : *Implementasi, Kebijakan, Administrasi, Standar Operasional Prosedur ( SOP ),inovasi*

## ABSTRACT

### IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICE SUB – DISTRICT POLICY IN LUMBIS SUB- DISTRICT NUNUKAN DISTRICT

Rudiansyah  
rudiansyah 3118@gmail.com

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Law Number 25 Year 2009 on Public Service, requires the Government at the Central and Regional levels continue to strive to improve the quality of public services. This study aims to Know the Implementation of Integrated Administration Service Policy District in District Lumbis Nunukan District and know the efforts made to speed up data input from the Village to the District Office Lumbis Nunukan District. In general geographical location of Lumbis sub-district 28 villages 7 unprofitable village groups where the location of Sub-District Office of Lumbis Sub-district as PATENT Service Center is very far away with villages, most of the villages use river transportation and some villages are not reached by telkomsel network.

This research method is qualitative descriptive research. Data collection techniques used are observation techniques, interviews, and documentation. Key informants in this study were Lumbis Sub-district Head, Service Division, Service Officer and five community members who had received the service. Implementation of the type of service has been running well in accordance with the rules and directives given by the District Nunukan and has done the delivery of information and understanding of PATENT. Service Flows, SOPs, requirements for each type of service have been provided to the public in the form of leaflets, brochures and banners in the subdistrict so that the community is easier to understand and the District becomes orderly administration. PATENT service process in Kecamatan Lumbis based on community response has been running well because the community is facilitated by the PATENT, but the field constraints in the service process still exist such as the permit file field of licensing and non-licensing that can not be processed because the file is not complete, the existence public complaints are too long to print ID cards because they have to print ID cards in Disdukcapil Nunukan district which requires a large transportation costs because of a considerable distance from the District Lumbis to Disdukcapil Nunukan District. The government is expected to pay special attention by providing ID card and KK printing equipment. Camat is the party responsible for the implementation of PATENT in the District, PATEN information system innovation improvements need to be done by building SIPATEN house in 7 villages of Lumbis subdistrict that contains the requirements of PATENT in the field of licensing and non-licensing, Officer counters, Service Flow and SOP . Applicant (Community) prior to the sub-district can find out the administrative requirements that must be completed in the service.

**Keywords:** *Policy Implementation, administrative, Standard Operasional Procedures (SOP), innovation*

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

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul  
Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan  
Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan  
adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun  
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.  
apabila di kemudian hari ternyata ditemukan  
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia  
menerima sanksi akademik.

Malinau, Desember 2017  
Yang Menyatakan



**Rudiansyah**  
NIM. 500896004



**PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu  
Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

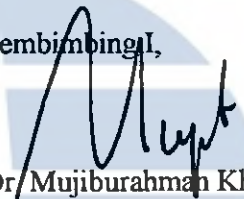
Penyusun TAPM : Rudiansyah  
NIM : 500896004  
Program Studi : Administrasi Publik  
Hari/Tanggal : Sabtu / 09 Desember 2017

**Menyetujui**

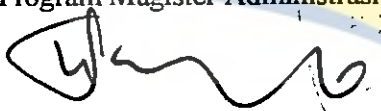
Pembimbing II,

Pembimbing I,

  
Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S  
NIP. 19530827 197903 1002

  
Dr. Mujiburahman Khairul Muluk, M. Si  
NIP. 19710510 199803 1004

**Mengetahui,**  
Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik, Direktur  
Program Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana

  
Dr. Darmanto, M.Ed  
NIP. 19591027 198603 1 003

  
Dr. Lieslyodono B. Irianto, M.Si  
NIP. 19581215 198601 1 009

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

**PENGESAHAN**

Nama : Rudiansyah  
NIM : 500896004  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu  
Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister  
(TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu / 09 Desember 2017

W a k t u : 15.00 s/d 16.30.

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji

Tandatangan

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



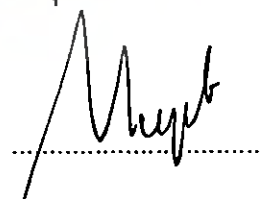
Penguji Ahli

Dr. Agus Maulana, M.S.M  
NIDN. 0005085202



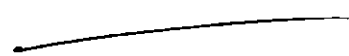
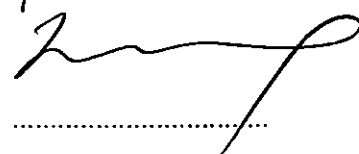
Pembimbing I

Dr. Mujiburahman Khairul Muluk, M. Si  
NIP. 19710510 199803 1004



Pembimbing II

Dr. Ir.Soesilo Wibowo,M.S  
NIP. 19530827 197903 1002



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat 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 Adminitrasi Publik (MAP) program Pascasarjana Universitas terbuka.

Penelitian dan penulisan TAPM ini mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Disampaikan banyak terima kasih kepada Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D, Rektor Universitas Terbuka, Bapak Dr. Sofjan Arifin, Ketua UPBJJ Tarakan, Bapak Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, M.Si. sebagai Pembimbing 1 dan Bapak Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S selaku pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan arahan sejak dimulainya sampai dengan selesainya penyusunan TAPM ini. Hal yang sama di sampaikan juga kepada:

1. Bupati Nunukan atas pemberian ijin belajar untuk mengikuti pendidikan Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka
2. Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D, Rektor Universitas Terbuka
3. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
4. 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

5. Bapak Camat Lumbis Kabupaten Nunukan atas dukungan moril dan fasilitas yang diberikan kepada penulis selama melakukan penelitian.
6. Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka Kelas Tarakan yang telah bersama-sama penulis menempuh suka dan duka selama mengikuti pendidikan
7. Orang Tua tercinta yang selalu memberikan bimbingan dan bantuan moril maupun materil selama penulis mengikuti pendidikan.
8. Kepada Istri tercinta, dan anak-anakku, serta Ibunda yang senantiasa memberikan doa, dorongan, pengertian dan kesabaran selama penulis mengikuti pendidikan.
9. Ibu Syarifah Camelia, M.AP yang telah memfasilitasi kelanjutan perkuliahan kelas M.AP selama 4 semester dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penelitian sampai pada penulisan TAPM ini.
10. Para pegawai Kantor Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan khususnya Sekrtaris, Sub. bagian, Kepala Seksi, staf yang telah bersedia membantu dalam pengambilan data.

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.

Malinau Desember 2017

Penulis,

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

RUDIANSYAH, Lahir didesa Mansalong pada tanggal 18 Nopember 1971 dan merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Gawas (Alm ) dan Ibu Asbiah.

Tahun 1978 memasuki pendidikan Sekolah Dasar pada SDN. No.001 Mansalong dan lulus pada tahun 1984. Kemudian melanjutkan pendidikan SMP Negeri 1 Lumbis dan lulus pada Tahun 1987. Pada tahun 1990 lulus dari Pendidikan kejuruan SPG Tanjung Selor.

Pada Tahun 1991 mengikuti tes satuan bakti Guru Sekolah Dasar Daerah Terpencil Angkatan kedua dilaksanakan oleh Depdikbud dan Depsos Provinsi Kalimantan Timur dan dinyatakan lulus tahun 1991 selanjutnya ditugaskan di SDN.NO.009 Bintara Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan.

Pada Tahun 1997 diangkat sebagai Kepala Sekolah di SDN.No.012 Suyadon Kecamatan Lumbis Sesuai dengan SK. Gubernur Kaltim tanggal 27 September 1997 dan tahun 2001 dimutasikan menjadi kepala Sekolah pada SDN.No. 003 Sedalit Kecamatan Lumbis dan kemudian sesuai dengan SK Bupati Nunukan tanggal 16 April 2004 dimutasikan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan sebagai Pengadministrasi Umum

Tahun 2001 menikah dengan Astuti, dan dikaruniai seorang putri bernama Ratu Ryatri Kunjat dan seorang putra bernama Aiman Naufal Mahdi.

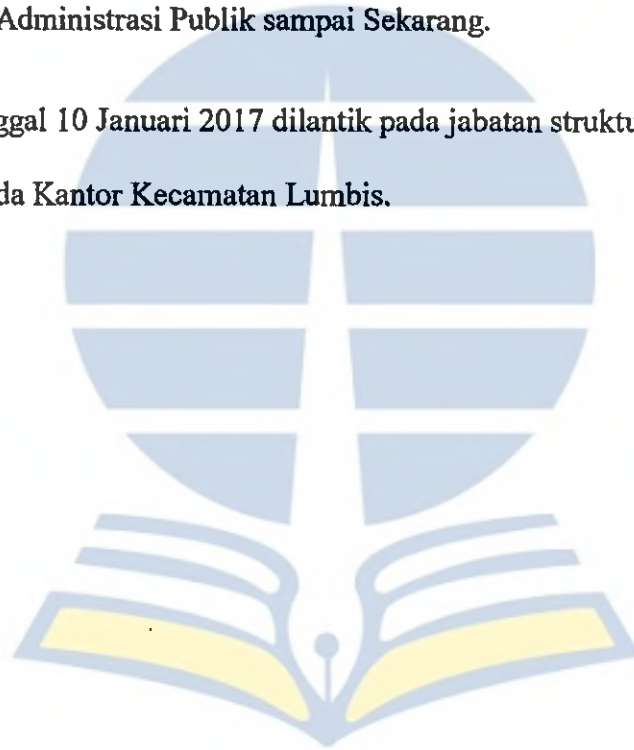


Di tahun 2004 melanjutkan pendidikan Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bulungan Tarakan jurusan Manajemen dan wisudah pada Tahun 2008

Pada Tahun 2009 ditugaskan dikantor Camat Kecamatan Sebuku pada Jabatan Kepala Seksi Sosial Ekonomi Kesra, Tahun 2013 dilantik Pada Jabatan eselon III.B sebagai Sekretaris Camat pada Kantor Camat Kecamatan Sebuku.

Pada Tahun 2015 melanjutkan kuliah pasca Sarjana Universitas terbuka Jurusan Magister Administrasi Publik sampai Sekarang.

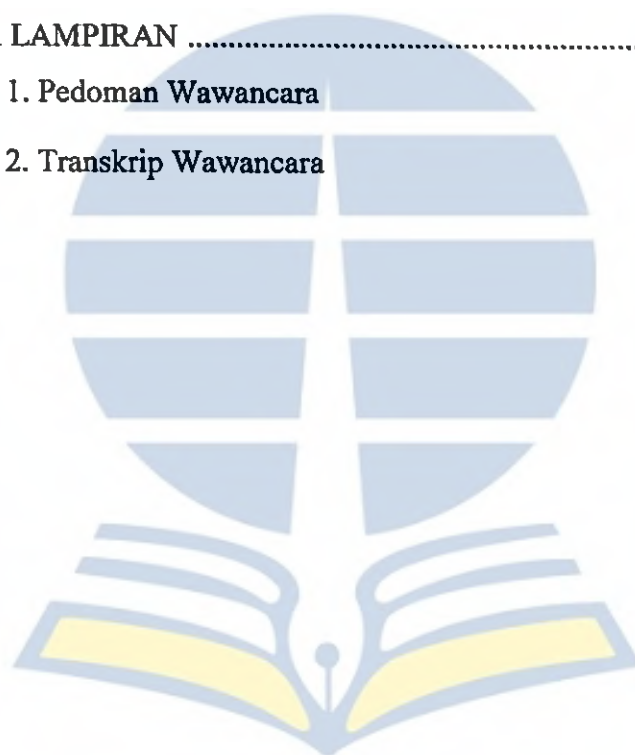
Pada Tanggal 10 Januari 2017 dilantik pada jabatan struktural eselon III.A sebagai Camat pada Kantor Kecamatan Lumbis.



## DAFTAR ISI

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| Abstrak .....                          | i         |
| Lembar Persetujuan .....               | iii       |
| Lembar Pengesahan .....                | iv        |
| Kata Pengantar .....                   | v         |
| Riwayat Hidup .....                    | vi        |
| Daftar Isi .....                       | vii       |
| Daftar Tabel .....                     | ix        |
| Daftar Gambar .....                    | x         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah .....        | 1         |
| B. Rumusan Masalah.....                | 8         |
| C. Tujuan Penelitian.....              | 8         |
| D. Kegunaan Penelitian.....            | 8         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>10</b> |
| A. Kajian Teori .....                  | 10        |
| B. Penelitian Terdahulu .....          | 23        |
| C. Kerangka Berpikir .....             | 26        |
| D. Operasionalisasi Konsep.....        | 27        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> | <b>34</b> |
| A. Desain Penelitian .....             | 34        |
| B. Sumber Informasi .....              | 37        |
| C. Instrumen Penelitian .....          | 38        |
| D. Prosedur Pengumpulan Data .....     | 40        |
| E. Metode Analisis Data .....          | 41        |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....  | 45  |
| A. Deskripsi Objek Penelitian..... | 45  |
| B. Hasil .....                     | 85  |
| C. Pembahasan .....                | 112 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 121 |
| A. Kesimpulan .....                | 121 |
| B. Saran.....                      | 122 |
| DAFTAR PUSTAKA .....               | 123 |
| DAFTAR LAMPIRAN .....              | 124 |
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara      |     |
| Lampiran 2. Transkrip Wawancara    |     |



## DAFTAR TABEL

| <i>Nomor</i> | <i>Tubuh Utama</i>                                                                                | <i>Halaman</i> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel. 1.1   | Pelayanan Konvensional dan PATEN.....                                                             | .....5         |
| Tabel.4.1.   | Daftar Kelompok Desa ,luas wilayah dan waktu tempuh, yang ada dalam wilayah Kecamatan Lumbis..... | .....47        |
| Tabel.4.2.   | Kondisi Jumlah Bangunan Rumah Tinggal menurut desa se Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan.....     | .....49        |
| Tabel.4.3.   | Jumlah Penduduk Menurut usia , jenis kelamin, Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan Tahun 2016.....  | .....50        |
| Tabel.4.4.   | Jumlah Penduduk menurut tingkat Pendidikan Kecamatan Lumbis Tahun 2016 .....                      | .....51        |
| Tabel.4.5.   | Jumlah Penduduk Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan .....                                          | .....51        |
| Tabel.4.6.   | Bangunan Sarana kesehatan Pedesaan Kecamatan Lumbis .....                                         | .....53        |
| Tabel.4.7.   | Sarana Pendidikan Kecamatan Lumbis .....                                                          | .....53        |
| Tabel.4.8.   | Jumlah Sarana Ibadah Kecamatan Lumbis.....                                                        | .....54        |
| Tabel.4.9.   | Jumlah Sarana Olahraga Kecamatan Lumbis .....                                                     | .....54        |
| Tabel.4.10.  | Kantor Kepala Desa Kecamatan Lumbis .....                                                         | .....54        |
| Tabel.4.11.  | Jumlah penduduk berdasarkan status pekerjaan Kecamatan Lumbis .....                               | .....55        |
| Tabel.4.12.  | Jumlah penduduk berdasarkan agama Kecamatan Lumbis .....                                          | .....56        |
| Tabel.4.13.  | Nama dan pendidikan kepala desa Kecamatan Lumbis.....                                             | .....57        |
| Tabel.4.14.  | Nama dan Pendidikan Sekretaris desa Kecamatan Lumbis .....                                        | .....58        |

|             |                                                                                                                 |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel.4.15. | Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang dan Pendidikan Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan ..... | 61 |
| Tabel.4.16. | Pelayanan Bidang Perijinan .....                                                                                | 91 |
| Tabel.4.17. | Pelayanan Bidang Non Perijinan Kasi Pemerintahan ....                                                           | 92 |
| Tabel.4.18. | Bidang Non Perijinan Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kesra .....                                          | 93 |
| Tabel.4.19. | Proses Pelayanan PATEN Bidang Perijinan Kecamatan Lumbis Bulan Januari – Oktober 2017.....                      | 94 |
| Tabel.4.20. | Pelayanan PATEN Bidang Non Perijinan Kecamatan Lumbis Bulan Januari – Oktober 2017 .....                        | 95 |





## DAFTAR GAMBAR

| <i>Nomor</i> | <i>Judul Gambar</i>                                                                                                                    | <i>Halaman</i> |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1   | Implementasi Kebijakan menurut Edwar. III .....                                                                                        | 17             |
| Gambar 2.2   | Kerangka Pemikiran Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan. .... | 27             |
| Gambar 3.1   | Komponen-kompoinen Analisis Data Model Kualitatif .....                                                                                | 47             |
| Gambar 4.1   | Peta Wilayah Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan .....                                                                                  | 47             |
| Gambar 4.2   | Transportasi Sungai di Wilayah Kecamatan Lumbis .....                                                                                  | 48             |
| Gambar 4.3   | Struktur Organisasi Kantor Camat Lumbis Kabupaten Nunukan Tahun 2017.....                                                              | 60             |
| Gambar 4.4   | Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Lumbis .....                                                                | 90             |
| Gambar 4.5   | Prosedur Pembuatan Surat Keterangan Domisili .....                                                                                     | 91             |
| Gambar 4.6   | Buku Registrasi Pelayanan PATEN Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan Tahun 2017... ..                                                 | 94             |
| Gambar 4.7   | Jenis – Jenis Pelayanan PATEN Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan .....                                                              | 96             |
| Gambar 4.8   | Persyaratan PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan .....                                                                             | 98             |
| Gambar 4.9   | Prusedur PATEN Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan .....                                                                             | 100            |
| Gambar 4.10  | Loket Pelayanan Bagian Informasi PATEN Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan .....                                                     | 101            |

Gambar 4.11 Locket Pelayanan ( 1,2,3,4 ) PATEN Di Kecamatan  
Lumbis Kabupaten Nunukan.....101



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pasal 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara kesatuan yang berbentuk republik. Konsekuensi logis sebagai Negara kesatuan adalah dibentuknya Pemerintah Negara Indonesia sebagai pemerintah nasional untuk pertama kalinya dan kemudian pemerintah nasional tersebutlah yang kemudian membentuk Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. (UU RI Nomor 23 Tahun 2014)

Pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun praktik otonomi daerah yang sudah berjalan tidak menjamin pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia masih



belum dapat memuaskan masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat. Masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemerintah daerah diharapkan terus berinovasi dalam melakukan perbaikan pelayanan publik. Inovasi daerah dalam meningkatkan pelayanan publik tentunya harus sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan.

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 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata

pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan. Berdasarkan Undang-Undang ini, secara filosofis otonomi daerah dan desentralisasi bertujuan untuk demokrasi dan kesejahteraan. Sementara itu, 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 atau masyarakat.

Mengingat posisi kecamatan yang sangat strategis, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat bantu dalam pelayanan publik. Inovasi yang dapat dilakukan adalah sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang disingkat menjadi PATEN.

Selanjutnya pemerintah melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Ditetapkan bahwa seluruh kecamatan telah menerapkan PATEN selambat-lambatnya pada



Tahun 2014. Untuk menyukseskan program PATEN ini, pemerintah juga telah menerbitkan antara lain: Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN; Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah; Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); dan Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan PATEN di daerah.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dengan memberikan delegasi kepada kecamatan. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Kemendagri juga telah menerbitkan pedoman lebih terinci untuk pelaksanaan PATEN melalui Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sistem pelayanan yang diubah dari konvensional menjadi PATEN terdapat beberapa perbedaan sebagaimana pada Tabel 1.1.



Tabel. 1.1 : Pelayanan Konvensional dan PATEN

| Aspek                  | Pelayanan Konvensional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PATEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fisik                  | Terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Loket atau meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loket atau meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil.                                                                                                                                                                                                                          |
| Proses                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu kepala seksi, sekcam dan camat.</li> <li>2. Bila pejabat tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari.</li> <li>3. Bila tidak tahu proses pengurusannya, warga harus bertanya kesana-kemari, sehingga memperlambat penyelesaian.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warga cukup menyerahkan berkas persyaratan melalui loket atau meja pelayanan, menunggu di ruang tunggu dan menerima dokumen hasil.</li> <li>2. Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk.</li> <li>3. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan.</li> </ol> |
| Sumber Daya Manusia    | Tidak ada pembagian tugas dalam memberikan pelayanan, sehingga berpotensi terjadinya tumpang tindih tugas antar pegawai dan cenderung tidak efisien.                                                                                                                                                                                                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada petugas khusus yang melayani warga.</li> <li>2. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga.</li> <li>3. Meningkatkan kinerja pegawai yang ada.</li> </ol>                                                                                                                                                                                    |
| Ketersediaan informasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada informasi mengenai persyaratan biaya dan waktu, sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai.</li> <li>2. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan.</li> </ol>                                                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan.</li> <li>2. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.</li> <li>3. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung karena pembayaran ditata secara transparan dan <i>akuntanbel</i>.</li> </ol>                                        |

|                   |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 3. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya.                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Database</i>   | Tidak ada sistem <i>database</i> mengenai pelayanan.                                                                                                   | Dilengkapi dengan <i>database</i> pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus.                                                                                                                                                                                                           |
| Partisipasi Warga | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada partisipasi warga.</li> <li>2. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan.</li> <li>2. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.</li> </ol> |

*Sumber : Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010*

Dengan adanya sistem informasi PATEN tersebut pemerintah Nunukan telah membuka akses masyarakat seluas-luasnya dalam berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh kecamatan, demi semata-mata kepuasan, kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat sebagai pelanggan (*costumer*) atau pemilik kedaulatan negara dan bangsa yang sebenar-benarnya.

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Nunukan khususnya Kecamatan Lumbis sangat pro aktif dalam mendukung amanat Undang-Undang dan masyarakat tersebut dengan melakukan persiapan teknis, substantif dan administrative untuk menyiapkan dan untuk mendukung pelaksanaan PATEN, namun, mengingat letak Kecamatan Lumbis yang terdiri dari 28 desa yang memiliki jarak yang cukup jauh untuk setiap desa untuk mencapai kantor Kecamatan Lumbis dan ada beberapa desa yang tidak memiliki jaringan komunikasi sehingga hal tersebut menjadikan banyak kendala dalam pelaksanaan



PATEN. Kurangnya pengetahuan warga dengan pelaksanaan PATEN membuat mereka memiliki banyak permasalahan dalam memenuhi persyaratan, sehingga pemberkasan masih banyak yang kurang. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, birokrat ditempatkan sebagai penyedia layanan dan publik atau masyarakat ditempatkan sebagai penerima layanan (Sinambela, 2011, 33-34).

Dengan demikian, orientasi terhadap publik tersebut seharusnya telah merubah paradigma berfikir terkait siapa yang melayani dan siapa dilayani. Kalau dahulu pemerintah sebagai promotor pembangunan dan dilayani oleh masyarakat, maka saat ini pemerintah ada untuk melayani masyarakatnya (Hardiyansyah, 2011, h. 3-4).

Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengimplementasian program PATEN di Kecamatan Lumbis. Suatu kebijakan tidak tepat atau tidak mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan maka dapat diartikan kebijakan tersebut mengalami kegagalan meskipun kebijakan tersebut telah terimplementasikan.

Dilihat dari banyaknya permasalahan di atas, maka saya tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan".

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mempercepat *input* data dari Desa ke Kantor Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk mempercepat *input* data dari Desa ke Kantor Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

## D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan mengembangkan kajian dalam disiplin Ilmu Pemerintahan.

2. Bagi Peneliti

Melalui Penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk mendalami dan mendekatkan teori yang diterima.

3. Bagi Kecamatan Lumbis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada Kecamatan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik selalu mengandung setidaknya-tidaknya tiga komponen dasar, yaitu tujuan yang luas, sasaran yang spesifik dan cara mencapai sasaran tersebut. Komponen yang terakhir biasanya belum dijelaskan secara rinci, dan oleh karena itulah birokrasi harus menerjemahkannya sebagai program-program aksi dan proyek. Di dalam “cara” tersebut terkandung beberapa komponen kebijakan yang lain, yakni siapa pelaksana atau *implementator*nya, berapa besar dan dari mana dana diperoleh, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dilaksanakan atau bagaimana sistem manajemennya, dan bagaimana keberhasilan atau kinerja kebijakan diukur.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Anderson (1984) mengatakan bahwa kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan. Konsep kebijakan ini

dianggap tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu, konsep ini juga membedakan kebijakan dari keputusan yang merupakan pilihan di antara berbagai alternatif yang ada (Winarno, 2007: 21).

Menurut Winarno (2007: 21), istilah kebijakan mungkin digunakan secara luas seperti pada “kebijakan ekonomi Indonesia”, “kebijakan ekonomi Jepang” atau mungkin juga dipakai untuk menjadi sesuatu yang lebih khusus, seperti misalnya jika kita mengatakan kebijakan pemerintah tentang *debirokratisasi* dan *deregulasi*. Islamy (dalam Suandi 2010: 12) kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturan-aturan yang ada di dalamnya.

Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor. Di samping itu dilihat dari hirarkinya kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, keputusan gubernur, dll. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Menurut Nugroho (2003), ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu:

1. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional;



2. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya.

Sebagai penguasa dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan publik, harus memperhatikan analisis kebijakan, karena analisis kebijakan merupakan kajian yang tidak tertutup pada kajian dari sektor publik saja, karena sektor privat pun banyak memanfaatkan metode-metode analisis kebijakan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi. Ada tiga hal yang menyebabkan analisis kebijakan lebih lazim dikenal pada sektor publik.

Pertama, sektor publik secara nyata memiliki tingkat kompleksitas yang lebih dari sektor privat. Artinya, sektor publik yang terdiri dari banyak aktor dan kepentingan memerlukan metode yang lebih lengkap untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Pemerintah dengan banyaknya aktor, kepentingan dan kompleksitas masalah lebih memerlukan alternatif alternatif kebijakan untuk lebih memuaskan publik (*stakeholder*) dari masalah-masalah yang dihadapi oleh sektor privat.

Kedua, sektor publik memiliki resiko lebih tinggi untuk menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diprediksi. Artinya, sektor publik lebih memiliki kans untuk mendapatkan masalah-masalah baru dari kondisi yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Kejadian seperti ini lebih dimiliki sektor publik dari pada sektor privat.

Ketiga, sektor publik memiliki ruang lingkup masalah yang lebih luas dari sektor *privat*. pemerintah memerlukan pertimbangan-pertimbangan

yang lebih memiliki cakupan luas, dan pertimbangan-pertimbangan yang lebih kompleks dari analisis kebijakan yang dimiliki sektor privat. Sampai dengan saat ini analisis kebijakan lebih diperlukan sektor publik dari sektor privat (Indiahono, 2009: 1-3).

## 2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Usman (2002: 70), implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Setiawan (2004: 39) berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.

Implementasi (*implementation*) menurut Kamus Ilmiah Populer mempunyai arti pelaksanaan atau penerapan Implementasi kebijakan publik sebagai *"getting the job done and doing it"*. Dalam melaksanakan implementasi kebijakan menuntut adanya syarat antara lain adanya orang atau pelaksana, uang, dan kemampuan organisasional. Implementasi dalam hal ini merupakan proses mendapatkan sumberdaya tambahan, sehingga dapat menghitung apa yang harus dikerjakan. Apa yang dikemukakan di atas paling tidak kebijakan memerlukan dua macam tindakan berurutan:



pertama, merumuskan tindakan yang akan dilakukan; dan ke dua, melaksanakan tindakan apa yang telah dirumuskan tadi.

Selanjutnya Menurut Mazmanian dan Sebastiar (dalam Wahab, 2004:65) Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2008: 146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan perspektif *rational model*, strategi implementasi merupakan suatu proses mobilisasi dari pengalokasian sumberdaya (*resources*) untuk mencapai *outcome* yang diinginkan, yang terdiri atas pengalokasian *resources* guna mendukung alternatif kebijakan yang dipilih, pengembangan sistem kontrol untuk mengukur dan menilai

kinerja serta menyajikan *feedback* terhadap manajemen, dan menciptakan kebijakan terkait struktur dan sumberdaya manusia yang terlibat di dalamnya (Hatch dalam Gurning 2013:32).

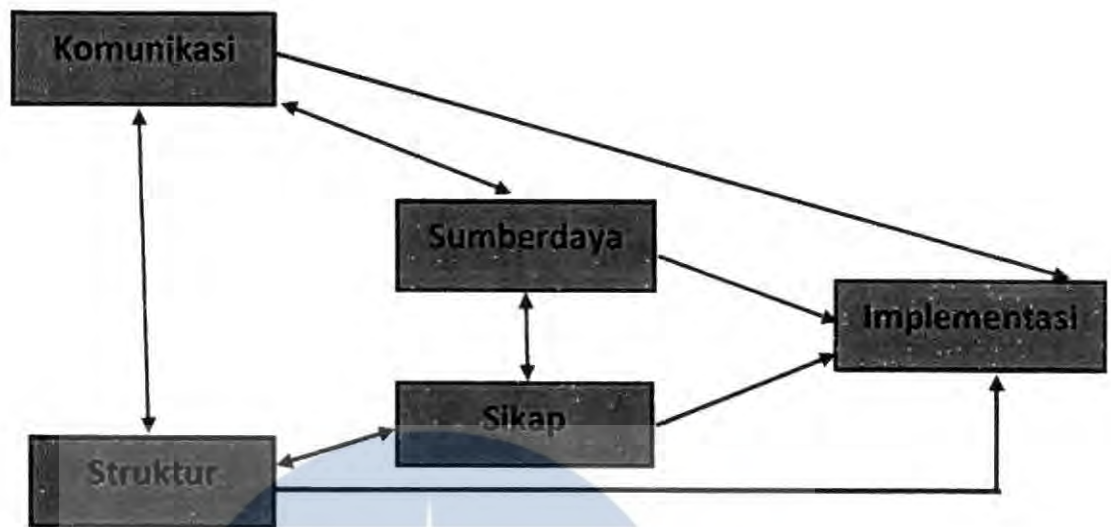
Pada prinsipnya, implementasi kebijakan publik merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang (Nugroho, 2011:618). Oleh Kerna itu, kajian tentang implementasi kebijakan sangat penting dalam administrasi dan kebijakan publik. Meskipun suatu kebijakan sudah dianggap baik, tetapi jika implementasinya tidak tepat maka akan gagal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Edward III dalam Gurning 2013: 32).

Secara umum, ada tiga faktor penyebab mengapa suatu kebijakan publik mengalami kegagalan pada saat proses implementasi. Pertama, karena kebijakan yang buruk (*bad policy*) yaitu sejak awal, perumusan kebijakan tersebut dilakukan tanpa informasi yang lengkap, salah dalam mengidentifikasi dalam memilih masalah, dan tujuan serta target yang tidak jelas. Ke dua, karena pelaksanaannya memang buruk (*bad execution*), misalnya karena kurang koordinasi antara pelaksana dan minimnya sarana dan prasarana penunjang. Ketiga, adanya faktor nasib yang tidak menguntungkan (*bad luck*) sebab semua prasyarat untuk keberhasilan implementasi sudah terpenuhi dengan baik, tetapi di luar dugaan muncul hambatan yang di luar rasio manusia (Hogwood dan Gunn dalam Gurning 2013:33).



Secara singkat pelaksanaan atau implementasi kebijakan melibatkan unsur penetapan waktu, perencanaan dan pengawasan. Pressma dan Wildausky (dalam Kuncoro 2006:34), mendefinisikan implementasi sebagai "Interaksi antara penyusunan tugas dengan sarana-sarana terdahulu dalam mencapai tujuan tersebut, atau kemampuan untuk menghubungkan dalam hubungan kausal antara yang diinginkan dengan cara untuk mencapainya." Namun di sisi lain, proses kebijakan merupakan penggambaran dan dibentuk oleh interaksi antara faktor-faktor formal dan informal seperti politisi, birokrat, kelompok penekan dan media massa yang saling *bargaining* satu sama lain), juga oleh pola-pola masalah serta kebijakan yang dibuat masa lampau. Fungsi implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan dan sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai hasil akhir kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu : (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi (sikap), struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain dapat dilihat pada gambar 2.1.



Sumber : Subarsono,2005 : 91

Gambar. 2.1. Implementasi Kebijakan menurut Edwar III

Berdasarkan gambar di atas diuraikan lebih lanjut sebagai berikut :

1. **Komunikasi**, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, di mana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Komunikasi dianggap sebagai faktor yang amat penting dalam setiap proses kegiatan di mana melibatkan unsur manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran ,perasaan,harapan ,pengalamannya kepada orang lain.

Handoko ( 2003 : 272 ), Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang keorang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata – kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya.



Perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada ketrampilan ketrampilan tertentu ( membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain – lain ) untuk membuat sukses pertukaran informasi..

Menurut Kennet dan Gary ( Umar, 2001 : 25 ), Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin. Komunikasi dalam organisasi dapat dilihat dari sisi komunikasi antar pribadi dan komunikasi organisasi.

2. **Sumberdaya**, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila *implementor* kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, misalnya kompetensi *implementor* dan sumberdaya finansial. Hasibuan ( 2008 : 244 ), sumberdaya Manusia adalah Kemampuan terpadu dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Prilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Daya fikir adalah kecerdasan yang di bawah lahir ( modal Dasar ) sedangkan kecakapan perolehan dari usaha ( belajar dan pelatihan ).

Rachmawati ( 2007 : 01 ), “ Sumberdaya manusia harus didefinisikan bukan dengan apa yang sumberdaya manusia lakukan, tetapi apa yang sumberdaya manusia hasilkan “.

Sumberdaya manusia berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing.mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Sumberdaya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi organisasi, ada dua alasan :

1. Sumberdaya manusia mempengaruhi efesiensi dan efektivitas organisasi sumberdaya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumberdaya finansial
2. Sumberdaya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis.

Winarno ( 2002 : 138 ) menyebutkan bahwa sumber – sumber yang akan mendukung kebijakan yang efektif terdiri dari jumlah staf yang mempunyai ketrampilan yang memadai serta jumlah yang cukup,kewenangan,informasi dan fasilitas.

Gomes ( 1997 : 24 ) , menyatakan bahwa suatu organisasi tidak terlepas dari pengaruh lingkungan yang ada di sekitarnya. Lingkungan sumber pemasok input bagi organisasi, dan sebagai penerima output dari organisasi itu sendiri. Dari lingkungan organisasi memperoleh



bahan – bahan ( material ) yang diperlukan baik fisik maupun non fisik dan dari lingkungan organisasi menangkap cita-cita ,tujuan,kebutuhan dan harapan.

Dalam organisasi terdapat dua variabel utama yang mempengaruhi organisasi yaitu manusia dan lingkungan.

3. **Disposisi / Sikap / *Atittude*** , adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh *implementor*, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila *implementor* memiliki disposisi yang baik, maka *implementor* tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika *implementor* memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Gibson ( 1987 : 63 ), sikap ( *attitude* ) adalah kesiap-siagaan mental,yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain,obyek dan situasi yang berhubungan dengannya.

Dari *difinisi* sikap tersebut mempunyai implikasi tertentu,pertama sikap dipelajari, kedua sikap menentukan kecendrungan orang terhadap segii tertentu dari dunia ini, ketiga sikap memberikan dasar emosional bagi hubungan antar pribadi seseorang dan pengenalannya terhadap orang lain, keempat sikap diorganisasi dan dekat dengan inti kepribadian. Beberapa sikap bersifat tetap dan abadi.



4. **Struktur Birokrasi**, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Handoko ( 2003 : 169 ), Struktur Organisasi didefinisikan sebagai mekanisme – mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan – hubungan di antara fungsi – fungsi, bagian – bagian, atau posisi – posisi, maupun orang – orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda – beda dalam suatu organisasi. Struktur ini mengandung unsur – unsur spesialisasi kerja, standardisasi, koordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran ) satuan kerja.

Pelaksanaan proses pengorganisasian yang sukses, akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Proses ini akan tercermin pada struktur organisasi, yang mencakup aspek – aspek penting organisasi dan proses pengorganisasian yang meliputi :

- a. Pembagian kerja.

- b. Departementalisasi ( Departementasi ).
- c. Bagan organisasi formal.
- d. Rantai perintah dan kesatuan perintah.
- e. Tingkat – tingkat hirarki manajemen.
- f. Saluran komunikasi.
- g. Penggunaan komite.
- h. Rentang manajemen yang tak dapat di hindarkan.dan kelompok – kelompok informal.

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

Sedangkan Wibawa (dalam Wibawa dkk, 1994: 22-23) mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh



derajat *implementability* dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut: .

- a. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- b. Derajat perubahan yang diinginkan.
- c. Kedudukan pembuat kebijakan.
- d. (Siapa) pelaksana program.
- e. Sumber daya yang dihasilkan.

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

- 1) Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.
- 2) Karakteristik lembaga dan penguasa.
- 3) Kepatuhan dan daya tanggap.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumberdaya implementasi yang diperlukan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu tentang implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) yang akan digunakan baik sebagai pembanding maupun sebagai rujukan dalam penelitian ini adalah :

1. **Desman Armando Gurning, 2013, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di**



**Kabupaten Siak.** Penelitian ini membahas mengenai desentralisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat, yang didasari oleh Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai tahapan dalam pelaksanaan PATEN di Kabupaten Siak, mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi PATEN di Kabupaten Siak, dan mengetahui pergeseran peran Camat dalam implementasi PATEN di Kabupaten Siak. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini masyarakat, terutama daerah yang luas dan sulit dijangkau. Oleh karena itu, selain adanya kewenangan yang luas sesuai dengan porsinya, maka kecamatan juga perlu didukung menghasilkan beberapa temuan penting yaitu koordinasi antar instansi terkait belum maksimal, kualitas dan kuantitas aparatur kecamatan belum memadai, serta munculnya pihak ketiga dalam penyelenggaraan PATEN (calo/makelar pelayanan) yang berasal dari kalangan masyarakat. Dari sudut pandang *content* dan *context of policy*, faktor yang paling berpengaruh dalam implementasi PATEN di Kabupaten Siak adalah pihak yang kepentingannya dipengaruhi, kedudukan pembuat kebijakan, sumber daya yang tersedia, serta kepatuhan dan daya tanggap. Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka kecamatan memegang peranan penting sebagai pusat pelayanan yang paling dekat dengan oleh dana, sarana

dan prasarana serta aparatur yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya.

2. **Rizqi Fajar Eko J, Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. (Studi pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait implementasi kebijakan PATEN di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil khususnya pada pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. Peneliti menggunakan model implementasi kebijakan dari George Edward III (dalam Widodo, 2012 : 96) terdiri atas empat aspek yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Model tersebut digunakan untuk mengetahui dan menganalisis keberhasilan implementasi kebijakan. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi/gabungan. Dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini, yaitu secara umum implementasi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik. Aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi telah berhasil dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan PATEN, namun masih terkendala pada struktur birokrasi yaitu khususnya pada prosedur dalam penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama. Jadi dapat diketahui bahwa



masyarakat belum dapat merasakan dampak dari keberhasilan implementasi kebijakan PATEN khususnya pada pelayanan e-KTP.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran penelitian ini dimulai dengan adanya permasalahan-permasalahan pelayanan publik mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan. Penyebab permasalahan tersebut adalah jarak antara desa-desa di Kecamatan Lumbis sangat berjauhan, kondisi tersebut juga tak didukung dengan infrastruktur jalan yang baik, Kecamatan Lumbis yang terdiri dari 28 desa dengan 8 kelompok desa harus menempuh jarak yang cukup jauh yaitu 1 sampai 2 jam perjalanan untuk mencapai Kantor Kecamatan Lumbis. Bahkan kebanyakan masyarakat juga belum bisa melengkapi pemberkasan untuk administrasi yang mereka buat di Kantor Kecamatan. Kebijakan untuk menjalankan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak berjalan dengan maksimal seperti apa yang diamanatkan Pemerintah Kabupaten Nunukan.

Untuk mengetahui sejauh mana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini perlu dilakukan penelitian secara mendalam. Kerangka berpikir penelitian ini sebagaimana terlihat pada Gambar 2.2.





Gambar 2. 2 . Kerangka Pemikiran Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

#### D. Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini ada beberapa konsep penelitian yang perlu dioperasionalkan dalam bagaimana implementasi pelaksanaan PATEN, yaitu dari beberapa *indicator* sebagai pedoman wawancara : *Jenis Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Proses/Prosedur Pelayanan, Pejabat yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan, Waktu*

*Pelayanan dan Biaya Pelayanan.* Berdasarkan *indicator* tersebut akan dikembangkan menjadi sebuah wawancara interaktif untuk mendapatkan jawaban bagaimana implementasi dari pelaksanaan PATEN di Kecamatan Lumbis.

### 1. Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan *sehubungan* dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan



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.

Menurut Hardiansyah (2011:12) Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Oleh karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Di samping itu, pelayanan publik model baru harus bersifat nondiskriminatif sebagaimana dasar teoritis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik,



agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan *customers*. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan *customers* dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Tuntutan efisiensi ini merupakan isu universal karena pada dasarnya pemerintah memiliki sumberdaya yang terbatas untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Tak ada satu negara pun di dunia ini yang luput dari kondisi di atas. Batas-batas daerah otonom pada dasarnya harus memenuhi skala ekonomi sehingga tersedia cukup sumberdaya untuk membiayai pemerintahan daerah serta pada sisi yang lain batas daerah juga akan membatasi pengeluaran yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penentuan daerah otonom yang tepat juga akan membantu pemerintahan nasional untuk menyelenggarakan

pemerintahan secara efisien karena untuk negara sebesar Indonesia akan kesulitan mencapai skala ekonomi yang efisien jika semua pelayanan publik diselenggarakan secara terpusat. Efisiensi pelayanan publik akan terjadi sejalan dengan prinsip subsidiaritas, yakni pengambilan keputusan kebijakan diberikan pada institusi terendah yang berkenaan dengan ruang lingkup pengambilan sumberdaya dan dampak yang ditimbulkan dari kebijakan tersebut yang sejalan dengan batas-batas institusi itu sendiri. Dengan efisiensi pelayanan publik maka kesejahteraan masyarakat akan lebih terjamin untuk tercapai karena memungkinkan setiap sumberdaya yang dibelanjakan akan dikonversi menjadi kemanfaatan bagi masyarakat. Dengan batas batas daerah yang tepat akan memungkinkan biaya birokrasi pelayanan publik akan menjadi lebih rendah serta biaya koordinasi, monitoring dan kontrol akan menjadi lebih murah dan efektif sehingga efektivitas pelayanan publik akan lebih besar. (Muluk, 2009:99)

## **2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Barata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).



2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).



Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri atas penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik serta mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2011).

Sedangkan menurut Moleong (dalam Bogdan & Taylor, 2003:3), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian kualitatif juga dapat didefinisikan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Moleong (dalam Kirk & Miller, 2003), mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Jenis penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan, menganalisa dan

menginterpretasikan kondisi-kondisi berdasarkan data yang penulis dapat secara lebih mendalam tentang bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor Camat kecamatan Lumbis kabupaten Nunukan.

Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. (Nawawi,2003).

## **2. Jenis dan Sumber Data**

Sesuai dengan pendekatan penelitian yang akan dilakukan penulis, maka data yang akan digunakan adalah data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (dalam Silalahi 2009:284) menjelaskan bahwa Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat, dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat. Dan lagi, data kualitatif lebih condong dapat membimbing kita untuk memperoleh penemuan-penemuan yang tak diduga sebelumnya dan untuk membentuk kerangka teoritis baru, data tersebut membantu para peneliti untuk melangkah lebih jauh dari praduga dan kerangka kerja awal.



Penulis menggunakan jenis data kualitatif dengan sumber data responden yang dibagi menjadi dua yaitu: sumber primer dan sumber sekunder. Dengan demikian peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Sumber primer merupakan sumber data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi, yaitu hasil wawancara, sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia, yaitu hasil dari data dokumentasi.

Dalam penelitian kualitatif ini, yang substansial bukan jumlah sampel sumber datanya, tetapi informasi yang diberikan akurat dan berkualitas, meskipun dari sedikit sampel sumber data. Jumlah sampel sumber data yang banyak tetapi tidak memberi informasi yang akurat dan berkualitas perlu dihindari. Jadi, sampel sumber data dalam penelitian ini tidak ditentukan pada saat awal penelitian, melainkan ditentukan pada pengumpulan data sampai informasi yang diperoleh akurat, valid dan berkualitas.

### 1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara. Dalam menetapkan informan menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan bantuan *key-informan*, dan dari *key informan* inilah akan berkembang sesuai petunjuknya. Dalam hal ini peneliti hanya

mengungkapkan kriteria sebagai persyaratan untuk dijadikan sampel (Riduan, 2004).

Dengan teknik *snowball sampling* ini dipilih Pegawai Kecamatan Lumbis bagian pelayanan administrasi terpadu kecamatan di wilayah khusus satu orang, yang akan menjadi *key informan* untuk selanjutnya memberikan petunjuk siapa informan dari kalangan masyarakat yang berkompeten memberikan data.

## 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pengumpulan data yang menunjang data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data berkas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di wilayah khusus, buku-buku, dan dokumentasi lain yang berkaitan dengan penelitian. wawancara berstruktur, di mana peneliti sudah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap informan diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya

## B. Sumber informasi

### 1. Informan

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Camat Lumbis, Kepala Bagian Pelayanan, Pegawai Pelayanan dan lima orang masyarakat yang telah menerima pelayanan administrasi terpadu kecamatan pada kantor Camat



kecamatan Lumbis tempat dilakukannya penelitian ini. Informan diharapkan dapat memberikan informasi yang akan menjadi dasar dan rancangan teori yang akan dibangun dalam penelitian ini.

## 2. Pemilihan informan

Dalam penelitian ini akan dilakukan pemilihan informan berdasarkan asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan ini terlibat langsung dalam pelaksanaan implementasi kebijakan yang menjadi objek penelitian.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian digunakan untuk mencari data untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diteliti dan berdasarkan indikator-indikator variabel yang dipilih oleh peneliti.

Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan oleh penelitian untuk variabel kualitas pelayanan adalah berupa observasi dan wawancara. Kemudian hasil observasi dan wawancara yang berupa item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan. Adapun kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut:



| Variabel Penelitian        | Dimensi-dimensi                        | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Implementasi Program PATEN | 1. Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> ) | 1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan<br>2. Fasilitas dalam Kantor Kecamatan Lumbis<br>3. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas                                                                                                                                                |
|                            | 2. Keandalan ( <i>reability</i> )      | 1. Pelayanan pegawai yang cepat<br>2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat                                                                                                                                                       |
|                            | 3. Daya tanggap ( <i>responsive</i> )  | 1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan<br>2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat                                                                                                             |
|                            | 4. Jaminan ( <i>assurance</i> )        | 1. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Kecamatan Lumbis Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat<br>2. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan |
|                            | 5. Empati                              | 1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan<br>2. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat                                                                                                         |

## **D. Prosudur Pengumpulan Data**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Nawawi, 2003). Menurut Nawawi, wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada pegawai bidang pelayanan administrasi terpadu kecamatan di wilayah khusus, dan informan yang ditunjuknya dengan teknik (Nawawi, 2003). Alasan penulis menggunakan wawancara terstruktur karena agar pertanyaan terfokus serta tidak melenceng dari pokok permasalahan.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Nawawi, 1993). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen tertulis yaitu berkas-berkas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di wilayah khusus.

### **c. Studi Pustaka**

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan referensi-referensi yang terkait dengan pencitraan perpustakaan melalui media massa. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan buku-buku mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan di wilayah khusus.

## **2. Teknik Pengolahan Data.**

### **a. Pencatatan**

Data yang diperoleh kemudian diproses, diambil yang relevan dengan penelitian, kemudian dicatat agar memudahkan apabila dibutuhkan dalam penyusunan laporan.

### **b. Pengklasifikasian**

Data yang diperoleh kemudian dipilih dan dikelompokkan sesuai data yang diteliti. Data yang diklasifikasikan adalah data pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Lumbis ,yang diambil hanya dibatasi mengenai kebijakan, sistem, dan mekanisme pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang terjadi di daerah penelitian.

### **c. Editing**

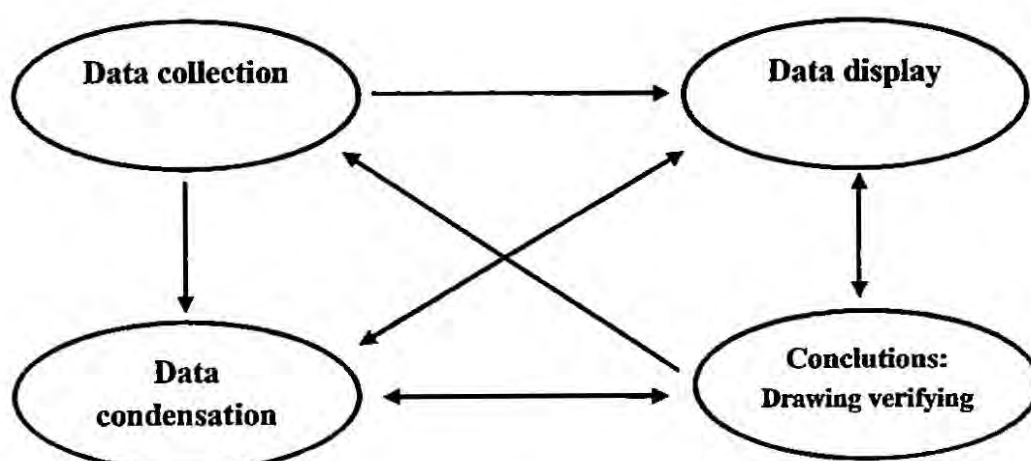
Proses meneliti kembali informasi yang diperoleh sehingga kesalahan dan kekurangan yang tidak perlu dalam penelitian dapat dihindari dengan tujuan memperoleh data yang valid.



### E. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 1993:103). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum terjun ke lapangan, observasi, selama pelaksanaan penelitian di lapangan dan setelah selesai penelitian di lapangan. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami.

Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. **Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.** Model interaktif yang dimaksud sebagaimana terlihat pada Gambar 2.1



Sumber : Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:

**1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

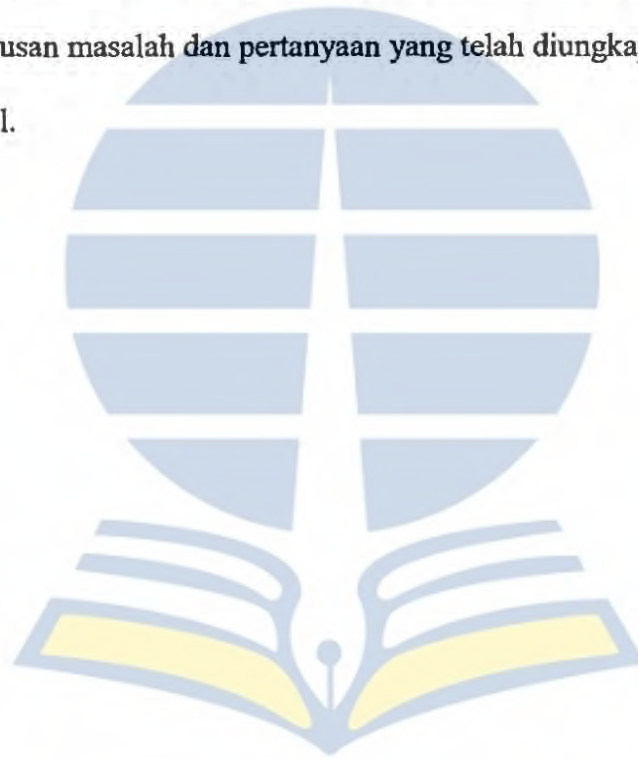
Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

**2. Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan) dan CD (Catatan Dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

### 3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.





## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Obyek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kecamatan Lumbis

Kecamatan Lumbis merupakan daerah pemekaran berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pemekaran wilayah Kecamatan Simenggaris, Tulid Onsoi, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan, merupakan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu untuk menyelenggarakan Pemerintahan Umum dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

Kecamatan Lumbis terdiri dari 28 desa dan 7 kelompok desa secara umum memiliki fungsi pelayanan secara langsung kepada masyarakat, di mana di dalamnya terdapat kompleksitas permasalahan yang membutuhkan pelayanan prima dan aparatur pelayanan yang profesional. Kompleksitas masalah tersebut berkaitan erat dengan pemanfaatan potensi wilayah, jumlah penduduk yang dilayani, maupun tingkat heterogenitas masyarakat di wilayah Desa/Kelurahan (pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana, dan lain-lain)

##### 2. Geografis dan Demografis

Kondisi geografis Kecamatan Lumbis terletak pada posisi antara  $115^{\circ} 22' 30''$  hingga  $118^{\circ} 44' 55''$  Bujur Timur, dan  $3^{\circ} 15' 00''$  hingga

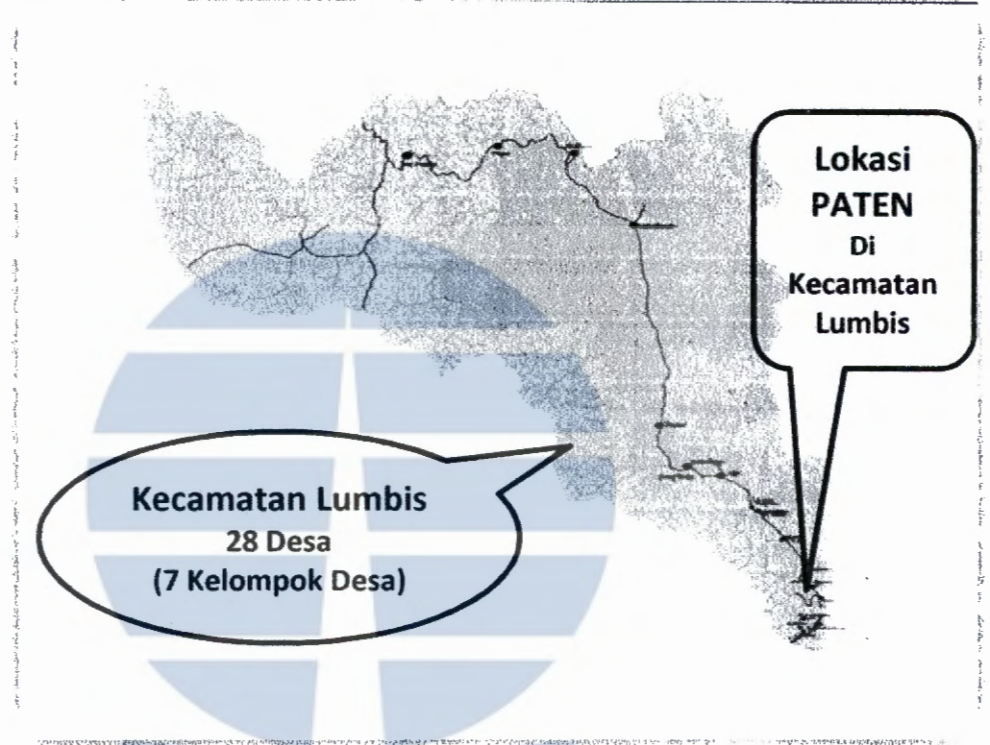
3° 30' 00 '' - 4° 24' 55'' Lintang Utara dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sebuku
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Malinau
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Lumbis Ogong
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sembakung Atulai

Kecamatan Lumbis memiliki luas wilayah 485.86 Km<sup>2</sup>, secara topografi, wilayah daratan Kecamatan Lumbis terdiri atas kawasan perbukitan terjal disebelah utara bagian darat, perbukitan sedangkan bagian tengah dan daratan bergelombang dan landai di bagian timur memanjang hingga pantai sebelah timur. Perbukitan terjal di sebelah utara merupakan jalur pegunungan dengan ketinggian 1.500 m – 3.000 m di atas permukaan laut. Kemiringan untuk daerah dataran tinggi berkisar antara 30 – 45 %, sedangkan untuk daerah perbukitan memiliki kelembaban udara berkisar antara 62,0% sampai dengan 86,0%. rata-rata curah hujan mencapai 168,7 mm, dengan curah hujan tertinggi 248,6 mm pada bulan dan Januari dan terendah 98,9 mm pada bulan April dan November. Rata-rata kecepatan angin cenderung stabil, tidak mengalami perubahan dari tahun lalu, yaitu 05 knots. Persentase penyinaran matahari rata-rata 62%, terendah 49% pada bulan Oktober sedangkan tertinggi mencapai 82% terjadi pada bulan Desember. Kemiringan yang sangat terjal, yaitu di atas 15%, dengan demikian kemiringn rata-rata

berkisar 0 – 50 % . Demikian garis besar kondisi geografis Kecamatan Lumbis.

Wilayah kerja SKPD Kecamatan Lumbis terdiri atas 7 kelompok desa,



Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis

Gambar. 4.1. Peta Wilayah Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

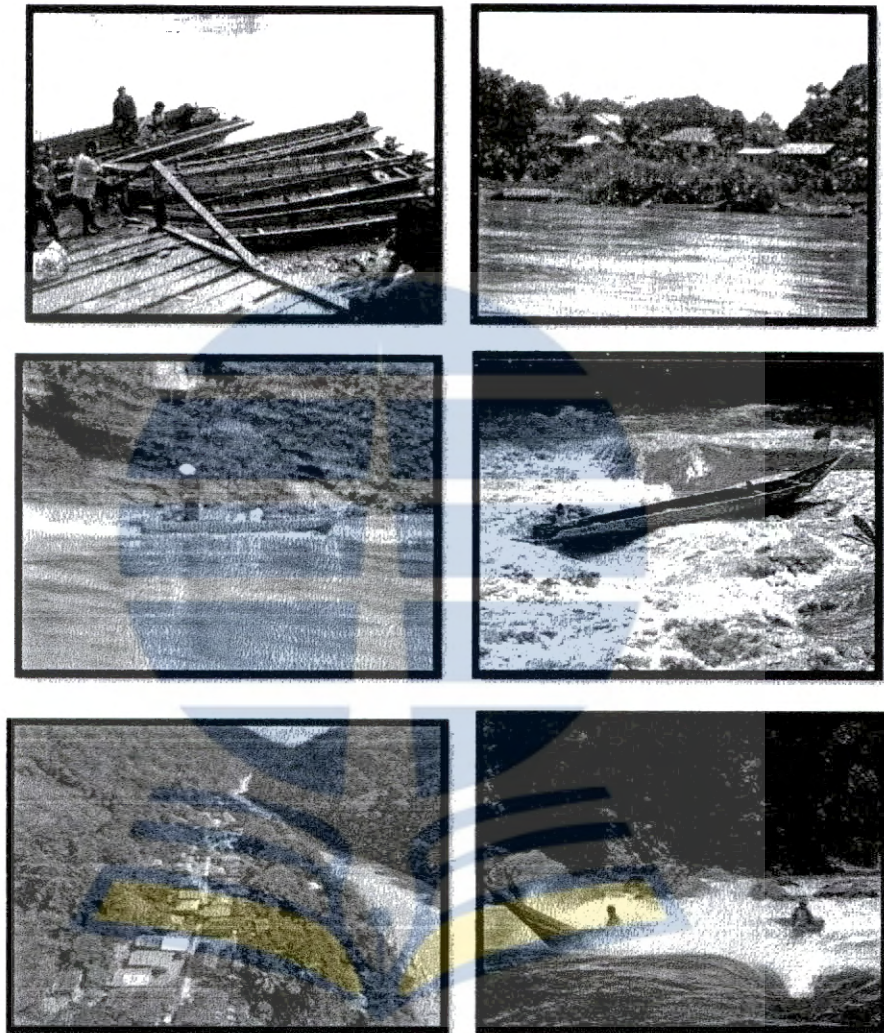
Tabel.4.1. Daftar Kelompok Desa ,Luas Wilayah dan Waktu Tempuh, di Wilayah Kecamatan Lumbis.

| No | Desa        | Luas Wilayah (km <sup>2</sup> ) | Ke Kantor Camat         |               |
|----|-------------|---------------------------------|-------------------------|---------------|
|    |             |                                 | Jarak(km <sup>2</sup> ) | Transpotasi   |
| 1. | Mansalong   | 190.87                          | ± 0 km                  | Darat         |
| 2. | Kalampising | 11.3                            | ± 2 km                  | Sungai/Darat  |
| 3. | Libang      | 47.86                           | ± 7 km                  | Darat         |
| 4. | Intin       | 90.65                           | ± 4 km                  | Sungai/Darat  |
| 5. | Bulan-Bulan | 34.81                           | ± 8 km                  | Sungai/Darat  |
| 6. | Beringin    | 199.13                          | ± 8 km                  | Sungai /Darat |
| 7. | Patal       | 158.57                          | ± 20 km                 | Sungai        |

Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan



Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat bahwa di daerah kecamatan Lumbis sebagian besar desa tinggal di bibir sungai



Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar.4.2 . Transportasi Sungai di Wilayah Kecamatan Lumbis

Pada Gambar 4.2 terlihat bahwa transportasi di daerah kecamatan Lumbis sebagian besar melalui sungai.

**Tabel.4. 2. Kondisi Jumlah Bangunan Rumah Tinggal  
Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan**

| No | DESA          | JUMLAH BANGUNAN |             | KET         |
|----|---------------|-----------------|-------------|-------------|
|    |               | LAYAK           | TIDAK LAYAK |             |
| 1  | Libang        | 38              | 17          |             |
| 2  | Pa'lemumut    | 15              | 15          |             |
| 3  | Sangkub       | 22              | 19          |             |
| 4  | Pa'loo        | 18              | 7           |             |
| 5  | Deralon       | 16              | 7           |             |
| 6  | Saludan       | 11              | 5           |             |
| 7  | Siawang       | 9               | 4           |             |
| 8  | Semalat       | 26              | 5           |             |
| 9  | Dabulon       | 23              | 3           |             |
| 10 | Sedongon      | 117             | 20          |             |
| 11 | Kalampising   | 74              | 21          |             |
| 12 | Mansalong     | 306             | 15          |             |
| 13 | Tanjung Hulu  | 27              | 20          |             |
| 14 | Tanjung Hilir | 84              | 6           |             |
| 15 | Sumalumung    | 71              | 9           |             |
| 16 | Bulan-bulan   | 85              | 13          |             |
| 17 | Sapuyan       | 40              | 4           |             |
| 18 | Liang         | 23              | 3           |             |
| 19 | Tubus         | 19              | 20          |             |
| 20 | Sasibu        | 21              | 12          |             |
| 21 | Likos         | 2               | 21          |             |
| 22 | Nainsid       | 29              | 16          |             |
| 23 | Patal I       | 9               | 12          |             |
| 24 | Patal II      | 15              | 21          |             |
| 25 | Taluan        | 16              | 1           |             |
| 26 | Lintong       | 6               | 25          |             |
| 27 | Podong        | 5               | 25          |             |
| 28 | Pulu Bulawan  | 12              | 6           |             |
|    | <b>TOTAL</b>  | <b>1139</b>     | <b>347</b>  | <b>1491</b> |

Sumber : Laporan LAKIP kantor Camat Kecamatan Lumbis Tahun 2016  
Berdasarkan Tabel 4.2 menerangkan jumlah bangunan yang layak lebih banyak dari yang tidak layak.

**Tabel.4.3. Jumlah Penduduk Menurut Usia , Jenis Kelamin,  
Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan Tahun 2016**

| <b>NO</b>    | <b>Struktur<br/>Usia</b> | <b>Laki – Laki</b> | <b>Perempuan</b> | <b>Jumlah</b> |
|--------------|--------------------------|--------------------|------------------|---------------|
| 1            | 0 – 4                    | 309                | 294              | 603           |
| 2            | 5 – 9                    | 386                | 370              | 756           |
| 3            | 10 – 14                  | 364                | 387              | 751           |
| 4            | 15 – 19                  | 354                | 317              | 671           |
| 5            | 20 – 24                  | 368                | 296              | 664           |
| 6            | 25 – 29                  | 337                | 349              | 686           |
| 7            | 30 – 34                  | 411                | 380              | 791           |
| 8            | 35 – 39                  | 277                | 249              | 526           |
| 9            | 40 – 44                  | 253                | 258              | 511           |
| 10           | 45 – 49                  | 161                | 170              | 331           |
| 11           | 50 – 54                  | 150                | 151              | 301           |
| 12           | 55 – 59                  | 135                | 93               | 228           |
| 13           | 60 – 64                  | 73                 | 74               | 147           |
| 14           | 65 – 69                  | 68                 | 60               | 128           |
| 15           | 70 – 74                  | 35                 | 28               | 63            |
| 16           | > 75                     | 17                 | 8                | 25            |
| <b>Total</b> |                          | <b>3698</b>        | <b>3484</b>      | <b>7182</b>   |

umber : LAKIP Kantor Kecamatan Lumbis Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukan struktur usia yang terbanyak adalah usia 30 – 40 tahun.



Tabel. 4.3. Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan  
Kecamatan Lumbis Tahun 2016

| No    | Tingkat Pendidikan       | Laki – Laki | Perempuan | Jumlah |
|-------|--------------------------|-------------|-----------|--------|
| 1     | PAUD                     | 100         | 102       | 202    |
| 2     | TK AJI KUNING            | 77          | 61        | 138    |
| 3     | SD/Sederajat             | 903         | 862       | 1765   |
| 4     | SLTP/Sederajat           | 633         | 543       | 1176   |
| 5     | SLTA/Sederajat           | 750         | 766       | 1516   |
| 6     | Diploma I                | 47          | 50        | 97     |
| 7     | Diploma III              | 69          | 61        | 130    |
| 8     | Diploma IV/ S – 1        | 72          | 55        | 127    |
| 9     | S-2                      | 14          | 7         | 21     |
| 10    | Tidak/belum sekolah      | 509         | 517       | 1026   |
| 11    | Tidak tamat SD/sederajat | 524         | 460       | 984    |
| Total |                          | 3698        | 3484      | 7182   |

Sumber : LAKIP Kantor Camat Lumbis tahun 2016

Berdasarkan Tabel.4.3 menerangkan bahwa tingkat pendidikan yang terbanyak Sekolah Dasar sebanyak 1765 orang sedangkan SLTA mencapai 1516 orang.

Tabel.4.5. Jumlah Penduduk Kecamatan Lumbis  
Kabupaten Nunukan

| N<br>O | NAMA<br>DESA | R<br>T | JENIS         | KELAMIN       |          | JUMLAH |  |
|--------|--------------|--------|---------------|---------------|----------|--------|--|
|        |              |        | LAKI-<br>LAKI | PEREMPUA<br>N | JIW<br>A | KK     |  |
| 1      | Libang       | 2      | 126           | 107           | 233      | 68     |  |
| 2      | Pa'lemumut   | 2      | 40            | 29            | 69       | 15     |  |
| 3      | Sangkub      | 2      | 47            | 52            | 99       | 22     |  |
| 4      | Pa'loo       | 2      | 67            | 55            | 122      | 18     |  |
| 5      | Deralon      | 2      | 58            | 62            | 120      | 23     |  |
| 6      | Saludan      | 2      | 41            | 45            | 86       | 20     |  |

|              |                  |           |             |             |             |                  |
|--------------|------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| 7            | Siawang          | 2         | 45          | 39          | 84          | 21               |
| 8            | Semalat          | 2         | 50          | 46          | 936         | 26               |
| 9            | Dabulon          | 2         | 136         | 119         | 255         | 27               |
| 10           | Sedongon         | 2         | 145         | 143         | 288         | 117              |
| 11           | Kalampising      | 3         | 192         | 172         | 364         | 74               |
| 12           | Mansalong        | 4         | 1270        | 1240        | 2510        | 640              |
| 13           | Tanjung<br>Hulu  | 2         | 145         | 138         | 283         | 80               |
| 14           | Tanjung<br>Hilir | 2         | 152         | 158         | 310         | 84               |
| 15           | Sumalumung       | 2         | 154         | 142         | 296         | 71               |
| 16           | Bulan-bulan      | 2         | 168         | 137         | 305         | 85               |
| 17           | Sapuyan          | 2         | 92          | 84          | 176         | 48               |
| 18           | Liang            | 2         | 58          | 61          | 119         | 34               |
| 19           | Tubus            | 2         | 82          | 75          | 157         | 39               |
| 20           | Sasibu           | 2         | 70          | 66          | 136         | 38               |
| 21           | Likos            | 2         | 48          | 54          | 102         | 30               |
| 22           | Nainsid          | 2         | 134         | 114         | 248         | 36               |
| 23           | Patal I          | 2         | 56          | 53          | 109         | 24               |
| 24           | Patal II         | 2         | 79          | 89          | 168         | 42               |
| 25           | Taluan           | 2         | 46          | 44          | 90          | 24               |
| 26           | Lintong          | 2         | 82          | 72          | 154         | 33               |
| 27           | Podong           | 2         | 74          | 47          | 121         | 83               |
| 28           | Pulu<br>Bulawan  | 2         | 49          | 41          | 90          | 25               |
| <b>TOTAL</b> |                  | <b>59</b> | <b>3702</b> | <b>3480</b> | <b>7182</b> | <b>192<br/>6</b> |

Sumber : LAKIP Kantor Camat Lumbis Tahun 2016

Berdasarkan Tabel.4.5 menunjukan desa di Kecamatan Lumbis yang mempunyai jumlah jiwa dan kepala keluarga yang terbanyak desa Mansalong mencapai 2510 jiwa dengan 640 kepala keluarga, sedangkan desa yang jumlah penduduk sedikit desa Siawang dengan jumlah 84 jiwa dan 21 kepala keluarga.

Tabel. 4.6. Bangunan Sarana Kesehatan Pedesaan Kecamatan Lumbis

| No | Nama Desa          | Jumlah   | Status               | Ket |
|----|--------------------|----------|----------------------|-----|
| 1. | <b>Libang</b>      | <b>1</b> | Puskesmas Pembantu   |     |
| 2. | <b>Lokasi</b>      | <b>1</b> | Pos Kesehatan Desa   |     |
| 3. | <b>Kalampising</b> | <b>1</b> | Pos Kesehatan Desa   |     |
| 4. | <b>Intin</b>       | <b>1</b> | Pondok Bersalin Desa |     |
| 5. | <b>Bulan-Bulan</b> | <b>1</b> | Pondok Besalin Desa  |     |
| 6. | <b>Beringin</b>    | <b>1</b> | Puskesmas Pembantu   |     |
| 7. | <b>Patal</b>       | <b>1</b> | Puskesmas Pembantu   |     |

Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Berdasarkan Tabel 4.6 terlihat jumlah sarana kesehatan di Kecamatan Lumbis Puskesmas Pembantu sebanyak 3 bangunan, pos kesehatan desa 2 bangunan, pondok bersalin desa sebanyak 2 bangunan.

Tabel. 4.7. Sarana Pendidikan Kecamatan Lumbis

| No           | Tingkat Pendidikan      | Jumlah    |
|--------------|-------------------------|-----------|
| 1            | <b>PAUD</b>             | <b>4</b>  |
| 2            | <b>TK</b>               | <b>1</b>  |
| 3            | <b>SD</b>               | <b>10</b> |
| 4            | <b>SMP</b>              | <b>2</b>  |
| 5            | <b>SMA</b>              | <b>1</b>  |
| 6            | <b>PERGURUAN TINGGI</b> | <b>-</b>  |
| <b>TOTAL</b> |                         | <b>18</b> |

Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kab.Nunukan

Berdasarkan Tabel.4.7 terlihat jumlah sarana pendidikan di Kecamatan Lumbis yang terbanyak bangunan Sekolah Dasar sebanyak 10 bangunan.



Tabel. 4.8. Jumlah Sarana Ibadah Kecamatan Lumbis

| No           | Sarana  | Jumlah    |
|--------------|---------|-----------|
| 1            | Masjid  | 2         |
| 2            | Langgar | 3         |
| 3            | Gereja  | 17        |
| <b>Total</b> |         | <b>22</b> |

Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis

Berdasarkan Tabel. 4.8 terlihat Sarana ibadah yang terbanyak di kecamatan Lumbis gereja mencapai 17 gereja.

Tabel. 4.9 : Jumlah Sarana Olahraga Kecamatan Lumbis

| No           | Lapangan Olah Raga    | Jumlah    |
|--------------|-----------------------|-----------|
| 1            | Lapangan Sepak Bola   | 7         |
| 3            | Lapangan Volly        | 13        |
| 4            | Lapangan Bulu Tangkis | 3         |
| 5            | Lapangan Takraw       | 7         |
| <b>Total</b> |                       | <b>30</b> |

Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis

Berdasarkan Tabel. 4.9 menunjukan jumlah fasilitas olah raga yang ada di Kecamatan Lumbis.

Tabel. 4.10. Kantor Kepala Desa Kecamatan Lumbis

| NO | NAMA DESA  | KANTOR KEPALA DESA | KETERANGAN |
|----|------------|--------------------|------------|
| 1  | Libang     | -                  |            |
| 2  | Pa'lemumut | -                  |            |
| 3  | Sangkub    | -                  |            |
| 4  | Pa'loo     | -                  |            |
| 5  | Deralon    | -                  |            |
| 6  | Saludan    | -                  |            |
| 7  | Siawang    | ada                |            |
| 8  | Semalat    | -                  |            |
| 9  | Dabulon    | -                  |            |
| 10 | Sedongon   | -                  |            |

|    |                      |          |  |
|----|----------------------|----------|--|
| 11 | <b>Kalampising</b>   | ada      |  |
| 12 | <b>Mansalong</b>     | ada      |  |
| 13 | <b>Tanjung Hulu</b>  | -        |  |
| 14 | <b>Tanjung Hilir</b> | -        |  |
| 15 | <b>Sumalumung</b>    | -        |  |
| 16 | <b>Bulan-bulan</b>   | ada      |  |
| 17 | <b>Sapuyan</b>       | -        |  |
| 18 | <b>Liang</b>         | -        |  |
| 19 | <b>Tubus</b>         | -        |  |
| 20 | <b>Sasibu</b>        | -        |  |
| 21 | <b>Likos</b>         | -        |  |
| 22 | <b>Nainsid</b>       | -        |  |
| 23 | <b>Patal I</b>       | -        |  |
| 24 | <b>Patal II</b>      | -        |  |
| 25 | <b>Taluan</b>        | -        |  |
| 26 | <b>Lintong</b>       | -        |  |
| 27 | <b>Podong</b>        | -        |  |
| 28 | <b>Pulu Bulawan</b>  | -        |  |
|    | <b>TOTAL</b>         | <b>6</b> |  |

Sumber : LAKIP Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan  
 Berdasarkan Tabel. 4.10 menunjukan sebagian besar desa di Kecamatan Lumbis tidak mempunyai kantor desa.

Tabel. 4.11. Jumlah Penduduk Berdasarkan Status Pekerjaan Kecamatan Lumbis

| <b>N O</b> | <b>NAMA DESA</b>   | <b>P NS</b> | <b>GU RU</b> | <b>PARAM EDIS</b> | <b>PET ANI</b> | <b>PEDAG ANG</b> | <b>SWAS TA/ LAINN YA</b> |
|------------|--------------------|-------------|--------------|-------------------|----------------|------------------|--------------------------|
| 1          | <b>Libang</b>      | 2           | 12           | 2                 | 35             | 5                | 11                       |
| 2          | <b>Pa'lemu mut</b> | -           | -            | -                 | 30             | -                | -                        |
| 3          | <b>Sangkub</b>     | -           | -            | -                 | 37             | -                | -                        |
| 4          | <b>Pa'loo</b>      | 3           | -            | -                 | 22             | -                | 9                        |
| 5          | <b>Deralon</b>     | 1           | -            | -                 | 22             | -                | -                        |
| 6          | <b>Saludan</b>     | 2           | 1            | 1                 | 8              | -                | 9                        |
| 7          | <b>Siawang</b>     | 3           | 3            | 1                 | 77             | -                | -                        |
| 8          | <b>Semalat</b>     | 3           | 1            | 2                 | 39             | -                | -                        |

|    |                  |            |            |           |             |           |            |
|----|------------------|------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| 9  | Dabulon          | -          | -          | -         | 120         | -         | 12         |
| 10 | Sedongo<br>n     | 2          | 4          | -         | 87          | 2         | 46         |
| 11 | Kalampi<br>sing  | 2          | 16         | 2         | 76          | 2         | 2          |
| 12 | Mansalo<br>ng    | 69         | 45         | 52        | 95          | 63        | 86         |
| 13 | Tanjung<br>Hulu  | 4          | 3          | -         | 179         | 1         | 25         |
| 14 | Tanjung<br>Hilir | 5          | 8          | 1         | 126         | 3         | 6          |
| 15 | Sumalu<br>mung   | -          | -          | -         | 139         | 3         | 5          |
| 16 | Bulan-<br>bulan  | 1          | 10         | 2         | 147         | 6         | 15         |
| 17 | Sapuyan          | 1          | 1          | -         | 84          | -         | 15         |
| 18 | Liang            | 2          | 2          | -         | 66          | -         | -          |
| 19 | Tubus            | -          | -          | -         | 77          | -         | 1          |
| 20 | Sasibu           | -          | -          | -         | 70          | -         | -          |
| 21 | Likos            | -          | -          | -         | 58          | 1         | 7          |
| 22 | Nainsid          | 3          | 2          | -         | 170         | -         | -          |
| 23 | Patal I          | 1          | 8          | 1         | 23          | -         | -          |
| 24 | Patal II         | 2          | 7          | 1         | 59          | -         | 26         |
| 25 | Taluan           | 8          | 5          | -         | 49          | -         | 1          |
| 26 | Lintong          | 1          | 1          | -         | 31          | -         | 1          |
| 27 | Podong           | 1          | -          | -         | 42          | -         | 157        |
| 28 | Pulu<br>Bulawan  | 1          | 1          | -         | 73          | -         | 15         |
|    | <b>TOTAL</b>     | <b>117</b> | <b>131</b> | <b>66</b> | <b>2041</b> | <b>86</b> | <b>449</b> |

Sumber : LAKIP Kantor Camat Kecamatan Lumbis Tahun 2016

Berdasarkan Tabel.4.11 terlihat status pekerjaan yang terbanyak penduduk

Kecamatan Lumbis adalah petani mencapai 2041 orang.

Tabel.4.12. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Kecamatan Lumbis

| N<br>O | NAMA<br>DESA | ISLA<br>M | PROTES<br>TAN | KATO<br>LIK | HIN<br>DU | BUD<br>HA | TOT<br>AL |
|--------|--------------|-----------|---------------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| 1      | Libang       | 23        | 197           | 13          | -         | -         | 233       |
| 2      | Pa'lemu      | -         | 69            | -           | -         | -         | 69        |



|    | mut           |             |             |            |          |          |             |
|----|---------------|-------------|-------------|------------|----------|----------|-------------|
| 3  | Sangkub       | -           | 99          | -          | -        | -        | 99          |
| 4  | Pa'loo        | 19          | 73          | 30         | -        | -        | 122         |
| 5  | Deralon       | 19          | 101         | -          | -        | -        | 120         |
| 6  | Saludan       | -           | 64          | 22         | -        | -        | 86          |
| 7  | Siawang       | 1           | 47          | 36         | -        | -        | 84          |
| 8  | Semalat       | 23          | 70          | -          | -        | -        | 93          |
| 9  | Dabulon       | 68          | 187         | -          | -        | -        | 255         |
| 10 | Sedongon      | -           | 288         | -          | -        | -        | 288         |
| 11 | Kalampising   | 44          | 358         | -          | -        | -        | 402         |
| 12 | Mansalong     | 2020        | 346         | 120        | -        | -        | 2486        |
| 13 | Tanjung Hulu  | 3           | 86          | 194        | -        | -        | 283         |
| 14 | Tanjung Hilir | -           | 310         | -          | -        | -        | 310         |
| 15 | Sumalumung    | -           | 296         | -          | -        | -        | 296         |
| 16 | Bulan-bulan   | -           | 238         | 67         | -        | -        | 305         |
| 17 | Sapuyan       | -           | 173         | 4          | -        | -        | 177         |
| 18 | Liang         | -           | 8           | 111        | -        | -        | 119         |
| 19 | Tubus         | 7           | 130         | 20         | -        | -        | 157         |
| 20 | Sasibu        | 1           | 129         | 3          | -        | -        | 133         |
| 21 | Likos         | -           | 102         | -          | -        | -        | 102         |
| 22 | Nainsid       | 1           | 236         | 11         | -        | -        | 248         |
| 23 | Patal I       | 1           | 108         | -          | -        | -        | 109         |
| 24 | Patal II      | 4           | 88          | 76         | -        | -        | 168         |
| 25 | Taluan        | -           | 35          | 55         | -        | -        | 90          |
| 26 | Lintong       | -           | 154         | -          | -        | -        | 154         |
| 27 | Podong        | -           | 80          | 25         | -        | -        | 105         |
| 28 | Pulu Bulawan  | -           | 90          | -          | -        | -        | 90          |
|    | <b>TOTAL</b>  | <b>2228</b> | <b>4162</b> | <b>787</b> | <b>-</b> | <b>5</b> | <b>7182</b> |

Sumber : LAKIP Kantor Camat Kecamatan Lumbis Tahun 2016

Berdasarkan Tabel.4.12 menunjukan sebagian besar penduduk Kecamatan Lumbis beragama protestan mencapai 4162 orang.

Tabel. 4.13. Nama dan pendidikan kepala desa Kecamatan Lumbis

| NO | NAMA DESA     | NAMA KADES     | TINGKAT PENDIDIKAN |
|----|---------------|----------------|--------------------|
| 1  | Libang        | Marno          | S1                 |
| 2  | Palemumut     | Marthen        | SMP                |
| 3  | Sangkub       | Carles         | SMA                |
| 4  | Pa'loo        | Sunarti        | SMP                |
| 5  | Deralon       | Recky          | SMA                |
| 6  | Saludan       | Kalumpuk       | SMP                |
| 7  | Siawang       | Ithy           | SMP                |
| 8  | Semalat       | Rudi           | SMP                |
| 9  | Dabulon       | Saladik        | SMP                |
| 10 | Sedongon      | Pelipus        | SMA                |
| 11 | Kalampising   | Frendy Effendy | SMA                |
| 12 | Mansalong     | Darwin         | SMP                |
| 13 | Tanjung Hulu  | Koman          | SMP                |
| 14 | Tanjung Hilir | Yusten         | SMP                |
| 15 | Sumalumung    | Lanang         | SMP                |
| 16 | Bulan-bulan   | Manunggul      | SMP                |
| 17 | Sapuyan       | Yogin          | SMP                |
| 18 | Liang         | Lintas         | SMP                |
| 19 | Tubus         | Pamilu         | SMP                |
| 20 | Sesibu        | Balukang       | SMP                |
| 21 | Likos         | Muris          | SMP                |
| 22 | Nainsid       | Mawal          | SMP                |
| 23 | Patal I       | Jumianto       | SMA                |
| 24 | Patal II      | Mardi          | SMA                |
| 25 | Taluan        | Nasution       | SMA                |
| 26 | Lintong       | Darsono        | SMA                |
| 27 | Podong        | Sendi          | SMP                |
| 28 | Pulu Bulawan  | Milon          | SMP                |

Sumber : LAKIP Kantor Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Berdasarkan Tabel.4.13 terlihat kepala desa di Kecamatan Lumbis sebagian besar berpendidikan SMP sebanyak 19 orang.

Tabel. 4.14. Nama dan Pendidikan Sekretaris Desa Kecamatan Lumbis

| NO | NAMA DESA     | NAMA SEKDES | STATUS  | TINGKAT PENDIDIKAN |
|----|---------------|-------------|---------|--------------------|
| 1  | Libang        | Agustinus   | Non PNS | SMA                |
| 2  | Palemumut     | Mika        | PNS     | SMA                |
| 3  | Sangkub       | Yakub       | PNS     | SMP                |
| 4  | Pa'loo        | Hendrison   | PNS     | SMA                |
| 5  | Deralon       | Antoni.K    | PNS     | SMA                |
| 6  | Saludan       | Sukirman    | PNS     | SMA                |
| 7  | Siawang       | Yajung      | PNS     | SMA                |
| 8  | Semalat       | Joni        | Non PNS | SMP                |
| 9  | Dabulon       | Anwar Sadat | Non PNS | SMA                |
| 10 | Sedongan      | Gadion      | PNS     | SD                 |
| 11 | Kalampising   | Simson Sila | PNS     | SMA                |
| 12 | Mansalong     | Muksin      | Non PNS | SMA                |
| 13 | Tanjung Hulu  | Pangubusan  | PNS     | SMA                |
| 14 | Tanjung Hilir | Yakub       | Non PNS | SMA                |
| 15 | Sumalumung    | Yonsli      | Non PNS | SMA                |
| 16 | Bulan-bulan   | Simson      | PNS     | SMP                |
| 17 | Sapuyan       | Yusef       | PNS     | SD                 |
| 18 | Liang         | Samsiu      | Non PNS | SMA                |
| 19 | Tubus         | Herman      | Non PNS | SMA                |
| 20 | Sesibu        | Tambunan    | PNS     | SMA                |
| 21 | Likos         | Marson      | Non PNS | SMP                |
| 22 | Nainsid       | Stafanus    | PNS     | SMP                |
| 23 | Patal I       | Wiliam      | PNS     | SD                 |
| 24 | Patal II      | Yosep       | PNS     | SMA                |
| 25 | Taluan        | Berni       | PNS     | SMA                |
| 26 | Lintong       | Pusial      | Non PNS | SMA                |
| 27 | Podong        | Berhat      | PNS     | SMP                |
| 28 | Pulu Bulawan  | Yansen      | PNS     | SMA                |

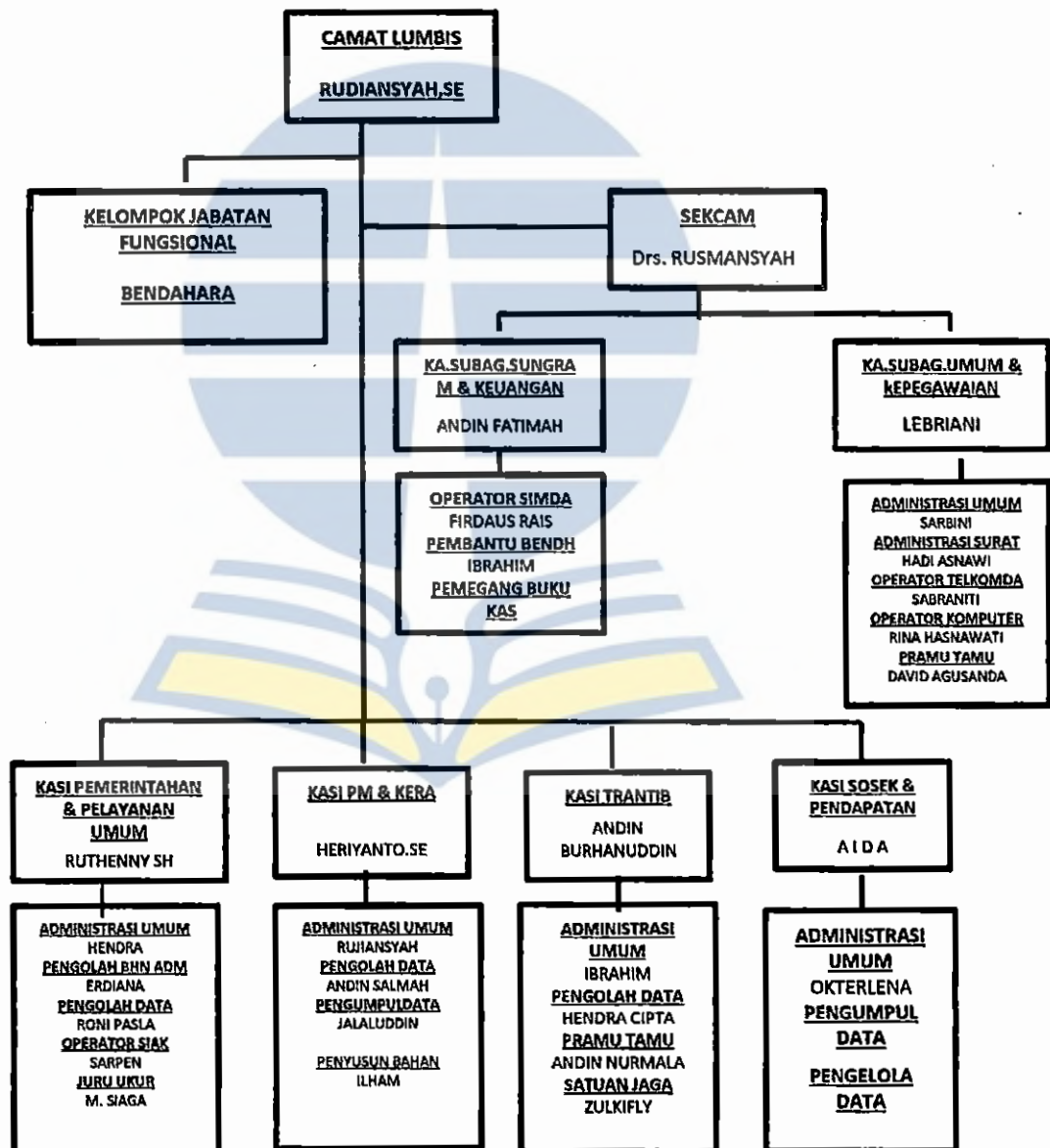
Sumber : LAKIP Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan Tabel.4.14 menunjukan di Kecamatan Lumbis sebagian besar Sekretaris desa berpendidikan SMA sebanyak 19 orang dan berstatus Pegawai Negeri Sipil.



### 3. Struktur Organisasi Kantor Camat Lumbis Kabupaten Nunukan

Struktur organisasi kantor Camat Lumbis terdiri atas 1( satu ) Camat,1 ( satu ) Sekretaris,2 ( dua ) Sub Bagian, 4 ( empat ) Kepala Seksi seperti gambar berikut :



Sumber : Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunuka

Gambar .4. 3. Struktur Organisasi Kantor Camat Lumbis Kabupaten Nunukan Tahun 2017

Tabel. 4.15. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang dan Pendidikan Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

| Jabatan               | Gol Ruang |          |           |   | Tingkat Pendidikan |           |          |          |    | Jumlah    |
|-----------------------|-----------|----------|-----------|---|--------------------|-----------|----------|----------|----|-----------|
|                       | IV        | III      | II        | I | SLTP               | SLTA      | Diploma  | S I      | S2 |           |
| <b>Camat</b>          | -         | 1        | -         | - | -                  | -         | -        | 1        | -  | <b>1</b>  |
| <b>Sekretaris</b>     | -         | 1        | -         | - | -                  | -         | -        | 1        | -  | <b>1</b>  |
| <b>Ka.Sub. Bagian</b> | -         | 2        | -         | - | -                  | 1         | -        | 1        | -  | <b>2</b>  |
| <b>Ka.Seksi</b>       | -         | 3        | -         | - | -                  | 1         | -        | 2        | -  | <b>3</b>  |
| <b>Staf</b>           | -         | -        | 19        | - | -                  | 18        | 1        | -        | -  | <b>19</b> |
| <b>Honoror</b>        | -         | -        | -         | - | -                  | 8         | -        | -        | -  | <b>8</b>  |
| <b>Jumlah</b>         | -         | <b>7</b> | <b>19</b> | - | -                  | <b>28</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | -  | <b>32</b> |

Sumber : LAKIP Kantor Camat Lumbis Kabupaten Nunukan Tahun 2016

Berdasarkan Tabel. 4.15 menunjukan Pegawai Negeri dan Honoror pada kantor Kecamatan Lumbis sebagian besar berpendidikan SLTA sebanyak 28 orang, Sarjana 5 orang, diploma 1 orang.

Visi SKPD Kecamatan Lumbis

SKPD Kantor Camat Lumbis Mempunyai Visi.

“Mewujudkan Kecamatan Lumbis “ Tercantik.”

(Terbaik, Canggih, dan Simpatik)

Misi SKPD Kecamatan Lumbis adalah:

1. Meningkatkan kualitas Pelayanan..
2. Meningkatkan Profesionalisme Aparatur.

### 3. Meningkatkan Peran Aktif Masyarakat Dalam Gerakan Pembangunan

Motto :” KANTOR CAMAT LUMBIS”.

Memberikan Pelayanan dengan” MESRA”.

- a. Mudah
- b. Efektif
- c. Sportif
- d. Ramah
- e. Akuntabel

### STRATEGI DAN ARAH KEBIJAKAN KECAMATAN

Tujuan pembangunan SKPD Kecamatan Lumbis 2016 sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah pada tahun 2013-2016 yang merupakan implementasi dari misi SKPD Kecamatan Lumbis adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat se Kecamatan Lumbis baik masalah kependudukan, pertanahan, pembinaan desa, pembinaan lembaga kemasyarakatan (PKK, Karang Taruna, LPM, dsb).
2. Mewujudkan peningkatan sarana dan prasarana yang baik dalam rangka memberikan kepuasan bagi masyarakat
3. Mewujudkan Sumber Daya Aparatur yang profesionalisme di dalam di dalam menyelenggarakan organisasi kecamatan, sehingga dapat



memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna mencapai Kabupaten Nunukan yang Adil dan Sejahtera.

4. Mewujudkan sistem Pelaporan Keuangan yang baik dan akuntabel.

Dengan memperhatikan tujuan tersebut di atas dan rumusan sasaran pembangunan daerah periode Tahun 2013-2015, maka kondisi yang ingin dicapai pada akhir Tahun 2016. adalah sebagai berikut:

- 1) Terlaksanakan E-KTP, KK. Akte Kelahiran, sebagai data base kependudukan
- 2) Terlaksananya SPPT (Surat Pernyataan Pengusaan Tanah) sebagai akte kepemilikan atas tanah
- 3) Terlaksananya Penampungan hasil perkebunan masyarakat dengan telah operasinya pasar desa.
- 4) Meningkatnya kegiatan kepemudaan dan olahraga.
- 5) Meningkatnya ketertiban dan keamanan di tengah kehidupan masyarakat
- 6) Meningkatnya rasa aman di lingkungan kecamatan
- 7) Terfasilitasinya kegiatan seni dan budaya di kecamatan
- 8) Terwujudnya peningkatan kelancaran, pelaksanaan tugas pokok, fungsi.
- 9) Terwujudnya peningkatan kualitas SDM aparatur
- 10) Terwujudnya pelayanan jamuan rapat dan oprasional secara maksimal
- 11) Terwujudnya pemeliharaan kebersihan kantor

- 12) Terwujudnya pemeliharaan Inventaris ruang kantor
  - 13) Terwujudnya peningkatan Kualitas bangunan rumah dinas,mes,dan BPU
  - 14) Terwujudnya peningkatan target pencapaian PAD dan PBB kecamatan
  - 15) Meningkatnya kinerja aparatur desa dan organisasi kemasyarakatan di kecamatan
  - 16) Terwujudnya peningkatan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan
  - 17) Termonitornya kegiatan Raskin dan BBM yang tersebar di kecamatan
  - 18) Terlaksananya perbaikan rumah dan pemukiman rumah tidak layak huni
  - 19) Terlaksananya penertiban penjual sayur dan ikan keliling.
- Guna mencapai sasaran pembangunan tersebut , maka arah kebijakan yang ditetapkan, adalah:
- a. Mengembangkan Pemberdayaan Masyarakat melalui Program UMKM mandiri pedesaan.
  - b. Meningkatkan akses khusus masyarakat miskin terhadap pelayanan masyarakat.
  - c. Optimalisasi Potensi Daerah yang berbasis pada sektor Pertanian, Peternakan dan Perkebunan serta Ekonomi Kerakyatan.

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 53 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Perangkat Kecamatan Di Wilayah Kabupaten Nunukan, bahwa 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. Tugas dan kewenangan yang dimiliki, antara lain :

1. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, yang meliputi:
  - a) mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat,
  - b) mengkoordinasikan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum,
  - c) mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan,
  - d) mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitasi pelayanan umum,
  - e) mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan,
  - f) membina penyelenggaraan pemerintahan desa, dan
  - g) mengkoordinasikan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah Desa.
2. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi
  - a) perizinan;
  - b) rekomendasi;
  - c) koordinasi;
  - d) pembinaan;
  - e) pengawasan;



- f) fasilitas;
  - g) penetapan;
  - h) penyelenggaraan; dan
  - i) kewenangan lain yang dilimpahkan
- h) Menyelenggarakan koordinasi pembinaan perekonomian dan kesejahteraan rakyat.
- i) Melaksanakan pengelolaan komunikasi dan informatika di tingkat Kecamatan.
- j) Menyelenggarakan kesekretariatan/ketatausahaan Kecamatan.

Sedangkan Tugas Pokok dan Fungsi Pejabat Struktural di lingkungan Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 53 Tahun 2016 adalah sebagai berikut :

#### **1. Tugas Camat**

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan;

- h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah kabupaten yang ada di kecamatan;
- i. Memimpin dan mengendalikan organisasi kecamatan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna;
- j. Melaksanakan monitoring dan menyusun bahan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas;
- k. Memberikan pembinaan dan arahan serta penilaian kinerja bawahan;
- l. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan; dan
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

## **2. Tugas Sekretaris Camat**

- a. mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b. mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran di lingkungan Kecamatan;
- c. mengkoordinasikan penyusunan sasaran kerja pegawai (SKP) di lingkungan unit kerja;
- d. menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja; e. membantu Camat mengkoordinasikan penyelenggaraan

- pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan;
- e. membantu Camat mengoordinasikan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan;
  - f. mengelola administrasi surat menyurat, penggandaan dan pengarsipan tatalaksana rumah tangga Kecamatan;
  - g. menyusun bahan pembinaan organisasi dan tatalaksana Kecamatan;
  - h. mengelola administrasi perlengkapan yang meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian/pemanfaatan, pemeliharaan dan inventarisasi barang perlengkapan/perbekalan rumah tangga Kecamatan;
  - i. melaksanakan pembinaan hubungan kemasyarakatan, urusan keprotokolan dan pendokumentasian serta kepustakaan di lingkungan Kecamatan; k. merumuskan bahan dan mengendalikan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi pembukuan, verifikasi dan perbendaharaan di lingkungan kecamatan;
  - j. mengelola administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkungan Kecamatan;
  - k. menyusun perencanaan kebutuhan dan pengembangan kapasitas aparatur di lingkungan Kecamatan; .
  - l. melaksanakan identifikasi dan inventarisasi serta menyusun standar pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh Kecamatan;



- m. melaksanakan pengoordinasian dan evaluasi penyelenggaraan kewenangan yang telah dilimpahkan oleh Bupati serta menyusun langkah tindak lanjutnya;
- n. mengoordinir pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan dan ganti rugi di lingkungan kecamatan;
- o. melakukan koordinasi dengan instansi/satuan unit kerja terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- p. menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan bidang ketatausahaan/sekretariat serta menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;
- q. membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya masing-masing;
- r. melakukan pengawasan, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian terhadap kinerja bawahan;
- s. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis agar pelaksanaan tugas dapat sesuai dengan pedoman/ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan;
- t. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- u. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

**c. Tugas Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan.**

- a. menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja;
- c. mengoordinasikan penyusunan sasaran kerja pegawai (SKP) di lingkungan unit kerja;
- d. menyiapkan bahan yang dihimpun dari seluruh unit kerja dan melaksanakan penyusunan program kerja dan kegiatan di lingkungan kecamatan;
- e. menghimpun, mengolah dan menyajikan data serta informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan kecamatan;
- f. melakukan identifikasi dan inventarisasi serta menyusun standar pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh Kecamatan;
- g. mengelola administrasi dan petatausaha keuangan kecamatan yang meliputi pembukuan, verifikasi anggaran serta perbendaharaan termasuk pengendalian pengelolaan dokumen pelaksanaan anggaran di lingkungan kecamatan;
- h. melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan bagi bendaharawan kecamatan; i. melaksanakan pengelolaan gaji pegawai di lingkungan kecamatan;

- i. j. melaksanakan laporan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran dan penatausahaan keuangan di lingkungan kecamatan sesuai dengan standar/pedoman yang telah ditetapkan;
- j. menyiapkan bahan dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan kecamatan serta menyusun langkah tindak lanjutnya; l. menyiapkan bahan pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan dan ganti rugi di lingkungan dinas;
- k. melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- l. melaksanakan Inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- m. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- n. membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- o. memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- p. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- q. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.



### **3. Tugas Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

- a. menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja;
- c. mengoordinasikan penyusunan sasaran kerja pegawai (SKP) di lingkungan unit kerja;
- d. menyusun dan mengelola administrasi surat menyurat, penggandaan dan pengarsipan tatalaksana rumah tangga kecamatan;
- e. mengelola administrasi perlengkapan yang meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian/pemanfaatan, pemeliharaan dan inventarisasi barang perlengkapan/perbekalan rumah tangga kecamatan;
- f. menyelenggarakan pendokumentasian dan kepastakaan di lingkungan kecamatan;
- g. menyiapkan bahan pembinaan hubungan kemasyarakatan dan mengelola urusan keprotokolan di lingkungan kecamatan;
- h. mengelola administrasi, menyiapkan serta melaksanakan penyusunan bahan pembinaan organisasi dan tatalaksana kecamatan;

- i. menyiapkan bahan penyusunan perencanaan kebutuhan dan pengembangan kapasitas aparatur di lingkungan kecamatan;
- j. menyusun formasi pegawai dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- k. mempersiapkan usul kepangkatan, kenaikan pangkat, gaji berkala, hukuman disiplin, cuti, bebas tugas, pensiun, SKP dan lain-lain yang berhubungan dengan kepegawaian;
- l. menyusun dan memelihara data pegawai, daftar urut kepangkatan, formasi dan laporan kepegawaian;
- m. mengelola daftar hadir pegawai, perjalanan dinas pegawai, dan kesejahteraan pegawai;
- n. melaksanakan Inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- o. melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- p. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- q. membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- r. memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

- s. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- t. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

#### **4. Tugas Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum**

- a. menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja; c. mengoordinasikan penyusunan SKP di lingkungan unit kerja;
- c. menyiapkan bahan dan melaksanakan perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan lingkup Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. melaksanakan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama di wilayah Kecamatan;
- e. mengoordinasikan dan memfasilitasi layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. melaksanakan pengkoordinasian dan fasilitasi kegiatan Unit Pelaksana Teknis baik UPT Dinas maupun Badan yang berada di wilayah Kecamatan;



- g. melaksanakan koordinasi dan hubungan kerjasama serta fasilitasi dengan instansi vertikal yang berada di wilayah Kecamatan;
- h. melaksanakan pengawasan atas tanah-tanah negara dan tanah aset Pemerintah Kabupaten di wilayah Kecamatan;
- i. membantu pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan dipergunakan untuk kepentingan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. melaksanakan pelayanan perijinan dan pemberian rekomendasi kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugas dan lingkup kewenangan kecamatan dan/atau yang belum dapat dilaksanakan oleh Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan;
- k. melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan;
- l. memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan;
- m. melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- n. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pengawasan atas penyelenggaraan kewenangan bidang pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Bupati serta merumuskan langkah tindak lanjutnya;

- o. melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- p. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi/satuan unit kerja terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- q. menjabarkan perintah atasan sesuai petunjuk / pedoman / ketentuan yang berlaku;
- r. melakukan pengawasan, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja bawahan;
- s. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis agar pelaksanaan tugas dapat sesuai dengan pedoman/ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan;
- t. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- u. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

##### **5. Tugas Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban**

- a. menghimpun, menelaah dan mengolah peraturan perundangundangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya;

- b. menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja; c. mengoordinasikan penyusunan SKP di lingkungan unit kerja;
- c. menyiapkan bahan dan melaksanakan perumusan kebijakan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. menjabarkan dan melaksanakan kebijakan penyelenggaraan urusan ketenteraman dan ketertiban umum sesuai lingkup tugas dan kewenangan yang telah dilimpahkan di lingkungan Kecamatan;
- e. melaksanakan koordinasi dan pembinaan terhadap kesatuan Polisi Pamong Praja dan petugas Perlindungan Masyarakat (LINMAS) di wilayah Kecamatan;
- f. melaksanakan pembinaan dan fasilitasi terhadap upaya-upaya yang dilaksanakan oleh masyarakat dalam rangka menciptakan dan memelihara ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan;
- g. melaksanakan penegakan atas pelaksanaan PERDA, Peraturan dan/atau Keputusan Bupati serta peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah Kecamatan;
- h. melaksanakan koordinasi dan hubungan kerjasama serta fasilitasi dengan instansi/aparatur keamanan dalam rangka ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan;



- i. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- j. melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- k. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- l. membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- m. memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- n. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- o. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

**6. Tugas Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat**

- a. menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja;
- c. mengoordinasikan penyusunan SKP di lingkungan unit kerja;

- d. menyiapkan bahan dan melaksanakan perumusan kebijakan penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah Kecamatan;
- f. melaksanakan pemberdayaan masyarakat dan mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup Kecamatan;
- g. menyelenggarakan forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa dan/atau kelurahan dan kecamatan;
- h. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- i. melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- j. melaksanakan fasilitasi dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam wilayah kerjanya;
- k. melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa; l. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa;

- l. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa dan perangkat desa;
- m. melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa di tingkat kecamatan;
- n. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi penyelenggaraan pendidikan, kesehatan dan keluarga berencana di wilayah kecamatan;
- o. melaksanakan pembinaan dan pengembangan keolahragaan, kepemudaan, kepramukaan, kesenian dan kebudayaan, pemberdayaan wanita termasuk ketenagakerjaan dan perburuhan di wilayah Kecamatan;
- p. melaksanakan pembinaan dan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) termasuk PKK di wilayah Kecamatan;
- q. memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan terhadap lembaga adat dan suku terasing di wilayah Kecamatan;
- r. melaksanakan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi di wilayah Kecamatan;
- s. melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- t. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi/satuan unit kerja terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- u. melakukan pengawasan, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja bawahan;
- v. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis agar pelaksanaan tugas dapat sesuai dengan pedoman/ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan;
- w. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan y. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

#### **7. Tugas Kepala Seksi Sosial Ekonomi dan Pendapatan**

- a. mempelajari dan mengolah peraturan perundangan-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja; c. mengoordinasikan penyusunan SKP di lingkungan unit kerja;
- c. menyiapkan bahan dan melaksanakan perumusan kebijakan penyelenggaraan sosial, ekonomi dan pendapatan dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. memfasilitasi pendataan masalah kesejahteraan sosial dan pelaksanaan penanggulangan masalah kesejahteraan sosial;



- e. melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pengembangan perekonomian desa dan/atau kelurahan;
- f. melaksanakan pengoordinasian, pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan termasuk pencegahan dan pengambilan SDA tanpa izin yang dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup di wilayah Kecamatan;
- g. melaksanakan pembinaan, pengembangan dan pemantauan kegiatan perdagangan, perindustrian, koperasi, usaha kecil dan menengah;
- h. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi penyelenggaraan pengembangan usaha swadaya masyarakat di wilayah kecamatan;
- i. menjabarkan dan melaksanakan kebijakan penyelenggaraan urusan pendapatan sesuai lingkup tugas dan kewenangan yang telah dilimpahkan;
- j. melaksanakan identifikasi dan inventarisasi terhadap potensi dan sumber-sumber pendapatan daerah di wilayah Kecamatan;
- k. menyelenggarakan pendaftaran dan pendataan atas wajib pajak dan wajib retribusi di wilayah Kecamatan;
- l. melaksanakan penetapan dan penagihan/pemungutan pajak dan retribusi daerah sesuai dengan kewenangan dan lingkup tugasnya di wilayah Kecamatan;

- m. menyelenggarakan penggalian dan pengembangan sumber-sumber pendapatan daerah melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan daerah di wilayah Kecamatan;
- n. menyelenggarakan koordinasi, konsultasi dan kerja sama dengan instansi lainnya dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah di wilayah Kecamatan;
- o. melaksanakan penyuluhan dan sosialisasi teknis mengenai pajak dan retribusi daerah bagi masyarakat di wilayah Kecamatan;
- p. menerima dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan masyarakat berkaitan dengan pemungutan pendapatan daerah di wilayah Kecamatan;
- q. menyelenggarakan administrasi surat menyurat dan pendokumentasian bahan-bahan, data dan informasi penting lainnya di bidang pendapatan;
- r. melaksanakan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan pendapatan serta merumuskan langkah tindak lanjutnya; t. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- s. melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- t. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

- u. membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- v. memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
- w. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
- x. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Camat adalah kepala pemerintahan daerah di bawah Bupati/Walikota yang mengepalai kecamatan. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota, sedang kelurahan atau desa adalah wilayah kerja lurah/desa sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota di bawah Kecamatan. Kecamatan merupakan unsur bagian dari pemerintahan Kabupaten/Kota yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh limpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Selanjutnya pengertian Kecamatan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007, tentang Organisasi Perangkat Daerah Pasal 17 Ayat (1) menyatakan bahwa Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Pasal 126 Undang-undang No.32 Tahun 2004 menentukan bahwa kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (5) tentang Kecamatan

menyatakan bahwa Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (9) tentang Kecamatan menyatakan bahwa Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2008 Pasal 14 Ayat (1) tentang Kecamatan menyatakan bahwa Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.

## **B. Hasil**

### **1. Kebijakan Implementasi PATEN**

Kecamatan Lumbis berdasarkan Peraturan Bupati Nunukan nomor 54 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati Nunukan kepada Camat di Kabupaten Nunukan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi:

1. Pelayanan bidang perizinan
2. Pelayanan bidang non perizinan



Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat:

1. Substantif
2. Administratif
3. Teknis

Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi:

1. Bidang perizinan
2. Bidang non perizinan

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan pelayanan

3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Tujuan adanya PATEN antara lain :

1. Menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.
2. Menjadikan kecamatan sebagai simpul pelayanan bagi pelayanan terpadu bagi kabupaten/kota.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

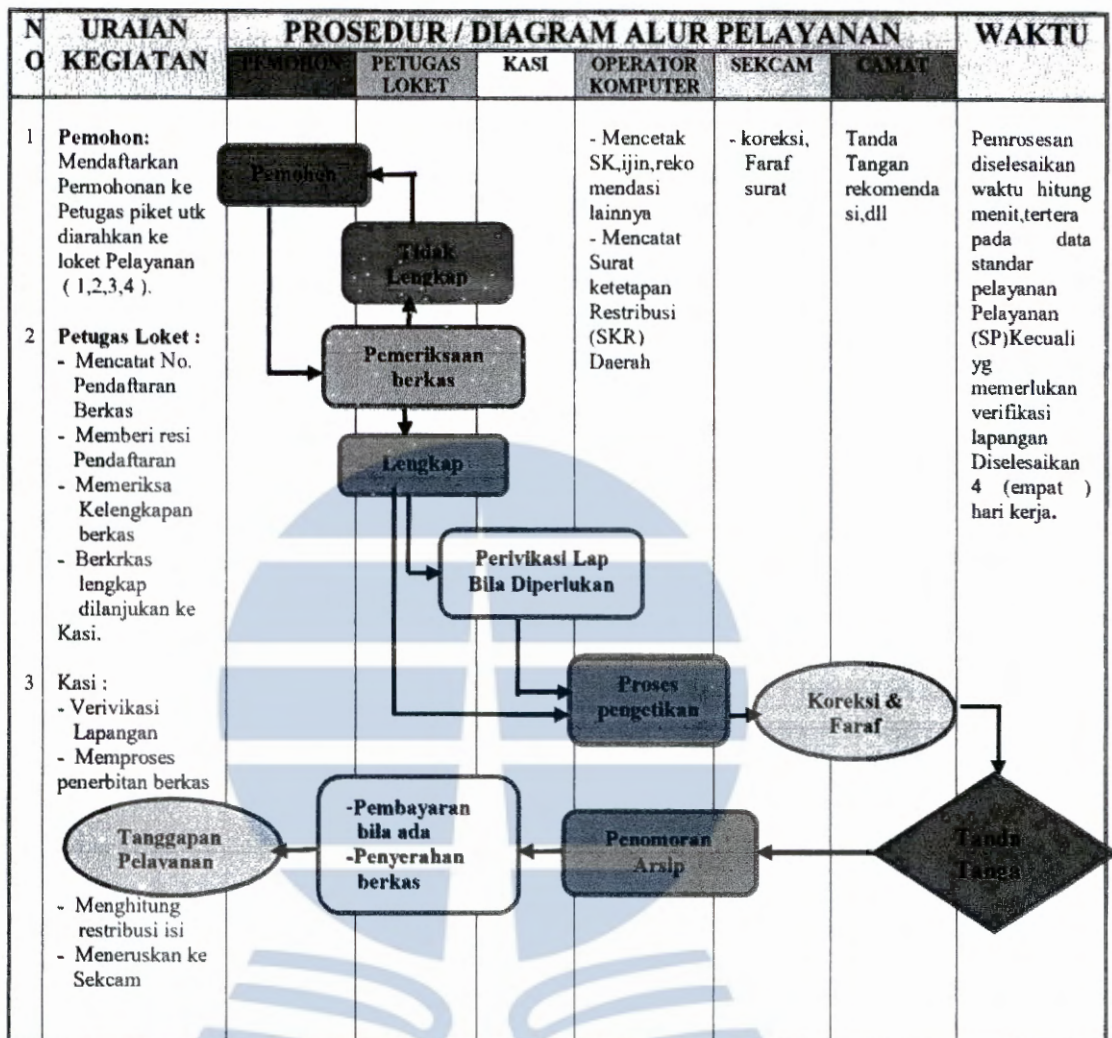
#### 4. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat

Di mana dalam hal ini Kecamatan adalah sasaran inti atau ujung tombak dalam melakukan Pelayanan Prima kepada masyarakat serta menindak lanjuti Peraturan Bupati Nunukan Nomor 54 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat sekabupaten Nunukan.

Dalam rangka mengaktualisasikan regulasi yang ada Pemerintah Kecamatan Lumbis telah berupaya mewujudkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dipaket dalam bentuk pembagian bidang-bidang pelayanan sebagai upaya mempermudah dan mempercepat proses Administrasi Pelayanan di Kecamatan Lumbis sebagaimana yang tertuang dalam Visi dan Misi Kantor Camat Lumbis.







Sumber : Kantor Camat Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar. 4. 4. Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Lumbis

| Uraian Prosedur<br>Permohonan Surat<br>Keterangan Domisili |                                                        | Mata Baku                                                                         |      |       |                                                                                |         | Ket                      |        |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------|--------|
|                                                            |                                                        | Staf                                                                              | Kasi | Camat | Kelengkapan                                                                    | Waktu   |                          | Output |
| 1.                                                         | Menerima Berkas lengkap                                |  |      |       | Pengantar dari Kelurahan, FC KTP & KK, Lampiran lainnya sesuai yang dibutuhkan | 2 Menit | Pengajuan                |        |
| 2.                                                         | Membuat Surat Ket Domisili                             |  |      |       | ATK, Komputer, Printer                                                         | 5 menit | Checklist                |        |
| 3.                                                         | Memberikan no. Registrasi                              |  |      |       | ATK                                                                            | 1 menit | Laporan Hasil Verifikasi |        |
| 4.                                                         | Memvalidasi berkas                                     |  |      |       |                                                                                | 2 menit | Draft Surat Ket Domisili |        |
| 5.                                                         | Menandatangani surat dispensasi                        |  |      |       | ATK                                                                            | 1 menit | Surat Ket Domisili       |        |
| 6.                                                         | mengarsipkan dan menyerahkan surat keterangan domisili |  |      |       |                                                                                | 1 menit | Surat Ket Domisili       |        |

Sumber : Kantor Camat Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar.4.5. Prosedur Pembuatan Surat Keterangan Domisili

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Tahun 2017 telah dilaksanakan seperti terlihat pada Tabel 4.16

Tabel. 4.16. Pelayanan Bidang Perijinan

| No     | Jenis Pelayanan      | B u l a n |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Jumlah |
|--------|----------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|        |                      | J a n     | P e b | M a r | A p r | M e i | J u n | J u l | A g u | S e p | O k t | N o v | D e s |        |
| 1      | Ijin Gangguan ( HO ) | 1         | -     | -     | 4     | 1     | -     | 4     | -     | -     | 2     |       |       | 12     |
| 2      | SIUP                 | 1         | -     | -     | 4     | 1     | -     | 3     | -     | -     | 2     |       |       | 11     |
| 3      | SKDP                 | 1         | -     | -     | 3     | 1     | -     | 3     | -     | -     | 2     |       |       | 10     |
| 4      | TDP                  | -         | -     | -     | 4     | 1     | -     | 3     | -     | -     | 2     |       |       | 10     |
| JUMLAH |                      | 3         | -     | -     | 15    | 4     | -     | 13    | -     | -     | 8     |       |       | 43     |

Sumber : Laporan PATEN Kantor Camat Kecamatan Lumbis Tahun 2017

Berdasarkan Tabel. 4.16 terlihat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis bidang perijinan bulan januari sampai

dengan bulan Oktober 2017 mengeluarkan surat ijin sebanyak 43 dokumen.

Tabel. 4.17. Pelayanan Bidang Non Perijinan Kasi Pemerintahan

| No | Jenis Pelayanan            | B u l a n |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Jumlah |       |
|----|----------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
|    |                            | J a n     | P e b | M a r | A p r | M e i | J U n | J u l | A g s | S e p | O k t | N o v |        | D e s |
| 1  | KTP                        | 73        | 50    | 102   | 65    | 76    | 42    | 68    | 66    | 95    | 72    |       |        | 709   |
| 2  | Kartu Keluarga             | -         | 1     | 1     | 7     | 6     | -     | 6     | 4     | 22    | 59    |       |        | 106   |
| 3  | Akte Lahir                 | 3         | -     | 3     | 1     | 104   | 6     | -     | -     | 1     | 2     |       |        | 120   |
| 4  | Keterangan Pindah - Datang | 4         | 15    | 9     | 4     | 2     | 2     | 10    | 10    | 4     | 5     |       |        | 65    |
| 5  | Surat Keterangan Domisilli | -         | -     | 1     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |       |        | 1     |
|    | JUMLAH                     | 80        | 66    | 115   | 77    | 188   | 50    | 84    | 80    | 122   | 138   |       |        | 1.001 |

Sumber : Laporan PATEN Kantor Camat Lumbis Tahun 2017

Berdasarkan Tabel.4.17 menunjukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis bidang non perijinan Kasi Pemerintahan bulan januari sampai dengan bulan Oktober 2017 mengeluarkan surat KTP, KK, Akte lahir ,Keterangan Datang Pindah, Keterangan Domisili sebanyak 1.001 dokumen.



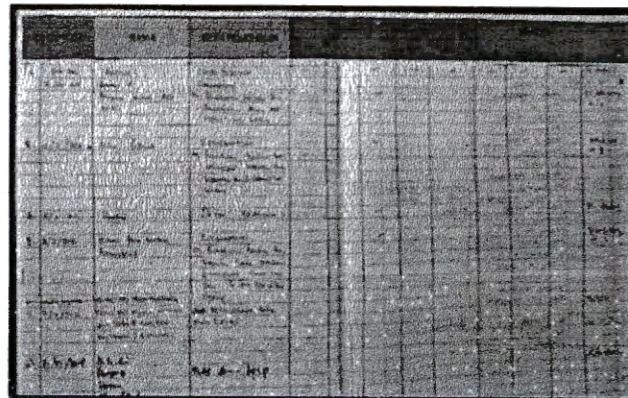
Tabel. 4.18. Bidang Non Perijinan Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kesra

| No | Jenis Pelayanan                | B u l a n |          |          |           |          |           |          |          |           |           |       |       | Jlh        |
|----|--------------------------------|-----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-------|-------|------------|
|    |                                | J a n     | P e b    | M a r    | A p r     | M e i    | J u n     | J u l    | A g s    | S e p     | O k t     | N o v | D e s |            |
|    | <b>Rekomendasi :</b>           |           |          |          |           |          |           |          |          |           |           |       |       |            |
| 1  | Bantuan Dana ( Proposal )      | 3         | 1        | 1        | 1         | 1        | 2         | 1        | 3        | 1         | 1         |       |       | 15         |
| 2  | Pembangunan Bangunan Gedung    | 4         | -        | 1        | 8         | -        | -         | 2        | 2        | 2         | 3         |       |       | 22         |
| 3  | Pembangunan Jalan dan drainase | 2         | 1        | 2        | 4         | 1        | 1         | 1        | -        | -         | 2         |       |       | 14         |
| 4  | Pencairan ADD dan DD           | -         | -        | -        | -         | -        | 28        | -        | -        | -         | 28        |       |       | 56         |
| 5  | SKTM                           | 1         | 1        | 3        | -         | 1        | 1         | -        | 1        | 4         | 1         |       |       | 13         |
| 6  | Dispensasi                     | -         | 1        | -        | -         | 1        | -         | 1        | -        | -         | 1         |       |       | 4          |
| 7  | Rumah Ibadah                   | 1         | -        | 1        | -         | -        | 1         | -        | 2        | 4         | 1         |       |       | 10         |
| 8  | Bantuan Dana ( Proposal )      | -         | -        | 1        | 2         | 1        | -         | -        | 1        | 1         | 1         |       |       | 7          |
|    | <b>JUMLAH</b>                  | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>9</b> | <b>15</b> | <b>5</b> | <b>33</b> | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>12</b> | <b>38</b> |       |       | <b>141</b> |
|    |                                | 1         |          |          |           |          |           |          |          |           |           |       |       |            |

Sumber : Laporan PATEN Kantor Camat Lumbis Tahun 2017

Berdasarkan Tabel.4.18 menunjukkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis bidang non perijinan Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kesra bulan januari sampai dengan bulan Oktober 2017 mengeluarkan surat Rekomendasi sebanyak 141 dokumen. Kegiatan PATEN terlihat pada buku Registrasi Pelayanan Gambar.4.6 :





Sumber : PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar.4.6. Buku Registrasi Pelayanan PATEN Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan Tahun 2017.

Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Tahun 2017 telah dilaksanakan seperti terlihat pada Tabel 4.19 :

Tabel.4.19. Proses Pelayanan PATEN Bidang Perijinan Lumbis Bulan

| No | Jenis Pelayanan  | Proses Pelayanan Berkas Pemohon |      |      |     |        |               |      |      |     |        | Jumlah | Ket                                                         |
|----|------------------|---------------------------------|------|------|-----|--------|---------------|------|------|-----|--------|--------|-------------------------------------------------------------|
|    |                  | Lengkap                         |      |      |     |        | Tidak Lengkap |      |      |     |        |        |                                                             |
|    |                  | HO                              | SIUP | SKDP | TDP | Jumlah | HO            | SIUP | SKDP | TDP | Jumlah |        |                                                             |
| 1  | Bidang Perijinan | 12                              | 11   | 10   | 10  | 43     | 3             | 2    | 3    | 2   | 10     | 53     | * Berkas lengkap diproses<br>*Tidak lengkap di dikembalikan |

Sumber : PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan .

Pada Tabel.4.19. terlihat proses pelayanan PATEN bidang perijinan di Kecamatan Lumbis pada bulan Januari sampai dengan Oktober 2017 terlayani 43 berkas permohonan lengkap dan di proses sedangkan pemohon dikembalikan berkasnya karena tidak lengkap persyaratan sebanyak 10 orang.

Tabel.4.20. Pelayanan PATEN Bidang Non Perijinan Kecamatan Lumbis Bulan Januari – Oktober 2017

| No | Jenis Pelayanan                            | Proses Pelayanan Berkas Pemohon |             |     |     |     |       |               |             |    |     |     |     | J l h | Ket                                                           |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------|-------------|-----|-----|-----|-------|---------------|-------------|----|-----|-----|-----|-------|---------------------------------------------------------------|
|    |                                            | Lengkap                         |             |     |     |     |       | Tidak Lengkap |             |    |     |     |     |       |                                                               |
| 1  | Seksi Pemerintahan                         | KTP                             | KK          | AK  | KPD | SKD | Jlh   | KTP           | KK          | AK | KPD | SKD | Jlh | 1.196 | * Berkas lengkap diproses<br>*Tidak lengkap d<br>dikembalikan |
|    |                                            | 709                             | 106         | 120 | 65  | 1   | 1.001 | 98            | 30          | 42 | 11  | 4   | 185 |       |                                                               |
| 2  | Seksi PMD & KESRA                          | DD                              | Rekomendasi |     |     |     |       | DD            | Rekomendasi |    |     |     |     | 109   |                                                               |
|    |                                            | 36                              | 59          |     |     |     | 95    | 15            | 9           |    |     |     | 11  |       |                                                               |
| 3  | Seksi SOSEK & Pendapatan                   | Rekomendasi                     |             |     |     |     |       | Rekomendasi   |             |    |     |     |     | 58    |                                                               |
|    |                                            | 42                              |             |     |     |     | 42    | 16            |             |    |     |     | 16  |       |                                                               |
| 4  | Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Trantib) | Rekomendasi                     |             |     |     |     |       | Rekomendasi   |             |    |     |     |     | 9     |                                                               |
|    |                                            | 4                               |             |     |     |     | 4     | 5             |             |    |     |     | 5   |       |                                                               |

Sumber : PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Pada Tabel.4.20. Proses Pelayanan PATEN bidang Non perijinan di Kecamatan Lumbis pada bulan Januari sampai dengan Oktober 2017 Melayani 1.461 berkas pemohon, 1.142 berkas permohonan lengkap dan di proses sedangkan pemohon dikembalikan berkasnya karena tidak lengkap persyaratan sebanyak 320 berkas.

Loket 1 bidang non perijinan Seksi Pemerintahan pada bulan Januari sampai dengan bulan Oktober 2017 paling tertinggi memberi pelayanan kepada pemohon berkas KTP mencapai 808 berkas pemohon dengan rincian 709 berkas lengkap dan dapat diproses sedangkan 185 tidak dapat diproses atau dikembalikan ke pemohon karena ada persyaratan yang harus dilengkapi.

Loket 4 bidang non perijinan Seksi Ketrentaman dan ketertiban ( Trantip ) paling terendah memberi pelayanan kepada pemohon dalam memberikan rekomendasi sebanyak 9 rekomendasi 4 berkas pemohon

lengkap dan dapat diproses sedangkan 5 berkas tidak dapat diproses atau dikembalikan ke pemohon karena tidak lengkap.

| <b>Jenis-jenis Pelayanan PATEN Di Kecamatan Lumbis</b> |                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Seksi Pemerintahan :</b>                         |                                                                                                                           |
| 1                                                      | Pengesahan Permohonan Akta Kelahiran                                                                                      |
| 2                                                      | Pengesahan Permohonan Surat Keterangan Pindah                                                                             |
| 3                                                      | Permohonan Penerbitan KK dan KTP Baru                                                                                     |
| 4                                                      | Permohonan Pergantian KK (Perubahan Anggota Keluarga Rusak Hilang)                                                        |
| 5                                                      | Permohonan Pergantian KTP (Perubahan Status Rusak Hilang)                                                                 |
| 6                                                      | Pengesahan Permohonan Surat Keterangan Domisili                                                                           |
| 7                                                      | Permohonan Surat Keterangan Akta Tanah / Permohonan Pengesahan Surat Keterangan Bangunan dan Tanaman di atas Tanah Negara |
| 8                                                      | Pengesahan Permohonan Surat Keterangan Ahli Waris                                                                         |
| 9                                                      | Permohonan Surat Keterangan Kepengurusan Partai Politik                                                                   |
| <b>2. Seksi PMD &amp; KESRA :</b>                      |                                                                                                                           |
| 1                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat                                                             |
| 2                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)                                                               |
| 3                                                      | Permohonan Pengesahan Surat Keterangan Kapal Perahu Motor                                                                 |
| <b>3. Seksi SOSEK &amp; Pendapatan :</b>               |                                                                                                                           |
| 1                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Dispensasi Pernikahan                                                                        |
| 2                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Permohonan Bantuan                                                                           |
| 3                                                      | Permohonan Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu                                                                        |
| 4                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Pembangunan Tempat Ibadah                                                                    |
| 5                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Pencarian Dana Bantuan                                                                       |
| 6                                                      | Permohonan Surat Keterangan Demisi Kelembagaan                                                                            |
| 7                                                      | Permohonan Izin Usaha Perdagangan Skala Mikro dan Kecil                                                                   |
| 8                                                      | Permohonan Izin Usaha Restoran Skala Kecil                                                                                |
| 9                                                      | Permohonan Izin Usaha Rumah Makan Skala Kecil                                                                             |
| 10                                                     | Permohonan Izin Usaha Tempat Makan Skala Kecil                                                                            |
| 11                                                     | Permohonan Izin Usaha Jasa Boga Untuk Skala Kecil                                                                         |
| 12                                                     | Permohonan Izin Usaha Penginapan Untuk Skala Kecil                                                                        |
| 13                                                     | Permohonan Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Skala Kecil                                                                    |
| <b>4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Trantib) :</b> |                                                                                                                           |
| 1                                                      | Pengesahan Surat Keterangan Izin Ketamanan                                                                                |
| 2                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Izin Gangguan (HO)                                                                           |
| 3                                                      | Permohonan Pengesahan Pas Lintas Batas (PLB)                                                                              |
| 4                                                      | Permohonan Surat Rekomendasi Izin Penyuluh (HBM/Barang)                                                                   |
| 5                                                      | Pengesahan Surat Keterangan Pengangkutan Harang                                                                           |

Sumber : PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar.4.7. Jenis - Jenis Pelayanan PATEN Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Pada Gambar 4.10. terlihat jenis – jenis pelayanan PATEN pada loket pelayanan (1,2,3,4 ) yang dijaga petugas loket dalam memberikan



pelayanan kepada masyarakat sesuai permohonan berkas yang akan diproses. Adapun persyaratan jenis pelayanan bidang perijinan dan non perijinan yang harus dilengkapi pemohon ( Masyarakat ) terlihat seperti pada Gambar 4.8 :





## Syarat Berkas PATEN

1. Pengesahan Permohonan Akta Lahur
  - Permohonan Akte Kelahiran dari Desa
  - Lampiran Akta Nikah Orang Tua
  - Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga
  - Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan
2. Pengesahan Permohonan Surat Keterangan Pindah
  - Berkas Permohonan Pindah dari Desa
  - Asli/ Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga
3. Permohonan Penerbitan Kartu Keluarga dan KTP Baru
  - Berkas Permohonan Kartu Keluarga dan KTP dari Desa
  - Foto Copy Akte Kelahiran
  - Formulir F101 (dari Kelurahan)
  - Surat Keterangan Pindah Datang dari daerah asal (bagi pendatang)
  - SKDUN dari Disdukcapil
  - Ijazah bila ada dan
  - Ijin tinggal tetap dari Disdukcapil (bagi Orang Asing)
4. Permohonan Pergantian KK (Perubahan Anggota Keluarga, Rusak Hilang)
  - Berkas Permohonan Pergantian Kartu Keluarga dari Desa
  - Kartu Keluarga lama
  - Kutipan Akte Kelahiran
  - Kartu Keluarga yang akan ditumpangi
  - Surat Keterangan Pindah dari daerah asal (bagi pendatang)
  - Surat Keterangan pindah datang dari luar negeri (SKPDUN) dari Disdukcapil (bagi Pendatang luar negeri)
  - Surat Keterangan Kematian
  - Kartu Keluarga yang rusak
  - Dokumen Kemigrasian/Izin menetap (bagi Orang Asing / OA)
5. Permohonan Pergantian KTP (Perubahan Status, Rusak/Hilang)
  - Permohonan Pergantian KTP dari Desa
  - Foto Copy surat akta nikah
  - Asli KTP yg rusak/ Foto copy KTP yg hilang
  - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
  - Foto copy Kartu Keluarga/dokumen Pendukung lainnya
1. Pengesahan Permohonan Surat Keterangan Domisili
  - Permohonan Surat Keterangan Domisili dari Desa
  - Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga
2. Permohonan Surat Keterangan Akta Tanah
  - Berkas SPPT / SPPH dari Desa
  - Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga Pemohon
3. Pengesahan Permohonan Surat Keterangan Ahli Waris
  - Surat Keterangan Ahli Waris dari Desa yg bermaterai cukup (sudah ditandatangani oleh seluruh Ahli Waris yg sah)
  - Dokumen Surat Penting yg diwariskan
  - Foto copy KK, KTP Ahli Waris dan surat keterangan kematian dari dokter (Desa)
4. Permohonan Surat Keterangan Kepengurusan Partai Politik
  - Surat Rekomendasi Partai politik dari Desa
  - Foto copy KTP Pengurus yg sdh dilegalisir
  - SP yg bermaterai dari Pengurus Inti Parpol dan SK Kepengurusan
5. Permohonan Surat Rekomendasi Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat
  - Surat Permohonan Rekomendasi
  - Rekomendasi dari Desa
  - Proposal rencana kegiatan
  - SK dan Foto copy KTP Panitia Kegiatan
6. Permohonan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - Permohonan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan / IMB dari Desa
  - Foto copy KTP Pemohon
  - Foto Copy Surat Tanah
  - Sket / Gambar Bangunan
7. Permohonan Pengesahan Surat Keterangan Kapal/Perahu Motor
  - Surat Keterangan Kapal/Perahu Motor dari Desa
  - Foto copy KTP Pemohon
  - Kwitansi Pembelian Kapal dan Mesin dari penjual/toko
  - Surat Pernyataan Pembuatan kapal/perahu dari Tukang
  - Foto Kapal/Perahu Motor dan Mesin
  - Pas Foto Calon Pengantin ukuran 3x4 cm (1 Lembar)



1. Permohonan Surat Keterangan Domisili Kelembagaan

- Permohonan Surat Keterangan Domisili Kelembagaan kepada Camat
- Surat Rekomendasi Kelembagaan dari Desa
- Akta Pendirian Kelembagaan
- Struktur Organisasi
- Foto copy KTP dan SK Kelembagaan

2. Pengesahan Surat Keterangan Izin Keramaian

- Surat Keterangan Izin Keramaian dari Desa
- Foto copy KTP Pemohon

3. Permohonan Surat Rekomendasi Izin Gangguan (HO)

- Surat Izin Tempat Usaha dari Kelurahan/Desa
- Foto copy Sertifikat/bukti penguasaan tanah
- Fotocopy NPWP
- Foto copy KTP
- Akta Pendirian Badan Usaha
- Foto copy PBB tahun terakhir
- Gambar Sket Lokasi Usaha
- SKDU dari Desa
- Surat Pernyataan bermaterai dari Pemilik Lokasi Usaha apabila Status Tempat Usaha Sewa kontrak
- Foto bidang usaha

4. Permohonan Pengesahan Surat Keterangan Bangunan dan Tanaman diatas Tanah Negara

- Surat Keterangan Bangunan dan Tanaman di atas Tanah Negara dari Desa
- Surat Keterangan dari RT setempat
- Foto copy KTP Pemohon
- Permohonan Surat Rekomendasi Izin Penyalur (BBM Barang)
- Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penyalur kepada Camat
- Surat Rekomendasi Izin Penyalur dari Desa
- Foto copy SIUP
- Foto copy KTP
- SK Bupati tentang Penunjukan sebagai Penyalur

5. Pengesahan Surat Keterangan Pengangkutan Barang

- Berkas Permohonan Pengesahan Surat Keterangan Pengangkutan Barang dari Desa
- Foto copy KTP Pemohon
- Surat Jalan / Bepergian dari Desa

6. Permohonan Pengesahan Surat Keterangan Pas Lintas Batas (PLB)

- Surat Keterangan PLB dari Desa
- Foto Copy KTP
- Foto Copy Kartu Keluarga
- Akta / Surat Nikah
- Akte Kelahiran Pemohon

1. Permohonan Surat Rekomendasi Dispensasi Pernikahan

- Berkas Permohonan Dispensasi Pernikahan dari Desa
- Formulir NI-N5 dari Desa
- Foto copy KTP
- Kartu Keluarga Orang Tua dan Calon Pengantin
- Asli KTP Daerah asal (Bagi Calon Pengantin dari luar Daerah)
- Surat Keterangan Domisili Sementara dari Desa
- Pas Foto Calon Pengantin ukuran 3x4 cm (1 Lembar)

2. Permohonan Surat Rekomendasi Permohonan Bantuan

- Surat Permohonan Rekomendasi Camat
- Surat Rekomendasi Permohonan Bantuan dari Desa
- Proposal Permohonan Bantuan Dana
- Akta Pendirian Kelembagaan / BA Pembentukan Kelompok
- Struktur Organisasi Kelembagaan / Kelompok
- SK Pengurus Kelembagaan / Kelompok
- FC KTP Pengurus Ketua
- Surat Keterangan Domisili Kelembagaan Kelompok

3. Permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

- Surat Keterangan Tidak Mampu (Berobat Beasiswa) dari Desa
- Foto copy Kartu Keluarga
- Foto copy KTP Orang Tua Ybs Form Kuisioner Penerbitan SKTM
- Surat Pernyataan tidak mempunyai Jaminan Kesehatan dan memiliki pendapatan kurang dari Rp 10.000,- hr jwa yang bermaterai
- Surat keterangan Dokter Puskesmas/RN Surat Kenal Lahir/Akte Kelahiran bagi bayi baru lahir dan belum memiliki identitas
- Foto copy Kartu Mahasiswa, KHS Semester terakhir
- Surat Keterangan Masih Aktif Kuliah dari Universitas

4. Permohonan Rekomendasi Pembangunan Tempat Ibadah

- Permohonan Surat Rekomendasi Kepada Camat
- Surat Rekomendasi dari Desa
- Proposal Rencana Pembangunan tempat Ibadah
- Dokumen Hibah dari Pemilik Tanah/Lokasi Rencana Pembangunan
- SK Pengurus Rumah Ibadah
- SK Panitia Pembangunan
- FC KTP Ketua Pengurus Rumah Ibadah

5. Permohonan Rekomendasi Pencancon Dana Bantuan

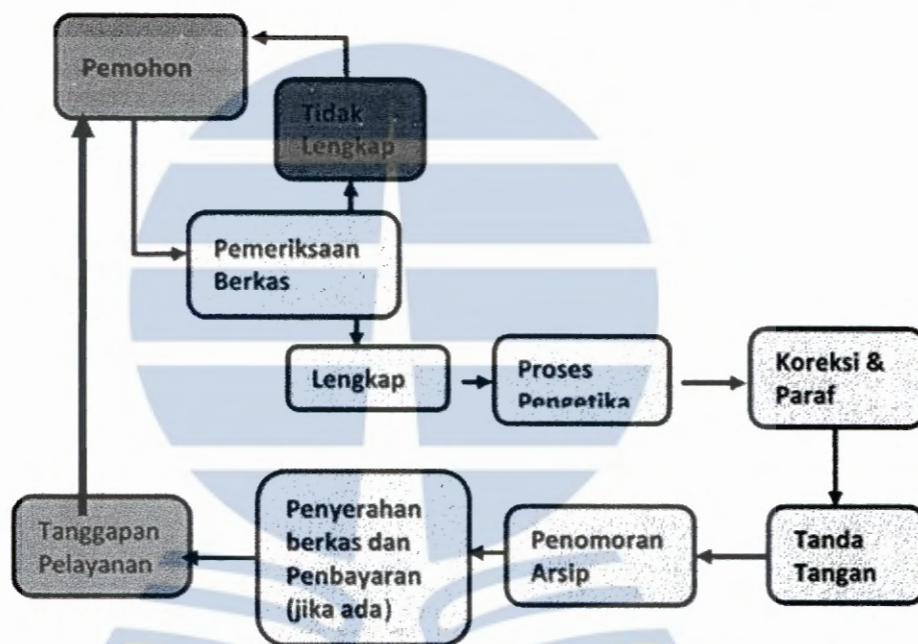
- Permohonan Rekomendasi Camat
- Surat Rekomendasi Pencancon Dana Bantuan dari Desa
- SK Pemberton Dana Bantuan
- Foto copy KTP Pengurus/Ketua

Sumber : PATEN kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar 4.8 Persyaratan PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Pada Gambar 4.8 memperlihatkan persyaratan – persyaratan administrasi berkas yang harus dilengkapi pemohon pada pelayanan PATEN.

Prosedur PATEN di Kecamatan Lumbis terlihat pada Gambar 4.9.



Sumber : PATEN Kantor Camat Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar . 4.9. Prusedur PATEN Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Pada Gambar. 4.8 memperlihatkan proses alur Pelayanan PATEN di Kecamatan Lumbis, pemohon dalam hal ini masyarakat mendaftarkan di loket pada petugas piket, petugas piket bagian informasi meregrestrasi dengan memberi nomor pendaftaran berkas selanjutnya diarahkan ke loket pelayanan ( 1,2,3,4 ) sesuai bidang pelayanan. Apabila berkas lengkap maka akan dilanjutkan pada proses berikutnya sebaliknya apabila ada



persyaratan berkas pemohon tidak lengkap maka akan di kembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, Loker Pelayanan bagian informasi terlihat pada Gambar 4.10



Sumber : PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar. 4.10 . Loker Pelayanan Bagian Informasi PATEN  
Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Petugas Loker Pelayanan ( 1,2,3,4 ) memberikan pelayanan terlihat pada Gambar. 4.11



Sumber : PATEN Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Gambar. 4.11. Loker Pelayanan ( 1,2,3,4 ) PATEN  
Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Pada Gambar 4.10. terlihat petugas loket pelayanan (1,2,3,4 ) memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai permohonan berkas yang akan diproses.



## 2. Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Lumbis

Terbitnya Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan mengisyaratkan akan arti penting kecamatan dalam pemerintahan daerah. Oleh karena itu, Camat diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Sejalan dengan hal tersebut, diterbitkanlah Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).

Di dalam Kepmendagri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang dimaksud dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai kepada tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat di sini berarti cukup satu meja atau loket pelayanan, sehingga sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan yang ada di kecamatan.

Maksud diselenggarakannya PATEN adalah untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, sekaligus simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah, akan lebih efektif dan efisien jika dilayani melalui kecamatan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama

dilihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui PATEN ini, warga dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu, karena lokasi kecamatan tentu lebih dekat dan relatif mudah dijangkau, bila dibandingkan dengan ibukota kabupaten/kota.

Selanjutnya Permendagri No. 4 tahun 2010 tentang Pedoman PATEN, terdapat tiga persyaratan yang harus dipenuhi sebelum kebijakan ini diimplementasikan, yaitu syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Oleh karena itu, secara umum terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, sebagaimana dijelaskan pada pembahasan berikut ini.

Tahapan pemenuhan syarat substantif, terdiri dari:

- a. Bupati/walikota menetapkan Tim Teknis PATEN melalui Peraturan Bupati/Peraturan Walikota.
- b. Tim teknis menginventarisasi dan memilah-milah kewenangan yang dapat dilimpahkan kepada camat dan menyiapkan rancangan kebijakan tentang pelimpahan sebagian kewenangan kepada camat.
- c. Bupati/walikota menerbitkan Peraturan Bupati/Peraturan Walikota tentang pelimpahan sebagian kewenangan kepada camat.

Tahapan pemenuhan syarat Teknis, terdiri dari

- a. Tim teknis mendata sarana, prasarana kantor kecamatan, jumlah, dan kualitas personil kecamatan kemudian melakukan upaya untuk melengkapi kebutuhan kecamatan.

Tahapan pemenuhan syarat Administratif, terdiri dari:

- a. Penyusunan visi, misi, dan motto pelayanan.
- b. Penerbitan peraturan bupati/walikota tentang uraian tugas kecamatan
- c. Penerbitan Peraturan Bupati/Walikota tentang standar pelayanan
- d. Penetapan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN yang ditetapkan melalui Keputusan Bupati/Walikota.
- e. Peresmian dan sosialisasi kecamatan sebagai penyelenggara PATEN
- f. Penerapan PATEN di kecamatan
- g. Pembinaan dan pengawasan PATEN

Secara singkat, mekanisme pelayanan PATEN yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan mendatangi kantor Kecamatan, lalu disambut oleh *security* atau petugas informasi, kemudian diarahkan kepada petugas loket pelayanan yang sesuai dengan urusan masyarakat tersebut. Setelah itu, diproses oleh operator, kemudian dinaikkan ke Kasi yang membidangi. Setelah benar dan syaratnya terpenuhi, maka kasi memaraf berkas tersebut, kemudian dinaikkan ke Sekcam. Jika butuh tandatangan Camat, maka Sekcam akan memaraf berkas tersebut dan dinaikkan kepada Camat. Setelah selesai, berkas tersebut langsung diturunkan kepada petugas yang berwenang untuk diagendakan. Selanjutnya berkas yang sudah selesai tersebut dikembalikan kepada petugas loket untuk menyerahkannya kepada masyarakat.

Sebagai suatu proses, implementasi kebijakan sebagaimana digambarkan pada tinjauan literatur penelitian ini terdiri dari beberapa

tahapan yaitu *Agenda Setting, Policy Formulation, Policy Implementation, Policy evaluation, Policy Change, dan Policy Termination* (Lester dan Stewart, 2000, h. 5-9).

Berdasarkan hal tersebut, implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Lumbis sewajarnya melalui tahapan-tahapan tersebut, namun dari hasil observasi di lapangan diperoleh informasi bahwa atas pertimbangan *timing of implementation*, maka implementasi kebijakan PATEN tersebut masih pada tahapan ketiga yaitu *policy implementastion*. Hal ini didasarkan oleh kebijakan tersebut resmi dilaksanakan pada tanggal 16 Januari 2012 atau belum mencapai 1 (satu) tahun pelaksanaan, sehingga masih dalam tahap pra-implementasi (Nugroho, 2011, h. 660-664).

Sebagai sebuah kebijakan derivat, maka kebijakan PATEN perlu didukung oleh serangkaian peraturan lainnya yang bersifat peraturan pelaksanaan atau petunjuk pelaksanaan. Oleh karena itu, pada bagian berikutnya akan dibahas mengenai berbagai hal yang telah dilalui oleh kecamatan lumbis dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN di daerahnya.

Sebelum kebijakan PATEN diimplementasikan di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Siak, terdapat beberapa tahapan yang telah dilalui oleh Kecamatan Lumbis, yaitu :



a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini dilakukan beberapa kegiatan terutama mengumpulkan berbagai informasi yang menjelaskan mengapa kebijakan PATEN ini perlu dilaksanakan, serta hal-hal apa saja yang perlu dipersiapkan.

Sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa dalam upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat serta lebih mengembangkan potensi wilayah, maka dipandang perlu untuk melakukan pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat, namun dikarenakan oleh pendelegasian kewenangan yang tidak berjalan secara terarah selama ini, maka hasilnya tidak maksimal. Sehingga ditegaskan kembali oleh Pemerintah melalui Kementrian Dalam Negeri dengan diterbitkannya Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kecamatan , latar belakang diimplementasikannya kebijakan PATEN di Kecamatan Lumbis

adalah :

“yang pertama karena diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan banyaknya keluhan masyarakat dengan sistem pelayanan yang ada di Kecamatan dari persyaratan, prosedur serta transparansi biaya administrasi”.

Lebih jauh menurutnya banyaknya keluhan dari masyarakat karena tidak adanya kejelasan sistem pelayanan, baik dari segi persyaratan, prosedur serta transparansi biaya menjadikan kebijakan implementasi PATEN harus segera dilaksanakan.

b. Persyaratan Implementasi Kebijakan PATEN

Menurut Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pada pasal (5) disebutkan bahwa terdapat 3 persyaratan yang harus di penuhi, yaitu syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Menurut peraturan tersebut, syarat substantif ditandai dengan adanya peraturan dalam bentuk Peraturan Bupati yang berisi aturan tentang pendelegasian sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat. Syarat administratif meliputi peraturan tentang standar pelayanan dalam penyelenggaraan PATEN serta adanya uraian tugas personil penyelenggara PATEN. Sementara syarat teknis merupakan syarat yang mencakup pemenuhan sarana dan prasarana serta adanya pelaksana teknis PATEN yang juga diatur tersendiri.

Selanjutnya, menurut Kepmendagri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka syarat- syarat tersebut wajib dipenuhi terlebih dahulu sebelum implementasi dilakukan. Berikut ini akan dijelaskan mengenai langkah- langkah apa saja yang telah dilakukan oleh Kecamatan Lumbis dalam memenuhi syarat-syarat dimaksud.

Menurut informan tahapp yang telah dilalui sebelum kebijakan PATEN

diimplementasikan adalah :

“kami telah mengikuti rapat koordinasi antara SKPD se-Kabupaten Nunukan di Nunukan tentang pembahasan pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada Camat terkait masalah pelayanan (PerBup 54 Tahun 2012)”

Lebih lanjut menurutnya kami setelah menerima hasil rapat tersebut langsung mengadakan rapat staf intern kecamatan sekaligus membentuk tim PATEN Kecamatan Lumbis ditindak lanjuti melalui SK Camat dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang program PATEN.

Berdasarkan Peraturan Bupati 54 Tahun 2012 tersebut menjelaskan kewenangan Bupati kepada Camat yaitu menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek yaitu :

- a) Perizinan
- b) Rekomendasi
- c) Koordinasi
- d) Pembinaan
- e) Pengawasan
- f) Fasilitasi
- g) Penetapan
- h) Penyelenggaraan dan
- i) Kewenangan lain yang dilimpahkan

Dalam rangka mendukung kecamatan di seluruh Indonesia agar dapat menerapkan PATEN, maka diperlukan pembinaan dan pengawasan. Kegiatan pembinaan dan pengawasan ini dilakukan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah. Di tingkat pusat dilakukan oleh Kementrian Dalam Negeri

(c.q. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum), sedangkan di tingkat daerah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Pembinaan dilakukan agar PATEN dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien, sedangkan pengawasan dilakukan untuk mewujudkan PATEN yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberi dampak yang signifikan bagi masyarakat. Secara umum, kegiatan pembinaan dan pengawasan ini terdiri dari diseminasi, peningkatan kapasitas, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan.

Sejalan dengan petunjuk pelaksanaan PATEN, Kecamatan Lumbis juga telah melakukan tindakan pembinaan dan pengawasan yang terdiri dari :

a. Diseminasi

Pelaksanaan diseminasi ditujukan agar aparatur pemerintah daerah memahami gambaran umum PATEN, arti penting dan manfaat PATEN, serta langkah-langkah mewujudkan PATEN.

b. Peningkatan Kapasitas

Peningkatan kapasitas dilakukan melalui lokakarya dan pelatihan serta konsultasi. Hal ini dilakukan oleh pihak kecamatan bersamaan dengan pemenuhan syarat substantive dan administrative. Kegiatan ini mencakup berbagai hal seputar penyelenggaraan PATEN yang meliputi aspek sumber daya manusia, anggaran, kebijakan, dan sarana prasarana.

c. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring bertujuan untuk menilai perkembangan pelaksanaan PATEN, apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bagaimana manfaat



yang diterima masyarakat dan pemerintah daerah serta faktor-faktor penghambat dan peluang bagi peningkatan kualitas PATEN.

d. Pelaporan

Penyelenggaraan PATEN perlu dilaporkan secara berkala agar dapat diketahui bagaimana perkembangannya. Hal ini untuk mengevaluasi kinerja Tim Teknis PATEN untuk selanjutnya di lakukan perbaikan.

**3. Kendala-kendala dalam Implementasi Kebijakan PATEN**

Secara umum, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Lumbis dapat dikatakan belum optimal dikarenakan terdapat beberapa kendala-kendala yang masih menjadi penghambat.

a) Komunikasi

Menurut informan salah satu kendala yang dihadapi pihak kecamatan yaitu kurangnya komunikasi antara pihak Disdukcapil, Kecamatan dan Desa sehingga kebijakan PATEN tidak berjalan secara maksimal.

“kurangnya komunikasi antara pihak kecamatan dan desa menjadikan masyarakat kekurangan informasi mengenai pelayanan PATEN ini.”

Selanjutnya beliau juga mengatakan bahwa :

“sering sekali masyarakat yang datang membawa berkas ke kecamatan tapi tidak lengkap, saat ditanyakan katanya tidak mendapatkan informasi dari pihak desa.”

Dengan komunikasi yang efektif akan mampu menghilangkan kesan-kesan dari masyarakat yang merasa kurang puas karena sering pulang balik ke kecamatan dikarenakan kekurangan dalam administrasi dalam pemberkasan.

b) Sumberdaya

Keterbatasan sumberdaya manusia menjadi penyebab utama kurang maksimalnya implementasi kebijakan PATEN, hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu informan yaitu :

“ kendala yang kita hadapi dilapangan salah satunya sumberdaya manusia dalam hal ini PNS masih kurang sehingga pihak kecamatan melakukan penambahan personil honorer.”

Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh pihak kecamatan juga masih mengalami beberapa kekurangan yang sesuai dengan pernyataan informan bahwa :

“sumberdaya manusia kita masih memiliki kekurangan misalnya kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan informasi serta kurang kecakapan dalam mengatasi masalah yang timbul pada saat pelayanan.”

Hal ini perlu diatasi oleh pihak kecamatan agar pelayanan menjadi lebih baik, langkah yang diambil oleh pihak kecamatan yaitu dengan mengirim personil tim Teknis PATEN untuk mengikuti pembekalan melalui bimtek yang dilakukan oleh SKPD terkait.

c) Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Implementasi Kebijakan PATEN selain terkendala dengan kurangnya sumberdaya manusia juga terdapat faktor lainnya yaitu kurangnya pemenuhan sarana dan prasarana pendukung kebijakan. Hal ini sesuai dengan informasi dari salah satu informan bahwa :

“masalah yang kita hadapi dalam implementasi PATEN adalah kekurangan kelengkapan perangkat pendukung berupa meja pelayanan, kursi pelayanan dan komputer yang khusus untuk pelayanan PATEN.”

Keterbatasan anggaran yang dimiliki pihak kecamatan menjadikan mereka harus mengusulkan dana pada anggaran perubahan untuk pengadaan sarana dan prasarana PATEN.

d) Kondisi Lingkungan Geografi

Kabupaten Nunukan yang merupakan daerah dengan topografi beragam menjadi masalah tersendiri dalam menghambat implementasi kebijakan PATEN. Kecamatan Lumbis yang memiliki banyak desa dengan jarak yang cukup jauh dan jangkauan yang silit sehingga memerlukan banyak biaya bagi masyarakat untuk mengurus administrasi ke Kecamatan.

### C. Pembahasan

George Edward III (1980) dalam bukunya "*Implementing Public Policy*" mengatakan bahwa faktor penting dalam implementasi kebijakan publik adalah komunikasi dan sumberdaya.

#### 1. Komunikasi

Dalam penelitian ini ditemukan kekurangan dalam komunikasi antara masyarakat dan petugas pelaksanaan PATEN dimana sering terdapat kesalahan dan kekurangan saat masyarakat mendaftar ke kecamatan dalam hal kelengkapan berkas untuk administrasi sehingga dapat dikatakan pelaksanaan PATEN belum terlaksana dengan baik.

Menurut George Edward III (1980:17) bahwa syarat pertama untuk implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang menerapkan keputusan harus tahu apa yang seharusnya mereka

lakukan. Keputusan kebijakan dan perintah pelaksanaan harus diteruskan ke personil yang tepat sebelum mereka dapat diikuti. Tentu komunikasi ini harus akurat akurat dipersepsikan oleh pelaksana.

Dalam penelitian ini komunikasi telah dijalin dari pihak kabupaten hingga Desa untuk pelaksanaan PATEN sesuai dengan Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pada pasal (5) disebutkan bahwa terdapat 3 persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Menurut peraturan tersebut, syarat substantif ditandai dengan adanya peraturan dalam bentuk Peraturan Bupati yang berisi aturan tentang pendelegasian sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat. Syarat administratif meliputi peraturan tentang standar pelayanan dalam penyelenggaraan PATEN serta adanya uraian tugas personil penyelenggara PATEN.

Sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat serta lebih mengembangkan potensi wilayah, maka dipandang perlu untuk melakukan pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat, namun dikarenakan oleh pendelegasian kewenangan yang tidak berjalan secara terarah selama ini, maka hasilnya tidak maksimal, sehingga ditegaskan kembali oleh Pemerintah melalui Kementerian Dalam



Negeri dengan diterbitkannya Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Sebelum pelaksanaan PATEN di kecamatan lumbis dilakukan rapat tentang pembahasan pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat terkait masalah pelayanan yang diatur dalam Peraturan Bupati No 54 Tahun 2012. Pada rapat tersebut camat membentuk tim PATEN Kecamatan Lumbis yang ditindak lanjuti dalam SK Camat.

Dalam pasal 8 ayat (2) Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN, disebutkan standar pelayanan terdiri atas : jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

Sebelum suatu kebijakan diimplementasikan, maka kebijakan tersebut harus disosialisasikan kepada masyarakat.

Menurut Riant Nugroho (2011, h. 659), terdapat beberapa pola sosialisasi yang mungkin dilakukan yaitu dengan cara:

1. Pejabat Negara menandatangani naskah kebijakan publik melalui seremoni yang diliput oleh media massa dan disiarkan secara langsung kepada publik.
2. Pertemuan Pers dan/atau publikasi melalui media massa.
3. Temu publik.
4. Seminar, sarasehan, konferensi, *talk show*.

5. Sarana pengingat lain, seperti brosur, *leaflet*, stiker, *Banner*, dan lain-lain.

Sejalan dengan syarat tersebut pihak Kecamatan Lumbis melakukan pendekatan kepada masyarakat dengan memberikan sosialisasi kepada desa-desa yang jaraknya cukup jauh dari Kecamatan tentang kebijakan PATEN yang akan dilaksanakan di Kecamatan berupa penjelasan mengenai syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi dan membuat *leaflet* yang dibagikan kepada warga melalui kepala desa yang ada di Kecamatan Lumbis.

Keterlambatan proses pelayanan administrasi juga menjadi kendala dalam hal ini yaitu kurangnya komunikasi antara pihak Kecamatan Lumbis dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nunukan, hal ini terjadi karena penerbitan KK maupun KTP harus dari pihak Disdukcapil sehingga pihak kecamatan akan melakukan pengiriman berkas-berkas ke kabupaten nunukan. Jarak yang cukup antara kecamatan dan kantor Disdukcapil menjadikan waktu pelayanan menjadi terlambat sehingga banyak masyarakat yang merasa tidak puas.

## 2. Sumber Daya

Edward III (1980:10) menyatakan bahwa tidak peduli seberapa jelas dan konsisten perintah pelaksanaan berada dan tidak peduli seberapa akurat mereka di transmisikan, jika personel yang bertanggung jawab

untuk melaksanakan kebijakan kekurangan sumber daya untuk melakukan pekerjaan yang efektif, implementasi tidak akan efektif.

Dari hasil penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan Lumbis menurut informan “para pegawai yang ada harus mengikuti pembekalan melalui bimtek yang dilakukan SKPD terkait, selanjutnya kecamatan juga mengusulkan untuk penambahan beberapa sarana dan prasarana pendukung PATEN”.

Kendala-kendala lapangan dalam proses pelayanan masih banyak terjadi seperti kurangnya kemampuan berkomunikasi para petugas dengan masyarakat, kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan informasi serta kurangnya kecakapan dalam mengatasi permasalahan yang timbul pada saat pelayanan. Sehingga penambahan dan peningkatan pegawai menjadi sangat penting demi kebijakan publik yang efektif.

Dalam pelaksanaan kebijakan sumberdaya manusia yaitu pegawai memegang peranan yang sangat penting, pemahaman akan pelaksanaan PATEN menjadi hal yang harus miliki seperti memberikan solusi terhadap permasalahan yang sering ditemui oleh masyarakat yaitu kekurangan berkas dalam pengadministrasian KK maupun KTP. Penyediaan pegawai yang mumpuni dalam pelaksanaan implementasi menjadi salah satu faktor penting keberhasilan implementasi kebijakan PATEN.

Desa-desa yang ada di Kecamatan lumbis dapat dikatakan sudah tersentuh dengan PATEN. Masyarakat merasa puas dengan adanya PATEN karena setelah adanya PATEN, masyarakat merasa lebih dimudahkan dalam pelayanan karena setelah adanya PATEN proses atau prosedurnya menjadi lebih mudah.

Dalam pelaksanaan PATEN agar terlaksana dengan baik perlu adanya peningkatan sumberdaya dalam hal sarana dan prasarana pendukung, seperti pengadaan komputer, kursi dan meja kerja sehingga dengan adanya sarana dan prasarana lengkap menjadikan pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat.

Penambahan papan informasi di setiap desa dan kecamatan menjadi sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan karena persyaratan untuk setiap jenis pelayanan akan diberikan kepada masyarakat berupa *leaflet*, brosur dan *banner* sehingga masyarakat lebih mudah memahami serta Kecamatan menjadi tertib administrasi.

Kendala lain yaitu kurangnya jaringan telekomunikasi yang ada di Kecamatan menjadikan informasi kurang sampai dengan baik kepada masyarakat di desa-desa yang ada di Kecamatan Lumbis sehingga dengan jarak yang cukup jauh ke kecamatan membuat mereka harus pulang balik untuk melengkapi berkas-berkas yang mereka perlukan. sehingga banyak berkas perijinan di kecamatan yang tidak diproses dikarenakan berkas yang tidak lengkap dari pemohon (masyarakat).



### 3. Inovasi

Untuk mengatasi beberapa kendala dalam implementasi kebijakan publik dalam pelaksanaan PATEN ini perlu adanya wadah pertama dan mudah yang harus masyarakat dapatkan. Pemerintah kecamatan dalam hal ini membangun sebuah program baru untuk mengatasi sulitnya komunikasi antara pihak kecamatan dan desa serta sering terjadinya kesalahan dalam kelengkapan administrasi yaitu Rumah SIPATEN.

Untuk mengatasi sering terjadinya kekurangan dalam persyaratan administrasi maka pihak kecamatan melakukan inovasi untuk meminimalisir permasalahan tersebut dengan membuat rumah SIPATEN di setiap desa-desa sebagai penghubung antara kecamatan dan desa. Selanjutnya dalam rumah SIPATEN tersebut akan dijadikan tempat pelaporan pertama sebelum kecamatan bagi masyarakat untuk kelengkapan administrasi. Dalam program ini setiap kepala desa akan memasang *banner* di Rumah SIPATEN yang berupa informasi kelengkapan berkas untuk setiap proses perijinan dan non perijinan.

Setiap kepala desa juga akan membuka pelayanan di Rumah SIPATEN setiap hari kerja agar masyarakat mendapat pelayanan terbaik sehingga kendala-kendala dalam hal kekurangan administrasi menjadi dapat teratasi dan masyarakat tidak ada lagi yang harus pulang balik ke Kecamatan.

Selanjutnya dengan adanya PATEN dapat mengurangi image negative pemerintah yang menurut masyarakat masih belum maksimal dalam

birokrasi yang berbelit-belit. Serta masyarakat akan mendapat pelayanan yang mudah dan cepat serta pihak Kecamatan juga menjadi tertib administrasi.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Lumbis telah berjalan sesuai dengan aturan dan arahan yang diberikan oleh Kabupaten Nunukan, telah dilakukan penyampaian informasi dan pemahaman mengenai PATEN, Persyaratan untuk setiap jenis pelayanan telah dibuat serta di sediakan di Kecamatan, Proses dan alur pelayanan PATEN dilaksanakan sesuai SOP, pelaksana dan penanggungjawab dalam kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN sudah berperan secara optimal sesuai dengan tugasnya, agar tujuan PATEN untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tercapai.
2. Pelayanan PATEN telah dilaksanakan, waktu pelayanan yang diberikan sudah sangat optimal sesuai Standar Operasional Prosedur ( SOP ), persyaratan untuk setiap jenis pelayanan diberikan kepada masyarakat berupa *leaflet*, *brosur* dan *banner* sesuai persyaratan PATEN yang ada yang ada di Kecamatan. Namun masih ada berkas pemohon bidang perijinan dan non perijinan yang tidak dapat

diproses karena berkas persyaratan tidak lengkap, pada bulan Januari sampai *Oktober 2017* mencapai *320 berkas* pemohon, berkas permohonan KTP tidak dapat diproses karena tidak lengkap sebanyak *180 berkas*, masyarakat mengeluh terlalu lama proses cetak KTP yang dilakukan karena harus ke Disdukcapil Kabupaten Nunukan sehingga akan membutuhkan biaya transportasi yang besar karena jarak yang cukup jauh dari kecamatan ke Disdukcapil Kabupaten Nunukan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan mensosialisasi tentang PATEN, jemput bola dalam pelayanan PATEN, menambah sarana pendukung PATEN.
2. Camat memperbaiki sistim informasi PATEN karena letak Kantor Camat Kecamatan Lumbis sebagai Pusat Pelayanan PATEN sangat jauh dengan desa – desa, sebagian besar desa – desa menggunakan transportasi sungai, ada beberapa desa tidak terjangkau jaringan telkomsel, sehingga menyulitkan masyarakat mengetahui syarat – syarat yang harus dilengkapi pada pelayanan bidang Perijinan dan Non perijinan pada PATEN karena syarat tersebut ada di Kantor Kecamatan.
3. Membuat Inovasi sistim informasi PATEN dengan membangun rumah SIPATEN di 7 desa kelompok desa Kecamatan Lumbis yang berisi tulisan persyaratan – persyaratan PATEN bidang perijinan dan non perijinan, Petugas loket, Alur Pelayanan dan SOP. Pemohon ( Masyarakat



) sebelum ke kecamatan dapat mengetahui kelengkapan administrasi persyaratan yang harus di lengkapi pada Pelayanan PATEN di Kecamatan melalui rumah SIPATEN, begitupun dalam penginputan data, di mana berkas lengkap proses Pelayanan cepat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Barata. AA. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Departemen Pendidikan Indonesia (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gurning, D. A. (2013). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Publik Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak*. Jakarta: Tesis
- Hardiansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indiahono, Dwiyanto (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dinamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media
- James E Anderson, Public Policy Making, (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984), Cet. Ke-3
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kuncoro, W. (2006) *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum DR. Soetomo*. Semarang: Tesis
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publications
- Muluk, K. (2009). *Peta Konsep & Desentralisasi Pemerintah Daerah*. Surabaya: ITS Press
- Nawawi, H. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nugroho, R. (2011). *Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Setiawan, G. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya offset

Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik "Konsep, Teori, dan Aplikasi"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung

Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125)

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Usman, N. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Wahab, A. (2004). *Analisis Kebijakan dari Formula Keimplementasian Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Wibawa, S. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo

Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Handoko. (2003). *Manajemen (Edisi Kedua)*, Penerbit BPFE, Yogyakarta

Hasibuan. (2003). *Manajemen Sumberdaya Manusia (Edisi Revisi)*, Cetakan Ketujuh Jakarta .PT. Bumi Aksara

Ike, K.R. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia* Yogyakarta CV. Andi OFFSET

Gibson. (1987). *Organisasi* dicetak, Jakarta PT. Midas Surya Grafindo

## JURNAL

Kurniawan, L.A (2016). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 4, Nomor 3.

Said, R. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara*. Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan. Volume.4 Nomor.1. Halaman.1-15.

Padil. R (2016). *Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan*. eJournal Ilmu Pemerintah. Volume 4, Nomor 1. Halaman 442-454.





## Transkrip Wawancara

**Nama** : Rudiansyah  
**NIM** : 500896004  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Bidang MAP-S2 ( Reguler )  
**Judul** : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi  
 Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Lumbis  
 Kabupaten Nunukan

### 1. Bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis?

a. Apa yang melatarbelakangi kebijakan PATEN menjadi penting untuk diimplementasikan di Kecamatan Lumbis?

1. *Banyaknya keluhan dari masyarakat karena tidak adanya kejelasan sistem pelayanan, baik dari segi persyaratannya, prosedur, serta transparansi biaya pelayanan*
2. *Adanya kesan pilih kasih dalam pemberian pelayanan*
3. *Kondisi geografis antara desa-desa dengan kecamatan Lumbis berjauhan yg hanya dapat diakses melalui sungai begitu pula dengan Ibu Kota Kabupaten Nunukan*

b. Apa mekanisme atau tahapan-tahapan yang telah dilalui sebelum kebijakan PATEN diimplementasikan di Kecamatan Lumbis?

1. *Mengikuti rapat koordinasi antara SKPD se-Kabupaten Nunukan di Nunukan pada tanggal 22 Maret 2013 tentang pembahasan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat terkait masalah pelayanan (PerBup 54 Tahun 2012 ).*
2. *Melakukan Rapat staf intern kecamatan sekaligus membentuk tim PATEN Kecamatan Lumbis yang ditindak lanjuti melalui SK Camat.*
3. *Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan launching implementasi PATEN.*

c. Siapa saja pihak yang terlibat atau kepentingannya dipengaruhi oleh diimplementasikannya kebijakan ini?

- *Seluruh SKPD khususnya yang terkait pada pelayanan kepada masyarakat.*
- d. Pada masa penyusunan Peraturan Bupati terkait PATEN oleh tim penyusun yang ditunjuk, bagaimana interaksi maupun intervensi SKPD yang kewenangannya dipangkas dan selanjutnya diselenggarakan di kecamatan?
  - *Secara umum semua SKPD legowo atas kebijakan ini, mengingat mereka sendiri tidak dapat berbuat banyak untuk mengatasi keluhan yang disampaikan masyarakat kepada SKPD terkait.*
- e. Apa saja jenis pelayanan yang didelegasikan kepada kecamatan sebelum dan setelah diimplementasikannya kebijakan PATEN?
 

*Sesuai Peraturan Bupati Nunukan No.54 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat se-Kabupaten Nunukan, yaitu menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek*

  - a. *Perizinan*
  - b. *Rekomendasi*
  - c. *Koordinasi*
  - d. *Pembinaan*
  - e. *Pengawasan*
  - f. *Fasilitasi*
  - g. *Penetapan*
  - h. *Penyelenggaraan dan*
  - i. *Kewenangan lain yang dilimpahkan*
- f. Apa manfaat yang diperoleh setelah adanya PATEN ini?
  - *Memberikan kepuasan kepada masyarakat karena adanya kejelasan prosedur pelayanan.*
  - *Memangkat jalur birokrasi yang dianggap berbelit-belit.*
  - *Transparansi limit waktu dan biaya pelayanan*
- g. Setelah suatu kebijakan diimplementasikan, tentu perlu diawasi agar tidak terjadi penyimpangan di dalamnya. Oleh karena itu, bagaimana mekanisme kontrol yang telah disiapkan oleh Kecamatan Lumbis?

- *Membentuk unit pengaduan*
- *Menyiapkan kotak saran.*
- *SMS pengaduan melalui contact version dengan nomor : 0821 5734 9684*

h. Apa *feedback* yang diharapkan dari mekanisme kontrol terhadap implementasi kebijakan PATEN tersebut?

1. *Menindaklanjuti adanya keluhan.*
2. *Mengevaluasi kerja tim.*
3. *Melakukan rapat intern dan koordinasi dalam rangka perbaikan pelayanan.*

i. Apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Lumbis?

- *Adanya kerjasama tim, baik tim teknis (selaku verifikator ), bagian loket, bagian lapangan maupun operator.*

**2. Apa saja faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis ?**

a. Menurut Permendagri No. 4 Tahun 2010, terdapat tiga syarat penting yang harus dipenuhi sebelum kebijakan PATEN diimplementasikan, yang terdiri dari syarat substantif, administratif, dan teknis.

- *Secara Substantif implementasi PATEN sudah berjalan sesuai harapan karena telah didukung melalui peraturan Bupati Nunukan nomor 54 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada Camat*
- *Secara Administratif telah dilakukan pemangkasan alur birokrasi yang dianggap berbelit-belit (dalam arti semua persyaratan pelayanan disiapkan dan difasilitasi di kecamatan )*
- *Untuk menkaper masalah Teknis tim PATEN melakukan pelayanan jemput bola melalui perangkat pendukung yang ada. Sebagai contoh*

*melalui Contact version petugas lapangan,jaringan internet on line*

- b. Apa saja permasalahan yang ditemui dalam penyusunan syarat substantif? Bagaimana langkah dalam mengatasi permasalahan tersebut?
  - *Misalnya menyangkut pelayanan uji lab dimana perangkat dan tenaga teknisnya masih ditangani SKPD yang bersangkutan ( misalnya penerbitan surat izin rumah makan dimana rekomendasi uji lab limbahnya harus dikeluarkan SKPD lingkungan hidup kabupaten Nunukan .Sebagai solusi terhadap hal ini tim teknis PATEN kecamatan melakukan koordinasi kepada SKPD terkait).*
- c. Apa saja hambatan dan permasalahan yang ditemui dalam penyusunan syarat administratif? Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasinya?
  - *Syarat administrasi merupakan hal yang terpenting wajib dipenuhi oleh masyarakat karena itu merupakan beban dan tanggung jawab tim dan camat,oleh sebab itu semua persyaratan wajib dipenuhi setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk mengatasi masalah ini tim telah melakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat tentang syarat – syarat pelayanan.,membuat leaflet*
- d. Apa saja hambatan dan permasalahan yang ditemui dalam penyusunan syarat teknis? Apa langkah-langkah yang diambil guna mengatasinya?
  - *Hambatan yang dihadapi tim teknis biasanya pada saat tim turun kelapangan dimana data yang ditampilkan masih ada data tidak sesuai fakta yang ada,untuk mengatasi hal ini tim lapangan melakukan fasilitasi persyaratan administrasi yang disesuaikan dilapangan.*
- e. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi kecamatan sebelum kebijakan PATEN diimplementasikan? Apa kendala yang dihadapi kecamatan dalam memenuhi persyaratan dimaksud dan bagaimana cara mengatasinya?



1. Kelengkapan perangkat pendukung dan perangkat lunak seperti :
    - *Meja Pelayanan / Loker*
    - *Perangkat Lunak / Computer khusus PATEN*
    - *Membentuk tim melalui SK Camat*
    - *Membuat alur dan SOP pelayanan*
    - *Sosialisasi / launching PATEN*
  2. *Terkait kendala yang dihadapi dalam mengimplementasi PATEN antara lain :*
    - *Masalah anggaran yang sangat terbatas terutama menyangkut belanja barang seperti pengadaan computer. Untuk mengatasi hal ini kecamatan menggunakan perangkat lunak yang dikhususkan untuk PATEN.*
- f. Khusus terkait penyediaan sumber daya yang dibutuhkan baik personil di lapangan, dana, maupun sarana-prasarana, apa saja masalah yang ditemui? Apa langkah-langkah yang diambil oleh Kecamatan Lumbis dalam mengatasi masalah tersebut?
1. *Mengirim personil untuk mengikuti pembekalan melalui bimtek yang dilakukan oleh SKPD terkait.*
  2. *Mengusulkan kekurangan dana pada anggaran perubahan untuk pengadaan sarana dan prasarana PATEN.*
  3. *Melakukan koordinasi kepada SKPD terkait.*
- g. Menurut Bapak, bagaimana tingkat kepatuhan dan daya tanggap para camat dan aparatur kecamatan setelah kebijakan PATEN ini diimplementasikan?
- *Tingkat kepatuhan dan daya tanggap camat dan aparatur kecamatan khususnya di kecamatan lumbis Dilihat dari hasil survei KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK yang dilaksanakan secara rutin oleh Pemerintah Kabupaten Nunukan tahun 2016 dengan angka capaian indeks SKM 7,04 ( Baik ) dimana responden memberikan pendapatnya tentang kesesuaian persyaratan*

*,kemudahan prosedur,ketepatan waktu,biaya,kemampuan (keramahan,tanggungjawab) petugas, penanganan pengaduan.*

h. Khusus dalam hal personil penyelenggara PATEN, apakah ada mekanisme tertentu yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Nunukan seperti mutasi, penambahan personil (*outsourcing*) atau mendayagunakan aparatur yang ada di kecamatan?

- *Untuk mendukung penyelenggaraan PATEN kecamatan menggunakan personel PNS yang ada di kecamatan dan melakukan penambahan personil ( outsourcing ) honorer.*

i. Apa kekurangan dan hambatan yang ditemui dalam penempatan personil tersebut dan bagaimana langkah yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Nunukan dalam mengatasinya?

- *Kurangnya kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani*
- *Kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan informasi.*
- *Kurangnya kecakapan dalam mengatasi permasalahan yang timbul pada saat pelayanan.*

Langkah yang diambil Pemerintah Kabupaten Nunukan adalah melakukan evaluasi melalui kuisioner survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat .

Langkah lainnya pemerintah kabupaten Nunukan mengadakan Lomba PATEN.

j. Dari pengalaman yang anda setahun terakhir, bagaimana tanggapan, peran maupun partisipasi masyarakat setelah diimplementasikannya kebijakan PATEN ini?

- *Untuk tanggapan masyarakat terkait implementasi PATEN di kecamatan Lumbis secara umum masyarakat merasa puas sebagaimana yang tergambar pada indeks SKM ( Survey*

*Kepuasan Masyarakat ) terakhir tahun 2016 dengan angka capaian indeks SKM 7,04 ( Baik )*

k. Secara umum, apa permasalahan yang muncul ketika kebijakan PATEN tersebut sudah diimplementasikan dan apa saja langkah yang diambil oleh Pemerintah Daerah termasuk pihak Kecamatan dalam menangani permasalahan tersebut?

- *Adanyanya berkas Pemohon (masyarakat) yang tidak diproses disebabkan persyaratan tidak lengkap baik dibidang perijinan dan non perijinan.*
- *Untuk bidang perijinan terkait limit waktu proses pelayanan penerbitan ijin usaha yang dianggap oleh masyarakat masih terlalu lama penyelesaiannya.*
- *Adanya keluhan masyarakat pada pelayanan bidang non perijinan terkait pelayanan pembuatan E-KTP yang prosesnya di kecamatan untuk cetak di Kabupaten ( Disdukcapil ) sedangkan biaya transportasi besar dan waktu digunakan ke Kabupaten lama.*

**Upaya yang dilakukan Kecamatan :**

- *Melakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat tentang syarat PATEN, memberikan leaflet kepada Masyarakat*
- *Melakukan koordinasi kepada SKPD terkait.*

### **3. Bagaimana peran camat setelah diimplementasikannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis?**

a. Menurut Bapak, setelah diimplementasikannya kebijakan PATEN ini, apa perubahan yang signifikan terkait peran camat maupun kecamatan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik?

- *Dengan adanya PATEN tentunya peran camat sangat penting dalam upaya memangkas jalur birokrasi berbelit yang selama ini sebagai tranding topik sebagai imeg negatif pemerintah dimata masyarakat*
- *Dengan adanya peran camat melalui PATEN pelayanan menjadi lebih dekat cepat dan mudah sehingga masyarakat benar – benar*

*diperhatikan.*

- b. Selain kewenangan yang bertambah, apa *feedback* yang diharapkan dapat diperoleh dari pengimplementasian kebijakan PATEN ini?
  1. *Memacu perkembangan usaha ekonomi masyarakat tentunya berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah ( PAD ) yang secara otomatis daerah kecamatan Lumbis lebih cepat berkembang*
  2. *Tertib administrasi di kecamatan.*
  3. *Adanya perasaan bangga dan puas apabila masyarakat senang dilayani.*
- c. Apakah penyelenggaraan PATEN layak dijadikan sebagai salah satu indikator pengukuran kinerja Kecamatan? Bagaimana mekanismenya?
  - *Layak dan harus dengan mekanisme penilaian melalui tim khusus dari kabupaten Nunukan dengan melihat dari capaian target layanan serta indikator capaian indeks kepuasan masyarakat serta wawancara langsung kepada masyarakat penerima layanan yang dipilih langsung oleh tim untuk menghindari adanya intervensi dari pihak manapun.*
- d. Sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai barometer penyelenggaraan pemerintahan daerah, apa dampak implementasi kebijakan PATEN ini terhadap terciptanya *good governance* dan *clean governance*?
  - *Sangat berdampak kalau memang secara menyeluruh SKPD yang ada bisa membuka diri dan berkolaborasi dengan membuka Unit Pelaksana Teknis ( UPT ) nya di Kecamatan*
- e. Apa yang menjadi harapan terkait peran dan fungsi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang?
  - *SKPD terkait selaku stakeholder harus lebih serius dalam menindaklanjuti peraturan bupati Nunukan nomor 54 tahun 2012 tentang pendelegasian sebagian kewenangan bupati kepada camat melalui penempatan Unit Pelaksana Teknis ( UPT ) di kecamatan sehingga pelayanan dapat lebih optimal*



- *Implementasi peraturan Bupati dimaksud tentunya harus dibarengi dengan penambahan anggaran pelayanan*

Stakeholder Kunci : Camat Kecamatan Lumbis

Stakeholder Pendukung : 1. Sekcam Kecamatan Lumbis ( Ketua PATEN )  
2. Kasi Pemerintahan Kec. Lumbis ( Sekretaris )  
3. Masyarakat yang pernah menerima pelayanan  
di Kantor Kecamatan (4 orang)



## Pedoman Wawancara

**Nama** : Rudiansyah  
**NIM** : 500896004  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Bidang MAP-S2 ( Reguler )  
**Judul** : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi  
 Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Lumbis  
 Kabupaten Nunukan

### 3. Bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis?

- a. Apa yang melatarbelakangi kebijakan PATEN menjadi penting untuk diimplementasikan di Kecamatan Lumbis?
- b. Apa mekanisme atau tahapan-tahapan yang telah dilalui sebelum kebijakan PATEN diimplementasikan di Kecamatan Lumbis?
- c. Siapa saja pihak yang terlibat atau kepentingannya dipengaruhi oleh diimplementasikannya kebijakan ini?
- d. Pada masa penyusunan Peraturan Bupati terkait PATEN oleh tim penyusun yang ditunjuk, bagaimana interaksi maupun intervensi SKPD yang kewenangannya dipangkas dan selanjutnya diselenggarakan di kecamatan?
- e. Apa saja jenis pelayanan yang didelegasikan kepada kecamatan sebelum dan setelah diimplementasikannya kebijakan PATEN?
- f. Apa manfaat yang diperoleh setelah adanya PATEN ini?
- g. Setelah suatu kebijakan diimplementasikan, tentu perlu diawasi agar tidak terjadi penyimpangan di dalamnya. Oleh karena itu, bagaimana mekanisme kontrol yang telah disiapkan oleh Kecamatan Lumbis?
- h. Apa *feedback* yang diharapkan dari mekanisme kontrol terhadap implementasi kebijakan PATEN tersebut?
- i. Apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Lumbis?

**4. Apa saja faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis?**

- a. Menurut Permendagri No. 4 Tahun 2010, terdapat tiga syarat penting yang harus dipenuhi sebelum kebijakan PATEN diimplementasikan, yang terdiri dari syarat substantif, administratif, dan teknis.
- b. Apa saja permasalahan yang ditemui dalam penyusunan syarat substantif? Bagaimana langkah dalam mengatasi permasalahan tersebut?
- c. Apa saja hambatan dan permasalahan yang ditemui dalam penyusunan syarat administratif? Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasinya?
- d. Apa saja hambatan dan permasalahan yang ditemui dalam penyusunan syarat teknis? Apa langkah-langkah yang diambil guna mengatasinya?
- e. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi kecamatan sebelum kebijakan PATEN diimplementasikan? Apa kendala yang dihadapi kecamatan dalam memenuhi persyaratan dimaksud dan bagaimana cara mengatasinya?
- f. Khusus terkait penyediaan sumber daya yang dibutuhkan baik personil di lapangan, dana, maupun sarana-prasarana, apa saja masalah yang ditemui? Apa langkah-langkah yang diambil oleh Kecamatan Lumbis dalam mengatasi masalah tersebut?
- g. Menurut Bapak, bagaimana tingkat kepatuhan dan daya tanggap para camat dan aparatur kecamatan setelah kebijakan PATEN ini diimplementasikan?
- h. Khusus dalam hal personil penyelenggara PATEN, apakah ada mekanisme tertentu yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Nunukan seperti mutasi, penambahan personil (*outsourcing*) atau mendayagunakan aparatur yang ada di kecamatan?
- i. Apa kekurangan dan hambatan yang ditemui dalam penempatan personil tersebut dan bagaimana langkah yang diambil oleh Pemerintah

Kabupaten Nunukan dalam mengatasinya?

- j. Dari pengalaman yang anda setahun terakhir, bagaimana tanggapan, peran maupun partisipasi masyarakat setelah diimplementasikannya kebijakan PATEN ini?
- k. Secara umum, apa permasalahan yang muncul ketika kebijakan PATEN tersebut sudah diimplementasikan dan apa saja langkah yang diambil oleh Pemerintah Daerah termasuk pihak Kecamatan dalam menangani permasalahan tersebut?

**5. Bagaimana peran camat setelah diimplementasikannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Lumbis?**

- a. Menurut Bapak, setelah diimplementasikannya kebijakan PATEN ini, apa perubahan yang signifikan terkait peran camat maupun kecamatan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik?
- b. Selain kewenangan yang bertambah, apa *feedback* yang diharapkan dapat diperoleh dari pengimplementasian kebijakan PATEN ini?
- c. Apakah penyelenggaraan PATEN layak dijadikan sebagai salah satu indikator pengukuran kinerja Kecamatan? Bagaimana mekanismenya?
- d. Sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai *barometer penyelenggaraan pemerintahan daerah*, apa dampak implementasi kebijakan PATEN ini terhadap terciptanya *good governance* dan *clean governance*?
- e. Apa yang menjadi harapan terkait peran dan fungsi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang?

Stakeholder Kunci : Camat Kecamatan Lumbis

Stakeholder Pendukung : 1. Sekcam Kecamatan Lumbis  
 2. Kabag Pelayanan Kecamatan Lumbis  
 3. Masyarakat yang pernah menerima pelayanan di kantor Kecamatan (4 orang)