

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur.

Subur Rahmawati Agustina Arta Dita¹, Hasniaty², Muhammad Ridwan Arif³

^{1,2,3} Universitas Fajar, Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan PATEN yang telah dibuat oleh Pemerintah untuk pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pada Kecamatan Babulu Pemerintahan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin meningkat berdampak kepada tuntutan kemampuan birokrasi untuk menanggapi permasalahan pelayanan publik yang ada. Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis proses implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara dalam mengatasi hambatan yang ada dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Design penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data dan informasi diperoleh dari seluruh stakeholder yang terkait dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen melalui media perantara/literatur yang terkait dengan kajian penelitian. Prosedur pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, analisis hasil penelitian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara belum dilakukan secara maksimal karena ada beberapa pelayanan perizinan yang tidak bisa dilakukan oleh Kecamatan dan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan PATEN setiap tahunnya mengalami penurunan serta masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diperoleh karena pelayanan yang diberikan masih terkesan lambat dan berbelit-belit. Faktor penghambat implementasi kebijakan PATEN tersebut anatar lain komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Upaya-upaya yang akan dilakukan antara lain sosialisasi, pelatihan-pelatihan, penambahan anggaran, memperpendek birokrasi, serta pembinaan petugas PATEN dan pelimpahan wewenang.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi

.

Abstract

This research aims to analyze the implementation of the PATEN policy that has been made by the Government for the implementation of public services to the community, especially in the Babulu District, Regional Government of North Penajam Paser Regency.

Increasing public demands for service quality have an impact on demands for the bureaucracy's ability to respond to existing public service problems. This research focuses on the implementation of the District Integrated Administrative Services Policy (PATEN) in Babulu District, North Penajam Paser Regency.

The purpose of this research is to analyze the implementation process of the District Integrated Administrative Services (PATEN) policy in Babulu District, North Penajam Paser Regency, To analyze the inhibiting factors in implementing the PATEN policy in Babulu District, North Penajam Paser Regency, To analyze the efforts made by the District Government Babulu North Penajam Paser Regency in overcoming existing obstacles in order to improve service quality.

The research design used is descriptive qualitative. Sources of data and information are obtained from all stakeholders related to integrated sub- district administrative services. Primary data sources were obtained through interviews and secondary data sources were obtained from documents through intermediary media/literature related to the research study. The data collection procedures used were observation, interviews and documentation. The data analysis method used consists of data collection, data reduction, data presentation, analysis of research results and drawing conclusions.

The results of the research concluded that the implementation of the PATEN policy in Babulu District, North Penajam Paser Regency has not been carried out optimally because there are several licensing services that cannot be carried out by the District and the number of people who use PATEN services every year has decreased and people feel less satisfied with the services they receive because The service provided still seems slow and complicated. Factors inhibiting the implementation of the PATENT policy include communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Efforts that will be made include outreach, training, increasing the budget, shortening bureaucracy, as well as coaching PATENT officers and delegation of authority.

Keywords: *Implementation of Administrative Services Policy.*

Copyright (c) 2024 Hasniaty

✉ Corresponding author :

Email Address : nitahasniaty@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, percepatan pelayanan publik, dan meningkatkan daya saing daerah melalui penerapan otonomi daerah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pelaksanaan otonomi daerah yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 diharapkan dapat mendorong percepatan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah. Percepatan kesejahteraan masyarakat bertujuan untuk melibatkan masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan daya saing daerah, sementara efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah berkaitan dengan kemampuan lembaga daerah untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan dengan responsif terhadap dinamika masyarakat, secara transparan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan batasan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup

pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan administratif, meskipun sering dianggap kurang kompleks dibandingkan dengan pelayanan barang atau jasa publik, memiliki dampak yang signifikan bagi masyarakat. Tanpa pelayanan administratif yang tepat, individu atau perusahaan dapat mengalami hambatan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pelayanan administratif diselenggarakan secara efektif dan efisien.

Sebelum adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait pelayanan administratif melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004. Pelayanan administratif diatur dalam konteks pelayanan publik dan mencakup berbagai jenis pelayanan yang menghasilkan dokumen-dokumen penting bagi masyarakat.

Namun, implementasi pelayanan administratif seringkali tidak optimal. Masalah seperti kurangnya sosialisasi kebijakan PATEN kepada masyarakat, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan PATEN, keterbatasan SDM, manajemen yang lemah, dan infrastruktur yang terbatas dapat menghambat kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, perbaikan dan optimalisasi pelayanan publik, khususnya pelayanan administratif di tingkat kecamatan, menjadi penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjadi upaya pemerintah untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat di tingkat lokal. Namun, evaluasi terhadap implementasi PATEN menunjukkan masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperbaiki agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Hal ini menjadi dasar untuk penelitian mengenai implementasi PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, guna memahami kendala dan menemukan solusi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administratif di tingkat lokal.

Kerangka Pikir Penelitian

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi harapan bagi masyarakat. Oleh karena itu, dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di segenap jajaran aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, salah satunya adalah dengan mendekatkan unit pelayanan kepada masyarakat. Peran Kecamatan dalam upaya melaksanakan pelayanan sangat penting dalam kaitannya menerima pelimpahan sebagian kewenangan Bupati atau Wali Kota. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Menanggapi adanya hal tersebut tentunya pemerintah tidak hanya tinggal diam saja tanpa mengambil langkah. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pemerintah berusaha memberi jawaban atau memberi respon tentang apa yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat. Adanya peraturan tersebut diharapkan mampu mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya peraturan tersebut juga merupakan salah satu terobosan pemerintah dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik.

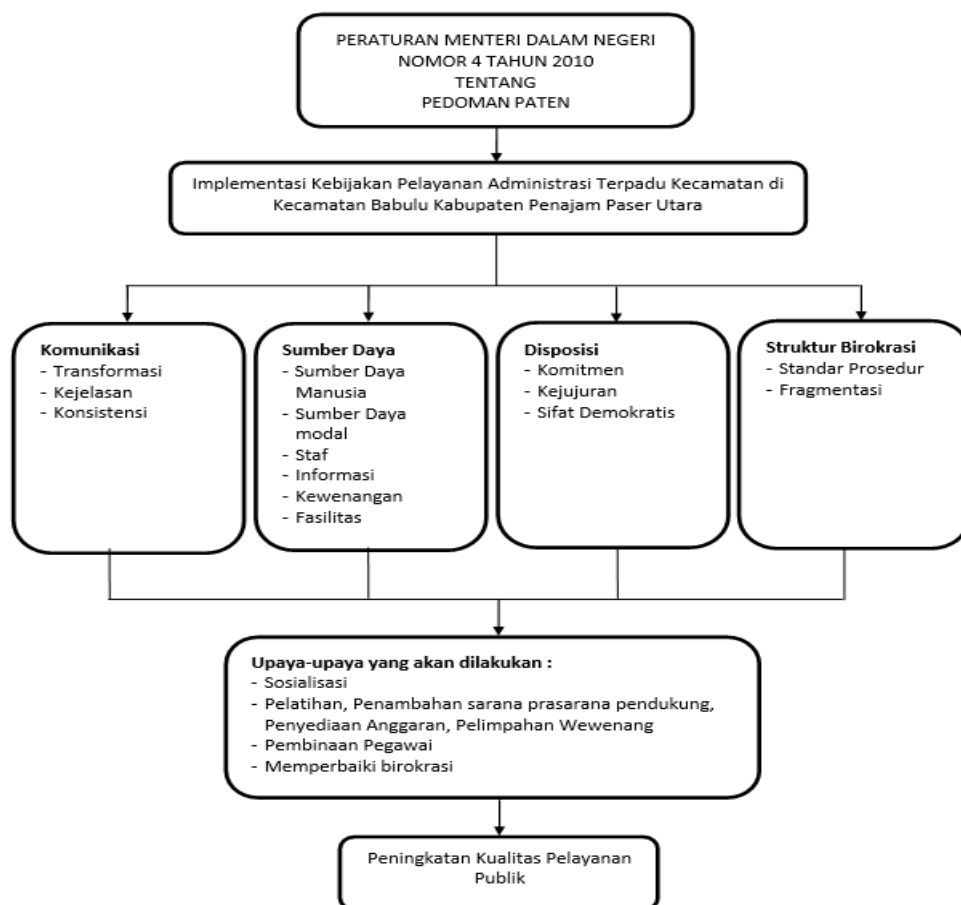
Kecamatan yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara telah melaksanakan dan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2014 berdasarkan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang

Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kecamatan Babulu merupakan kecamatan percontohan dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut, karena berdasarkan letak geografis yang berada diujung kabupaten atau berada di wilayah perbatasan daerah, sehingga jauh dari Ibu kota Kabupaten Penajam Paser Utara. Adanya penyelenggaraan PATEN tersebut ditujukan untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain mempermudah dan mendekatkanPATEN hendaknya juga dijadikan sebuah strategi pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sebagai kecamatan yang dijadikan contoh dalam menyelenggarakan pelayanan tersebut, tentunya Kecamatan Babulu memiliki keistimewaan tersendiri.

Kerangka teori implementasi kebijakan pelayanan administrasi satu pintu di Kecamatan yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara dapat digambarkan menurut suatu skema alur hubungan-hubungan berbagai variabel dalam model implementasi kebijakan publik Edward III.

Penyederhanaan alur berpikir ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman peneliti pada arah penelitian, Langkah- langkah yang perlu dilalui sesuai dengan logika penelitian kualitatif. Model skema kerangka berpikir penelitian yang mengacu kepada model Edward III, digambarkan pada skema berikut.Berdasarkan pada tinjauan teoritis di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti pada gambar berikut :



Gambar 1 : Kerangka Pikir

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara. Berdasarkan pendapat Creswell (dalam Djam'an satori & Aan komariah, 2017, hlm. 24) yang menyatakan bahwa definisi metode penelitian kualitatif adalah suatu proses inkuiri (pertanyaan/investigasi) mengenai pemahaman suatu hal untuk mendapatkan data, informasi, teks pandangan-pandangan responden yang menggunakan beragam metodologi dalam suatu masalah atau fenomena sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif kekuatannya bukan pada data dan analisis statistik, tapi pada deskripsi. Kemampuan penelitian untuk menjelaskan fenomena dan untuk menangkap makna secara mendalam. Maka, orientasi penelitian kualitatif, yakni menggambarkan atau menganalisis proses melalui mana realitas sosial dikonstruksikan, dan hubungan-hubungan sosial (social relationship) melalui mana orang-orang berhubungan atau dihubungkan satu dengan lainnya.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang terdapat di Kecamatan Babulu Pemerintahan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur telah dideskripsikan dan dipaparkan berdasarkan perolehan data melalui wawancara informan, observasi dan studi dokumen. Pembahasan dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian. Pembahasan terhadap hasil penelitian dengan meninjau teori-teori yang berkaitan dan hasil penelitian yang relevan.

1. Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan dan non perizinan di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara didasarkan pada tertib hukum dan landasan hukum yang kuat. Tertib hukum didasari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang diturunkan ke Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, hingga Peraturan Bupati sebagai kebijakan pada tingkat implementasi di lapangan. Landasan hukum merupakan kekuatan otoritas Camat maupun petugas PATEN dalam mengambil keputusan tentang suatu izin diperbaiki, ditolak atau diterbitkan. Hal ini sesuai dengan siklus kebijakan berdasarkan perspektif top-down dengan landasan hukum kebijakan sebagai pengarah hirarkis oleh lembaga pemerintah dengan otoritas yang lebih tinggi sesuai pernyataan Frank et al (2007:56). Landasan hukum kebijakan yang kuat tersebut juga dapat melindungi intervensi tekanan politik dikemudian hari yang berpotensi menggagalkan tujuan pencapaian kebijakan. Landasan hukum yang digunakan juga dapat memberikan akuntabilitas publik terhadap kebijakan. (Colander & Kupers, 2014: 246).

Proses pelayanan perizinan diupayakan sistematis dan cepat dengan sarana dan prasarana serta personel yang mencukupi pada tingkat perencanaan dan konsep. Pelaksanaan implementasi kebijakan PATEN di lapangan yang dialami masyarakat masih memakan waktu lama, dengan SDM yang kurang kompeten dan juga sarana prasarana yang kurang menunjang sehingga menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Proses pelayanan yang menerapkan PATEN masih memakan waktu yang lama belum berdampak pada memudahkan dalam mendapatkan surat atau dokumen yang diinginkan oleh masyarakat. Penyebab lambatnya proses pelayanan meskipun telah diterapkan kebijakan PATEN karena faktor lemahnya sumber daya manusia (SDM), koordinasi kerja yang kurang serta kurang optimalnya sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan tersebut. Berdasarkan standar pelayanan minimal, standar pelayanan PATEN di Kecamatan Babulu belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau dinilai belum berhasil karena masih banyak kelemahan dalam implementasinya. Hasil wawancara terhadap informan petugas PATEN menyatakan bahwa : “sarana penunjang dikantor kami masih kurang. Tapi yang jelas permasalahan utamanya adalah SDM nya bu... Karena kita di Kecamatan petugas PATEN nya hanya 2 jadi sering merangkap tugas.”

2. Hambatan Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan

Pembahasan tentang hambatan diuraikan dalam penelitian ini menurut George Edwards III, sebagai berikut :

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain dengan menggunakan sarana tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya. Implementasi kebijakan akan berjalan efektif bila mereka yang melaksanakan keputusan mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh pelaksana. komunikasi merupakan tolak ukur seberapa jauh kebijakan dalam bentuk suatu peraturan telah disampaikan secara jelas dengan interpretasi yang sama dan dapat dilakukan secara konsisten dengan aparat pelaksana peraturan tersebut. Komunikasi berupa sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Babulu dengan mengundang / mengumpulkan masyarakat untuk hadir pada satu tempat dengan memberikan pemahaman pentingnya pengurusan perizinan usaha dan izin mendirikan bangunan maupun dokumen administrasi kependudukan. Tetapi sosialisasi tersebut hanya dilakukan sekali selama ini, dikarenakan terkendala masalah anggaran. adalah sebagai berikut :

1) Staf / Pegawai

Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai. Sumberdaya manusia yang tersedia di Kantor Camat Babulu masih sangat kurang. Sumber daya manusia yang jumlahnya sedikit ini, tidak cukup untuk mendukung program kebijakan PATEN. Peran sumber daya manusia yang banyak akan memberikan nilai tambah bagi organisasi agar lebih efektif dan kompetitif melalui peningkatan produktifitas dan komitmen kerja. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai ataupun tidak kompeten dalam bidangnya.

2) Informasi

Informasi sudah merupakan sebuah kebutuhan penting yang harus dipenuhi setiap manusia. Dengan informasi manusia dapat menentukan apa yang akan dilakukan dengan benar untuk mencapai sebuah keinginan atau tujuannya. Sebaliknya informasi akan menyesatkan bila diterima tidak jelas sehingga dilaksanakan tidak sesuai dengan informasi. Kebijakan yang telah ditetapkan merupakan suatu informasi yang harus disampaikan kepada pihak yang berkepentingan. Penekanannya adalah proses informasi tersebut apakah sampai secara baik atau sebaliknya. Penyampaian informasi bisa melalui sosialisasi langsung ke masyarakat atau melalui media cetak maupun elektronik. Kecamatan Babulu hanya menyampaikan informasi tersebut dengan mengumpulkan masyarakat pada satu tempat dan hanya dilakukan sekali, namun belum diinformasikan secara luas melalui media cetak atauoun elektronik.

3) Wewenang

Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang diterapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, amak kekuatan para implementor dimata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Terbatasnya wewenang yang dilimpahkan ke Kecamatan dari Bupati seperti dalam hal menerbitkan IMB dan SITU sudah diserahkan kembali kepada DPMPTSP Kabupaten, sehingga pihak Kecamatan hanya sekedar mengeluarkan surat rekomendasi, selanjutnya masyarakat sendiri yang mengurus ke Kantor DPMPTSP yang lokasinya di Ibu Kota Kabupaten yang jelas akan memerlukan biaya transportasi sehingga pelayanan tersebut terkesan berbelit-belit dan mengeluarkan biaya yang mahal.

4) Fasilitas

Pertama, fasilitas fisik merupakan factor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Hasil temuan dilapangan tentang fasilitas pendukung untuk menangani pelayanan PATEN masih sangat kurang seperti komputer dan printer yang dimiliki hanya satu buah, dan juga ruang tunggu pelayanan yang kurang memadai.

Kedua, fasilitas anggaran merupakan sumber daya yang juga sangat penting dalam mencapai keberhasilan implemmtasi kebijakan. Anggaran yang kecil pada Kecamatan Babulu memberikan dampak pelayanan kebijakan PATEN tidak bisa berjalan sesuai ketentuan karena butuhnya dana dalam menyampaikan informasi dengan melakukan sosialisasi yang seharusnya dilakukan setiap tahun dan transportasi untuk melakukan koordinasi pengurusan dokumen ke ibu kota Kabupaten.

a. Disposisi

Dukungan dan kemauan yang sungguh-sungguh dari Pemerintah Daerah dan Lembaga Legislatif sangatlah penting untuk mengimplementasikan kebijakan dari Pemerintah Pusat, sehingga tujuan kebijakan tersebut dapat tercapai. Kebijakan diwujudkan melalui pemahaman terhadap maksud dan tujuan kebijakan. Mempunyai motivasi dan kemauan yang kuat dalam pelaksanaannya untuk mencapai sasaran dan target yang ditetapkan.

Hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat dilapangan, sikap dan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan terkesan kurang disiplin dan kurang profesional. Seringnya pegawai yang terlambat datang ke Kantor, tidak berada di tempat saat masyarakat mengurus pelayanan, padahal keberadaan petugas sangat penting untuk mendapatkan informasi dan penyelesaian semua urusan perizinan.

b. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III, ada 2 (dua) karakteristik utama dalam birokrasi yaitu prosedur kerja baku atau standar operating procedur (SOP) dan fragmentasi. SOP berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

SOP sebagai pedoman yang memudahkan dan menyeragamkan tindakan para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, oleh karena itu SOP harus jelas, baik menyangkut mekanisme, sistem prosedur pelaksanaan kebijakan, juga pembagian tugas, kewenangan, tanggungjawab, dan hubungna yang baik antar bagian atau antar seksi serta koordinasi dengan tim teknis sehingga pelaksanaan dan tujuan kebijakan dapat tercapai.

Karakteristik yang kedua adalah fragmentasi yaitu penyebaran tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas yang melibatkan unit diluar organisasi tanpa adanya tumpang tindih dengan tetap mencakup pembagian tugas secara menyeluruh dalam melaksanakan suatu kebijakan. Struktur birokrasi yang panjang tentunya akan berpengaruh terhadap cepat lambatnya proses pelaksanaan pemngurusan pelayanan. Birokrasi di Kecamatan Babulu masih terkesan panjang karena untuk terbitnya dokumen perlu waktu lebih dari seminggu bahkan lebih karena terkadang pejabat yang menandatangani dokumen yaitu camat tidak berada ditempat. Tidak adanya pelimpahan wewenang dari camat kepada sekretaris kecamatan membuat panjangnya birokrasi dan memperlambat proses pengurusan pelayanan.

3. Upaya menangani hambatan implementasi PATEN

Upaya yang dilakukan untuk menangani hambatan dalam impelmentasi PATEN pada pelayanan di Kecamatan Babulu sebagai berikut :

a. Komunikasi

Sosialisasi langsung maupun tidak langsung memegang peranan penting bagi Kecamatan Babulu untuk berkomunikasi dengan masyarakat dalam menyampaikan informasi secara jelas dan transparan mengenai tata cara, prosedur, syarat, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan PATEN. Melakukan sosialisasi tentang pelayan PATEN secara menyeluruh baik media cetak maupun elektronik, serta pemasangan baleho dan spanduk di tempat-tempat yang strategis di beberapa titik penting kecamatan, agar diketahui secara luas oleh masyarakat pentingnya legalitas atas semua izin

usaha dan izin mendirikan bangunan maupun dokumen administrasi kependudukan.

b. Sumber – sumber / Sumberdaya

- 1) Melakukan penambahan pegawai / staf yang berkompeten sehingga informasi yang disampaikan ke pengguna pelayanan tersampaikan dengan baik.
- 2) Melakukan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta keterampilan pegawai.
- 3) Menambah pengadaan sarana prasarana pendukung seperti komputer, printer dan alat-alat lainnya yang dibutuhkan dalam pelayanan serta memperbaiki ruang tunggu pelayanan dengan memberikan fasilitas – fasilitas seperti alat pendingin ruangan.
- 4) Penambahan anggaran untuk kecamatan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan PATEN.

c. Disposisi

Pentingnya melakukan pembinaan pegawai agar dapat terbentuk sikap yang profesional dan integritas yang tinggi terhadap pekerjaan. Pembinaan mental dalam rangka membentuk karakteristik yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan, sehingga dapat mencegah dan menolak tindakan gratifikasi serta cakap dalam bekerja.

b. Struktur Birokrasi

Memperpendek proses / mekanisme pelayanan agar cepat, fleksibel dan tidak kaku serta seringnya melakukan koordinasi secara rutindengan instansi terkait seperti Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten dan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Penajam Paser Utara yang lokasinya berada di Ibukota Kabupaten sehingga mempermudah pengurusan dokumen perizinan maupun kependudukan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Penajam Paser Utara sudah memiliki landasan hukum yang kuat atau tertib hukum. Tertib hukum didasari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang diturunkan ke Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 hingga Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2014. Namun dalam kenyataannya di lapangan, implementasi kebijakan tersebut masih belum memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat karena masih terkesan lamban dan ada beberapa pelayanan yang tidak bisa dilakukan oleh kecamatan sehingga masyarakat masih harus ke pusat pemerintahan kabupaten yang jarak tempuhnya jauh dari Kecamatan Babulu, sehingga belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan
2. Hambatan – hambatan dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara adalah selain adanya kebijakan baru dimana pelayanan perizinan diambil alih kembali oleh DPMPSTP Kabupaten dengan menggunakan sistem Online Single Submission (OSS), tetapi juga dikarenakan kurangnya komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat terkait pelayanan PATEN, kurangnya sumber daya manusia (pegawai/petugas) dalam memberikan pelayanan, kurangnya fasilitas yang mendukung baik sarana prasarana maupun anggaran kegiatan pelayanan, serta birokrasi yang tidak fleksibel atau terkesan kaku dalam proses pelayanan

Referensi

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Syakir Media Press
- Dading Kalbuadi, 2. Khasan Effendi, 3. Irwan Tahir. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(5), 767-777. <http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/244>
- Akim, I., & Sapriani. (2010). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten nunukan 1. *Jurnal Borneo Law Review*, 82-104.
- Andrianus. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sambuta Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-15.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Handayani, N., Nurmayanti, D. R., & Nugroho, R. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 4(1), 32-40. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i1.1564>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Kurniawan, L. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1-8.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(1), 1861-1869.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56.
- Ramadani, F. N. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Makasar. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1- 14.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165-178.

- [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. August.
https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47.
<https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Terpadu, A., Paten, K., Purnamasari, H., & Sos, S. (2017). *Implementasi Kebijakan Pelayanan*. 2(1), 62–78.
- Wisnu Subroto, Meyzi Heriyanto, & Okta Karneli. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU)*, 1(2), 66–73.
<https://doi.org/10.46730/jsdmu.v1i2.14>
- Winarno, B. (2013). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Mulyadi, D., Gedeona, Hendrikus L., dan Afandi, M.N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bnadung: Alfabeta.
- Ibrahim, Armin (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenadjat, Yefta. (2020). *Penelitian Bedah*. Jakarta: UI Publishing