IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Ismail Nurdin dan Eka Ratna Amelia

Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: ismailnurdin@gmail.com

***ABSTRACT***

*Entering the era of globalization the government realizes the importance of improving the quality and effectiveness of government administration services to meet the needs of society. Therefore, to meet these conditions, a policy has been formulated by the Central Government on Sub-District Integrated Administration Service, hereinafter in Indonesia abbreviated as PATEN. The purpose of this research was to determine and describe the process of implementation and the barriers that have occurred, as well as to know what efforts have been made in handling.*

*In this research the writer use Implementation Theory by Edwards III which has four indicators; communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research method used in this research is qualitative research, with descriptive method, through inductive approach. Technical data collection used is triangulation and as the instrument are observation, interview, and documentation.*

*Based on the results observed by the writer, the implementation of PATEN in Samarinda Ulu sub-district has been implemented based on the prevailing provisions although still faced by various factors such as the limited budget and the ability of the implementing staff, the lack of service innovation, and there is still a lack of community understanding in the provisions of PATEN, so that the interests of citizens or communities associated with various types of licensing services and non-licensing have not all been served as expected.*

*The advices given by the writer are to increase the operational budget as needed, carry out routine PATEN socialization, and hold a meeting session in giving new ideas in PATEN innovation.*

*Keywords: Implementation, Public Service, Effectiveness.*

**ABSTRAK**

Memasuki jaman globalisasi pemerintah menyadari pentingnya meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu untuk memenuhi kondisi tersebut dirumuskan satu kebijakan oleh Pemerintah Pusat tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disingkat PATEN. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses pelaksanaan dan hambatan yang telah terjadi, juga untuk mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan dalam penangangannya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori Implementasi oleh Edwards III yang memiliki empat indikator; komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif, melalui pendekatan induktif. Teknis pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi dengan instrumen observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil yang diamati oleh penulis, implementasi PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu sudah dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku walau masih dihadapkan oleh berbagai faktor seperti terbatasnya anggaran dan kemampuan staf pelaksana, kurangnya inovasi pelayanan, dan masih terdapat ketidakpahaman masyarakat dalam ketentuan PATEN, sehingga kepentingan warga atau masyarakat terkait dengan berbagai jenis pelayanan perijinan dan non perijinan belum semuanya dapat terlayani sesuai yang diharapkan. Saran yang diberikan oleh penulis ialah perlu menambah anggaran operasional sesuai yang dibutuhkan, melaksanakan sosialisasi PATEN rutin, dan sesi rapat dalam memberi ide baru dalam inovasi PATEN.

*Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, Efektivitas.*

**PENDAHULUAN**

Reformasi Birokrasi adalah upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan tingkat kepuasan masyarakat masih terbilang rendah, masih terdapat keluhan-keluhan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik baik dari prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat dan tahap-tahap kepengurusan administrasi sehingga kepengurusan terkesan lambat, sikap petugas pelayanan tidak mencerminkan sebagai abdi pelayan masyarakat, terhambatnya dana untuk pelaksanaan pelayanan publik, serta kurangnya kompetensi aparat pelaksana administrasi.

Menurut Sedarmayanti (2011:72) bahwa reformasi birokrasi adalah upaya dari pemerintah untuk meningkatkan kineja melalui berbagai cara demi mencapai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas.Tetapi pada kenyataan yang sebenarnya kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien, disertai dengan kualitas sumber daya aparatur yang kurang memadai.

Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian pada penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan hal ini pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kemudian, dalam upaya mempermudah pelaksanaan berbagai bentuk pelayanan publik maka dibuat sistem pelayanan terpadu yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 9 Ayat (1). Hal ini menetapkan adanya sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan kepada publik, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan ini diciptakan dalam usaha mendekatkan, mempermudah, mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di lingkup kecamatan, terkhusus kecamatan yang jauh dari kantor pemerintah kabupaten atau kota, dan yang sukar untuk dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. Dalam upaya menyukseskan PATEN, pemerintah telah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN).

Implementasi pelaksanaan PATEN harus diselenggarakan oleh semua kecamatan yang ada di Indonesia. Kecamatan Samarinda Ulu di Kota Samarinda adalah salah satu kecamatan di Kota Samarinda yang pertama kali menyelenggarakan PATEN. Diperkuat dengan adanya Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

Kecamatan Samarinda Ulu merupakan kecamatan dengan luas wilayah 22.12 km2 dan membawahi koordinasi delapan kelurahan menjadikan Kecamatan Samarinda Ulu sebagai kecamatan dengan penduduk terbanyak di Kota Samarinda dengan perkiraan 11.660 jiwa pada tahun 2015. Wilayah Kecamatan Samarinda Ulu yang berada di tengah kota juga menjadikan pembangunan dan perkembangan kota di lingkup kecamatan ini menjadi cukup pesat.

Berdasarkan hasil komunikasi tidak langsung penulis dengan salah satu staf pelaksana PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu untuk mendapatkan informasi pra-data, maka hasil dari komunikasi tersebut ialah bahwasanya keadaan implementasi PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu sesungguhnya terbilang baik namun ada beberapa hal yang masih menyanggal dalam pelaksanaannya sampai sekarang ini. Hal-hal tersebut seperti terhambatnya pelaksanaan PATEN karena kurangnya inovasi dari pihak kecamatan, kurangnya dana dalam menunjang pelaksanaan PATEN, kemampuan staf pelaksana PATEN yang masih kurang dari maksimal, dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai tahap-tahap dalam kepengurusan administrasi PATEN yang kesemua hal ini memiliki relevansi satu dan yang lain.

Seperti yang telah penulis jelaskan sebelumnya bahwa Kecamatan Samarinda Ulu berada di tengah daerah perkotaan Samarinda yang pastinya memiliki banyak bangunan, kedai atau tempat usaha-usaha yang sedang berkembang atau baru muncul disepanjang wilayahnya. Maka dari itu perlunya kepengurusan administrasi PATEN di Kecamatan menjadi penolong masyarakat yang baru memulai usaha karena tujuan PATEN ialah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Maksud dari penulisan ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Samarinda Ulu. Serta untuk mengetahui hambatan-hambatan yang telah terjadi selama ini di Kecamatan Samarinda Ulu, dan untuk mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan dalam penangangan PATEN khususnya dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdangangan (SIUP) Mikro dan Kecil di Kecamatan Samarinda Ulu.

Tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu.

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala yang terjadi saat pelaksanaan PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu.

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya-upaya yang telah dilakukan dalam menangani kendala yang terjadi pada pelaksanaan PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu.

**KAJIAN TEORITIS**

**Administrasi Publik**

Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) memberikan definisi mengenai administrasi publik yaitu proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, meng-implementasikan, dan mengelola keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Keban (2008:4) sendiri istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah yang menurutnya penting dan baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang telah diatur oleh pemerintah.

**Kebijakan Publik**

Dunn dalam Pasolong (2011:39) mengatakan kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan yang berhubungan dan dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan dan lain-lain.

Pressman dan Widavsky dalam Winarno (2007:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat yang bisa diramalkan.

**Teori Implementasi**

Wijaya dan Supardjo dalam Pasolong (2011:57) mengatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses mengaplikasikan suatu rencana kedalam suatu praktek.

Menurut Ripley dkk (1986:15) Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam prose kebijakan. Menurut pandangan Edwards III (1990:149-154) dalam Tangkilisan (2003:11-14), terdapat empat indikator yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara. Informan yang penulis pilih ialah Aparatur Kecamatan dan masyarakat di lingkungan Kecamatan Samarinda Ulu. Alasan mengapa penulis memilih informan tersebut adalah karena mereka yang memiliki tugas dan fungsi langsung dalam pelaksanaan PATEN dan juga masyarakat yang memiliki kebutuhan dalam pelayanan administrasi PATEN terutama dalam kepengurusan SIUP.

**Tabel 3.1**

**Daftar Informan**

|  |
| --- |
| INFORMAN |
| **No.** | **Jabatan** | **Jumlah** | **Tupoksi** |
| 1. | Camat Samarinda Ulu | 1 orang | Sebagai pengawas dan penanggung jawab dalam pelaksanaan PATEN |
| 2. | Kepala Seksi Tata Pemerintahan | 1 orang | Sebagai bagian administrasi produk pelayanan PATEN |
| 3. | Kepala Seksi Pelayanan Umum | 1 orang | Sebagai bagian pelayanan PATEN |
| 4. | Kepala Sub Bagian Umum | 1 orang | Sebagai bagian kepegawaian |
| 5. | Petugas Teknis PATEN | 3 orang | Sebagai pelaksana proses PATEN |
| 6. | Masyarakat yang memiliki kebutuhan dalam pengurusan SIUP | 3 orang | Sebagai yang membutuhkan pelayanan PATEN |

*Sumber : Penulis*

**PEMBAHASAN**

Sebagai tema sentral dalam penelitian ini adalah implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Samarinda Ulu yang diatur berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014. Kebijakan tersebut merupakan tindak lanjut dari kebijakan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sesuai data-data yang diperoleh di objek penelitian, baik data primer maupun sekunder dan didukung dengan hasil obervasi diobjek penelitian diharapkan dapat mengungkap fenomena yang berkenaan dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Untuk menjawab fokus maka penulis telah menetapkan beberapa indikator sesuai dengan teori yang penulis gunakan yaitu Edwards III yang berupa; komunikasi, sumber daya, disposisi / sikap, struktur birokrasi. Untuk mengetahui secara aktual dan faktual mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan, di Kantor Camat Samarinda Ulu dapat dijelaskan pada deskripsi dibawah ini :

**Komunikasi**

Komunikasi merupakan proses penting untuk dilaksanakan oleh suatu organisasi karena komunikasi menjadi penentu arah tentang apa yang akan dilakukakan oleh organisasi tersebut. Untuk mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai komunikasi dalam pelayanan administrasi terpadu, berikut diambil dari beberapa informan yang kompeten. Salah satunya disampaikan dari warga penduduk Kelurahan Dadimulya berinisial YF dalam pendapatnya mengenai pelayanan administrasi terpadu ditinjau dari indikator komunikasi mengatakan bahwa :

“Menurut saya mengenai komunikasi yang berkenaan dengan pengurusan perijinan maupun non perijinan cukup jelas. Para petugas memberikan penjelasan yang baik dalam syarat-syarat apa saja yang diperlukan untuk pengajuan berkas. Saya dapat mengerti dengan baik bagaimana kepengurusan dokumen yang diperlukan dan karena ini adalah pelayanan terpadu jadi hal-hal lain pun jadi lebih praktis karena masih dalam satu atap. (Hasil Wawancara, 8 Januari 2018)”. Pendapat senada juga disampaikan oleh warga penduduk dari Kelurahan Air Hitam berinisial DM.

Mencermati pendapat informan diatas memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi terpadu yang diterapkan di Kecamatan Samarinda Ulu ditinjau dari komunikasi cukup membantu warga dalam mengurus kepentingannya. Pendapat tersebut kemudian didukung oleh Seksi Pelayanan Umum berinisial MR mengatakan bahwa :

“Saya selaku petugas pelaksana perijinan selalu dianjurkan oleh atasan untuk memberikan layanan sebaik mungkin pada semua warga penduduk yang memerlukan layanan. Dalam hal komunikasi kami dari pihak kecamatan tidak henti-hentinya dalam memberikan informasi kepada pengunjung dan juga menyebarkan seperti melalui sosialisasi ataupun kepada Ketua RT. Kami selalu konsisten dalam pemberian informasi kepada warga agar warga tidak menjadi bingung pemahamannya. Jikalau ada yang tidak mengerti itu biasanya adalah orang-orang tua atau anak-anak muda yang datang mengajukan berkas, namun saya rasa tidak menjadi penghalang karena pasti akan dijelaskan berulang-ulang oleh petugas. Biasanya berkas yang kurang lengkap akan kami tahan dulu dan warga akan melengkapi hal apa saja yang kurang lalu kemudian setelah lengkap akan kami proses. Saya selaku unsur pelaksana, selalu siap melayanai kepentingan warga yang membutuhkan, karena memang sudah menjadi arahan pimpinan untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat” (Hasil wawancara 10 Januari 2018). Pendapat tersebut didukung oleh Kepala Seksi Pemerintahan berinisial AB yang berhasil diwawancarai penulis.

Mencermati pendapat informan diatas memperlihatkan bahwa soal komunikasi di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sudah dilakukan degan baik. Nampaknya diantara warga yang berkepentingan cukup mengerti informasi yang diberikan oleh petugas kecamatan, bahkan pada umumnya warga dapat menerima informasi tersebut. Jika pun ada yang tidak mengerti maka petugas akan berusaha untuk menjelaskan sampai masyarakat bisa memahaminya. Hal tersebut juga diperkuat oleh Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda, yang mengatakan bahwa :

“Karena setiap masyarakat itu berbeda maka pasti berbeda pula pemahamannya, maka dari itu saya selalu imbau para petugas pelaksana, maupun pegawai kantor agar tidak bosan dan lelah dalam memberikan informasi karena kita sebagai pelayan masyarakat memang harus melayani masyarakat. Disamping itu saya juga menempatkan petugas pelaksana yang saya anggap mampu melaksanakan tugas jadi jika warga tidak mengerti akan dijelaskan denga rinci oleh petugas. Hanya saja soal penempatan kerja pegawai ini masih dihadapkan oleh kompetensi aparatur yang tidak semuanya memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya, sehingga perlu pembinaan dan bimbingan lebih lanjut” (Hasil wawancara, 10 Januari 2018).

Dari pendapat key informan diatas memperlihatkan bahwa seiring dengan pelayanan perijinan dan non perijinan yang dilakukan Pemerintahan Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, ditinjau dari indikator komunikasi sudah cukup baik. Meskipun terkadang ada saja warga yang kurang mengerti ataupun tidak tahu sama sekali, tetapi pelayanan tetap berjalan tertib, teratur dan lancar karena penyelenggara telah menyiapkan loket untuk informasi sekaligus pengolahan data.

**Sumber daya**

Sumber daya adalah kemampuan untuk mengelola segala hal yang ada di lingkungan ataupun lingkup organisasi, ditinjau dari:

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan determinan penting untuk menunjang kelancaran pelayanan, karena itu harus dipersiapkan sesuai kebutuhan, baik secara kuantitas maupun kualitas. Dikatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu, maka pihak penyelenggara dapat menyiapkan sarana prasarana yang dibutuhkan, kemudian bahwa pemenuhan syarat secara teknis dapat dilakukan melalui: fasilitas oleh tim teknis penyelenggara Paten pemerintah kota yang meliputi investasi sarana dan prasarana serta jumlah dan kualitas personil kecamatan, maka penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu secara rutinitas dapat dilaksanakan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sub Bagian Perencanaan Program, beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai kesiapan lembaga dalam menyidiakan sarana dan prasarana, baik secara kuantitas maupun kualitas di lembaga ini menurut saya termasuk memadai, seperti yang saya ketahui dari beberapa fasilitas kerja kondisinya baik, meskipun ada sejumlah sarana operasional kondisinya cukup baik, tidak masalah karena sarana tersebut bukan sarana inti, sehingga tidak terlalu menggangu proses pelayanan, dan kepentingan warga penduduk dapat terlayani sesuai yang diharapkan” (Hasil Wawancara, 20 Januari 2018). Pendapat senada dikemukakan pula oleh Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat dari Hasil Wawancara, 10 Januari 2018.

Jika dilihat dari pendapat informan diatas, memperlihatkan bahwa keberadaan sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah kecamatan Samarinda Ulu cukup memadai baik ditinjau dari segi kuantitas maupun kualitas. Meski demikian perlu peningkatan/penambahan mengingat beban kerja/volume pekerjaan yang terus berkembang. Oleh karena itu untuk mengiringi bertambahnya volume pekerjaan, tentunya harus dibarengi dengan sarana dan prasrana sesuai yang dibutuhkan.

Dari hasil observasi di obyek penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana operasional yang dipersiapkan seiring dengan penerapan pelayanan administrasi terpadu tidak menghadapi persoalan, karena memang dilengkapi dengan sarana operasional yang memadai sehingga dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Samarinda Ulu. Bahkan adanya jaringan internet yang digunakan untuk menunjang pelayanan, hanya saja jumlahnya terbatas sehingga tidak semua data base yang berkenaan dengan kepentingan masyarakat dapat diakses Meski demikian dilihat dari kontribusinya cukup baik untuk menunjang pelayanan. Mengingat terbatasnya jaringan untuk mengakses data maka ke depan akan dipertimbangkan penambahannya, mengingat urgensinya yang begitu besar dalam pelayanan. Sebagaimana yang disampaikan Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam pendapatnya mengenai sarana dan prasarna penunjang pelayanan perijinan dan non perijinan mengatakan bahwa :

“Soal sarana dan prasarana yang yang digunakan untuk pelayanan pada masyarakat, kalau saya perhatikan sudah sesuai atau dapat menunjang pelayanan perijinan dan non perijinan, meski demikian tuntutan masyarakat yang terus meningkat, dan disamping perkembangan teknologi yang begitu pesat, maka saya selaku pimpinan lembaga harus dapat mengingikut perkembangan sehingga pelayanan dapat diakses dalam waktu yang singkat. Untuk maksud tersebut maka saya perlu menyediakan sarana dan prasarana seperti yang dibutuhkan, atau sesuai perkembangan teknologi yang terus berkembang oleh karena itu saya selaku pimpinan di lembaga ini terus berupaya untuk menyesuaikan diri terhadap penggunaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan”. (Hasil wawancara, 10 Januari 2018).

Nampaknya pihak pengelenggara sudah melakukan adaptasi dengan lingkungan yang terus berkembang hanya saja dalam perkembangannya dihadapkan oleh anggaran operasional kurang memadai dan disamping terbatasnya aparatur yang menguasai teknologi, karena itu perlu proses. Sementara ini hanya disediakan 15 unit komputer yang dipakai untuk jaringan internet dan itu pun peruntukannya masih terbatas pada pengolahan data kecamatan, sedangkan untuk pelayanan lainnya belum terfasilitasi. Tetapi kedepan akan diupayakan pelayanan perijinan bukan saja hanya dilakukan secara manual tetapi dapat digunakan atau diakses melalui jaringan yang disediakan

Sehubungan hal tersebut, agar pelayanan administrasi terpadu dapat berjalan efektif maka Camat telah menyiapkan sarana prasarana penunjang pelayanan antara lain : Loket/meja pendaftaran, Tempat pemprosesan berkas, Tempat pembayaran, Tempat penyerahan dokumen, Tempat pengolahan data dan informasi, Tempat penanganan pengaduan, Tempat piket, Ruang tunggu, Perangkat pendukung lainnya. Selain sarana dan prasarana tersebut, maka Camat juga menyiapkan sejumlah petugas pelaksana untuk melayani kepentingan masyarakat, antara lain : Petugas informasi, Petugas loket/penerima berkas, Petugas operator computer, Petugas pemegang kas, Sumber daya Staf.

Sehubungan dengan pelayanan pada masyarakat agar dapat terlaksana secara efektif, tentunya harus diimbangi dengan sumberdaya aparatur yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Namun demikian jika ditinjau dari tingkat pendidikan cukup memadai, tetapi dari segi keterampilan tidak semuanya sesuai bidang kerjanya. Apalagi jika dikaitkan dengan volume pekerjaan terus meningkat, justru justru kurang menunjang kelancaran pelayanan. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kesiapan aparatur oleh lembaga penyelenggara, seiring dengan penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Samarinda Ulu dapat ditampilkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.15**

**Jumlah Pegawai yang Bertugas Sebagai Pelaksana**

**Berdasarkan Tingkat Pendididkan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Bidang Tugas  | Jumlah | Tingkat Pendidikan |
| SLTA | D-III | Sarjana | Magister |
| 1 | Petugas Informasi  | 1 orang | 1 orang | - | - | - |
| 2 | Petugas loket/ penerima berkas  | 5 orang | 1 orang | 1 orang | 3 orang | - |
| 3 | Petugas operator computer  | 2 orang | - | 1 orang | 1 orang | - |
| 4 | Verifikasi Data | 2 orang | 1 orang |  | 1 orang | - |
| 5. | Bendaharawan | 2 orang | - | - | 2 orang | - |
| 6. | Koordinator | 1 orang |  |  | - | 1 orang |
| J u m l a h | 13 orang | 3 orang | 2 orang | 7 orang | 1 orang |

 *Sumber : Bagian Kepegawaian Kantor Camat Samarinda Ulu, 2016.*

Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa dari 13 orang petugas pelaksana sebagai ujung tombak atau yang berhadapan langsung dengan masyarakat, pengguna jasa, maka ada 3 orang yang berpendidikan SLTA, 2 orang berpendidikan Diploma III dan 7 orang berpendidikan Sarjana, bahkan ada yang berpendidikan Magister. Jika ditinjau dari tingkat pendidikan cukup memadai karena sebagian besar petugas berpendidikan Sarjana dan Magister, sehingga secara kuatitas cukup memadai. Mengingat tantangan lembaga ke depan semakin kompleks sementara masih adanya pegawai yang berpendidikan menengah ke bawah maka perlu ditingkatkan kompetensinya.

Sedangkan ditinjau dari segi keterampilan dan keahlian juga masih terdapat petugas pelaksana yang tidak memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya, sehingga dipandang perlu diberikan pelatihan sehingga memiliki legitimasi untuk dijadikan sebagai modal kerja. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kesiapan aparatur dalam pelayanan di Kantor Camat Samarinda Ulu dapat ditampilkan pada tabel berikut ini

**Tabel 4.16**

**Jumlah Pegawai yang Bertugas Sebagai Pelaksana**

**Berdasarkan Legalitas Pelatihan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Bidang Tugas**  | **Jumlah** | **Memiliki Legalitas** | **Tdk Memiliki Legalitas** |
| 1 | Petugas Informasi  | 1 orang | - | 1 orang |
| 2 | Petugas loket/ penerima berkas  | 5 orang | 4 orang | 1 orang- |
| 3 | Petugas operator computer  | 2 orang | 1 orang | 1 orang |
| 4 | Verifikasi Data | 2 orang | 2 orang | - |
| 5. | Bendaharawan | 2 orang | 1 orang | 1 orang- |
| 6. | Koordinator | 1 orang | 1 orang | - |
| J u m l a h | 13 orang | 9 orang | 4 orang |

 *Sumber : Bagian Kepegawaian Kantor Camat Samarinda Ulu, 2016.*

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa dari 13 orang aparatur yang bertindak sebagai petugas pelaksana, ternyata tidak semuanya memiliki legalitas pelatihan. Hanya 9 orang aparatur yang memiliki legalitas pelatihan, sedangkan 4 orang lainnya tidak memiliki legalitas pelatihan. Padahal legalitas pelatihan itu untuk dijadikan sebagai modal kerja, karena itu meningkatkan efektivitas kerja petugas hendaknya diberikan kesempatan mengikuti pelatihan sesuai bidang kerjanya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai kesiapan lembaga dalam menentukan sumberdaya aparatur yang terlibat dalam penerapan pelayanan administrasi terpadu dapat diambil dari beberapa pendapat informan, salah satunya disampaikan oleh Sub Bagian Umum mengatakan bahwa :

“Soal kesiapan aparatur terkait dengan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Samarinda Ulu menurut saya kurang terpenuhi sesuai yang dibutuhkan. Baik dilihat dari kompetensinya maupun keterampilan dan keahlian. Menurut saya memang sulit untuk mendapatkan petugas pelaksana yang selaras antara bidang kerjanya dengan latar belakang pendidikan. Tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan pelatihan sesuai bidang kerjanya sehingga dapat dijadikan sebagai modal kerja. Bahkan hal tersebut sudah dilakukan. Atas dasar pelatihan itulah dapat memberikan kontribusi untuk menunjang tugasnya” (12 Januari 2018). Pendapat senada juga disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum dari hasil wawancara pada tanggal 10 Januari 2018 tentang kesiapan lembaga dalam menempatkan petugas pelaksana yang bertindak sebagai pelayanan publik.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa soal kesiapan lembaga dalam memenuhi sumberdaya aparatur yang sesuai formasi yang dibutuhkan sampai saat ini belum semuanya dapat terpenuhi, misalnya ditinjau dari tingkat pendidikan dan jenis pelatihan ternyata tidak semua petugas pelaksana memiliki pendidikan Sarjana, bahkan ada yang berpendidikan SLTA. Demikian halnya mengenai legalitas pelatihan juga masih ada diantara petugas pelaksana yang tidak memiliki legalitas sesuai bidang kerjanya, Dari 13 orang petugas ternyata hanya 9 orang yang memiliki legalitas pelatihan, meski demikian untuk terselenggaranya berbagai jenis pelayanan maka pihak pimpinan unit kerja telah memberikan bimbingan dan pembinaan secara simultan.

Kemudian pendapat lain dapat disampaikan dari Sekretaris Camat, dalam pendapatnya mengenai kesiapan lembaga dalam menyediakan sumberdaua aparatur seiring dengan penerapan kebijakan pemerintah kota Samarinda terkait dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Samarinda Ulu mengatakan bahwa :

“Memang benar, kesiapan lembaga terhadap aparatur yang bertindak sebagai pelayan publik memang kurang terpenuhi sesuai yang diharapkan dikarenakan tahun ini adanya pemotongan anggaran operasional untuk setiap SKPD. Oleh karena itu kami berusaha mencari jalan keluarnya, hingga terpenuhinya petugas pelaksana sesuai kualifikasi yang diharapkan, baik dari tingkat pendidikan maupun keterampilan. Selama ini kami sudah melakukan langkah-langkah antisipasi, yaitu memberikan pembinaan dan bimbingan pada beberapa staf, dari upaya yang saya lakukan mampu menambah tenaga yang terampil, bahkan saat ini sudah bisa melaksanakan tugasnya dengan baik. Disisi lain kami juga menugaskan beberapa staf untuk mengikuti pelatihan, meskipun jumlahnya sangat terbatas, tetapi sangat berarti bagi lembaga untuk menunjang kelancaran tugas rutin” (Hasil wawancara, 16 Januari 2018).

Mencermati pendapat informan diatas, memperlihatkan bahwa soal kesiapan lembaga dalam menyiapkan sumberdaya aparatur meskipun kurang terpenuhi sesuai kriteria yang dibutuhkan, tetapi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu tetap berjalan sebagaimana mestinya, dan kepentingan masyarakat dapat terlayani. Soal terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu di lembaga tersebut ternyata tidak terlepas dari kemampuan Camat Samarinda Ulu dalam mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki, baik sumberdaya manusia maupun sumber daya penunjang lainnya. Dari beberapa pendapat informan yang dikemukakan diatas kemudian diperkuat oleh Camat Samarinda Ulu, Kota Samarinda mengatakan :

“Seperti yang saya ketahui memang benar bahwa soal kesiapan apartur yang bertindak sebagai ujung tombak untuk melayani kepentingan masyarakat di lembaga yang saya pimpin ini kurang terpenuhi. Meskipun kurang memenuhi formasi yang dibutuhkan tetapi saya mencoba untuk memanfaatkan dan mendayagunakan aparatur yang ada secara optimal. Disisi lain melakukan pendekatan dengan satuan kerja perangkat daerah yang kompeten untuk mendapatkan tambahan aparatur sesuai yang saya butuhkan. Disamping itu saya melakukan pendekatan dengan pimpinan vertikal pemerintah kota untuk menyampaikan soal kurangnya aparatur yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan. Sepertinya upaya yang saya lakukan telah membuahkan hasil meskipun kurang optimal. Tetapi atas apresiasi dari SKPD dan Pimpinan vertikal saya merasa lega dan kedepan persoalan aparatur tidak lagi menjadi persoalan yang krusial” (Hasil wawancara, 20 Januari 2018).

Mencermati pendapat beberapa informan dan key informan diatas, memperlihatkan bahwa soal kesiapan aparatur dalam pelayanan di Kantor Camat Samarinda Ulu meskipun kesiapannya kurang optimal, tetapi kerana kemampuan Camat dalam memanfaatkan dan mendayagunakan sumberdaya aparatur yang ada maka secara rutinitas pelayanan perijinan maupun non perijinan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan kepentingan warga/masyarakat dapat terlayani dengan baik. Meskipun terdapat diantara warga / masyarakat yang kurang puas atas layanan yang diberikan, bukan semata-mata disebabkan oleh kurang siapnya sumberdaya aparatur yang kompeten tetapi bisa saja terjadi akibat oleh faktor teknis.

1. Informasi

Informasi yang dimaksud adalah bagaimana melaksanakan suatu kebijakan dan ketaatan pelaksana dalam peraturan pemerintah mengingat kedua hal tersebut signifikan bagi efisiensi dan keseriusan pelaksana dalam melakukan tugas dan fungsi masing-masing.

Adapun untuk mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai hal ini, berikut dapat diambil dari beberapa informan, salah satunya seksi pelayanan umum berinisial HA dalam pendapatnya sebagai berikut :

“Pegawai biasanya diberikan DIKLAT atau BIMTEK dalam hal Paten lalu juga ada alur pengerjaan Paten atau SOP yang wajib dipatuhi jadi dalam hal pengerjaan tugas pegawai memiliki pengetahuan dasar dan acuan bagi pelaksanaannya. Pimpinan dalam hal ini juga sangat menghimbau agar petugas tetap menaati alur pengerjaan Paten” (hasil Wawancara, 10 Januari 2018)

Hal tersebut juga didukung oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum berinisial MA yang dalam pendapatnya informasi antara pelaksana Paten sebagai berikut:

“Informasi yang diberikan kepada pegawai atau petugas kecamatan dirasa sudah cukup baik, petugas pelaksana juga berpedoman dengan baik melalui SOP kepengurusan Paten. Apalagi dengan Perwali-KS Nomor 35 Tahun 2014 mengenai pelaksanaan Paten di lingkungan kecamatan kota samarinda jadi memudahkan petugas ataupun penyelenggara pelayanan administrasi terpadu dalam mencari acuan teknis” (Hasil Wawancara, 10 Januari 2018).

Dari beberapa hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa dalam pemberian informasi antara sesama pelaksana pelayanan dari vertikal ke bawah bahwasanya memiliki satu acuan yaitu dengan Perwali-KS Nomor 35 Tahun 2014 sebagai tanggapan Permendagri 4/2010. Dengan pedoman ini maka pelaksana pelayanan dapat dengan mudah melaksanakan pelayanan administrasi terpadu, serta hal ini menjadikan para petugas memiliki satu pikiran jika terkait dengan informasi pelaksanaan Paten.

1. Wewenang

Wewenang adalah hak atau kekuasaan untuk bertindak. Dalam implementasi pelaksanaan Paten Walikota dalam hal ini memberikan wewenang kepada Camat dalam melaksanakan implementasi Paten. Sesuai dengan Perwali Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota kepada Camat dan Lurah. Dengan hal ini secara langsung melimpahkan wewenang kepada Camat sebagai pelaksana Paten di wilayah kecamatan. Adapun juga Perwali 35 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan PATEN yang menjelaskan kembali wewenang yang diberikan agar kecamatan mampu melaksanakan implementasi pelayanan adminstrasi terpadu kecamatan.

**Disposisi**

Sikap dari pelaksana memiliki pengaruh dalam pelaksanaan kebijakan implementasi. Apabila sikap dari pelaksana positif maka pelaksanaan kebijakan dapat terselenggara dengan baik. Begitu juga apabila sikap pelaksana negatif atau tidak kooperatif, maka pelaksanaan kebijakan implementasi dapat terganggu atau bahkan menjadi gagal.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan suatu upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang dinilai kurang memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi efisiensi, efektivitas maupun transparansi. Diharapkan dengan dikeluarkan kebijakan melalui Keputusan Walikota Samarinda Nomor 13 Tahun 2014 Tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Pemerintah sebagai ujung tombak pelayanan pada masyarakat diharapkan dapat mengemban kebijakan tersebut sehingga kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan baik dan memuaskan. Terutama dari aspek transparansi petugas dalam dilaksanakan pelayanan, baik ditinjau dari segi (1) Posedur / tata cara pelayanan umum, (2) persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, (3) rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (4) perlakuan dalam melayani, (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, dan (6) hak dan kewajiban, serta penyampaian keluaran masyarakat.

Sebagai petugas pelaksana tentunya dapat bersikap transparan dalam memberikan pelayanan pada siapapun, dan di sisi lain dapat bertindak secara adil dalam memberikan pelayanan. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa belum semua pegawai mampu bertindak secara transparan, terutama dilihat dari aspek perlakukan petugas dalam memberikan layanan ternyata diantara petugas pelaksana ada yang kurang memiliki sikap keterbukaan, dan masih adanya perlakuan yang diskriminatif. Untuk mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai sikap transparansi petugas dalam pelayanan perijinan dan non perijinan seiring dengan penerapan kebijakan pelayanan administrasi terpadu dapat diambil dari beberapa pendapat informan salah satunya disampaikan oleh warga penduduk Kelurahan Jawa berinisial HG mengatakan :

“Seiring dengan penerapan pelayanan administrasi terpadu, di Kantor Camat Samarinda Ulu ditinjau dari aspek transparansi, menurut saya cukup baik karena kecamatan memakai sistem nomor antrian jadi pelayanan dapat diberikan sesuai nomor antrian dan adil, namun saya rasa masih adanya sikap kurang terbuka dalam memberikan layanan. Seperti yang saya ketahui ketika saya mengajukan permohonan ijin usaha kecil, saya menyaksikan langsung ada beberapa pemohon yang diperlakukaan beda, bahkan orang tersebut diperlakukan lebih istimewa. Padahal kalau dilihat dari kehadiran, bahwa saya lebih duluan, dan seharusnya saya dilayani lebih awal, tetapi kenyataannya tidak demikian” (Hasil wawancara, 8 Januari 2018).

Dari pendapat beberapa informan diatas dapat dikatakan bahwa secara aplikatif pelayanan administrasi terpadu ditinjau dari aspek transparansi cukup baik namun belum sempurna memenuhi harapan masyarakat. Dari pendapat tersebut didukung oleh informan lain yang berasal dari warga penduduk Kelurahan Dadimulya yang sedang mengurus kartu kuning (AK/I) mengatakan, bahwa :

“Seperti yang pernah saya alami, ketika mengurus kartu kuning atau AK/I di Kantor Camat Samarinda Ulu sebenarnya saya mendapat perlakuan yang sama, seperti halnya warga lain dengan nomor antrian. Namun, memang ada sebagian kecil pemohon diperlakukan beda dengan yang lain. Saya anggap itu mungkin ada hubungan khusus, sehingga orang tersebut mendapatkan perlakuan lebih istimewa. Karena adanya diskriminatif perlakuan maka kepentingan saya tidak dapat diselesakan sesuai waktu yang saya harapkan” (Hasil wawancara, 8 Januari 2018).

Dari beberapa pendapat informan di atas menunjukkan bahwa soal transparansi petugas dalam melakukan pelayanan di Kantor Camat Samarinda Ulu belum semuanya menunjukkan indikasi mampu melaksanakaan sikap yang adil dalam memberikan pelayanan pada publik. Nampaknya hal tersebut tidak dapat dihindarkan, dan biasanya terjadi karena adanya hubungan emosional antara petugas pelaksana dengan pemohon, karena itu tidak mengherankan ketika menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik, mereka mempertimbangkan subjektivitas atau melihat orang yang akan dilayani. Seiring dengan penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan ditinjau dari aspek transparansi, kurang mencerminkan keadilan, meskipun hanya berlaku pada orang-orang tertentu, tetapi dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi warga yang memerlukan pelayanan.

Meski demikian secara aplikatif pelayanan yang dilakukan aparatur di Kantor Camat Samarinda Ulu ditinjau dari sudut pandang transparansi terindikasi cukup baik, karena sebagian besar pemohon telah mendapat perlakuan yang adil dan terbuka, baik ditinjau dari segi prosedur / tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Dari beberapa pendapat informan di atas, kemudian diperkuat oleh Kepala Seksi Pemerintahan Umum dan Ketentraman dan Ketertiban mengatakan bahwa :

“Soal transparansi petugas yang terkait dengan pelayanan di lembaga ini bisa saja terjadi apalagi ditinjau dari perlakuan petugas dalam memberikan layanan, dan biasanya perlakuan tersebut dilakukan pada orang-orang tertentu karena yang bersangkutan ada hubungan kekeluargaan atau pertemanan, jka demikian sulit bersikap lebih objektif. Fenomena seperti ini saya rasa sudah menjadi rahasia umum, karena itu sulit dihindarkan. Menurut saya perlakuan demikian di lembaga ini tidak dapat dipungkiri, apalagi yang berkepentingan misalnya pejabat vertikal, tentu saja justru mendapat perlakuan yang berbeda dengan masyarakat” (Hasil wawancara, 10 Januari 2018).

Dari pendapat informan yang dikemukakan diatas kemudian didukung dengan Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan bahwa:

“Soal arahan untuk memberikan layanan pada masyarakat secara adil dan terbuka sudah dilakukan Camat meski demikian sulit dihindarkan karena sudah menjadi tradisi yang masih kental sehingga sulit dihindarkan. Tetapi dari sejumlah layanan yang diperlakukan, hanya berlaku pada sebagian kecil warga. Saya sendiri selaku kepala seksi kadang-kadang melakukan hal demikian, tetapi diluar itu saya bertindak lebih terbuka dan adil dalam melakukan warga yang memerlukan layanan. Kami selaku penyelenggaran sebenarnya menyadari bahwa itu kurang baik tetapi saya punya pertimbangan lain sehingga tindakan tersebut saya lakukan” (Hasil wawancara, 10 Januari 2018).

Mencermati pendapat informan diatas memperlihatkan bahwa soal transparansi petugas dalam pelayanan kurang mencerminkan asas transparansi, hal tersebut dapat diketahui dari tindakan petugas pelaksana dalam memperlakukan pemohon berbeda, baik dari segi prosedur, dan keadilan dalam memberikan layanan.

Dari pendapat beberapa informan yang dikemukakan diatas kemudian diperkuat oleh Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda (*key informant)* mengatakan bahwa :

“Dalam hal transparansi petugas sudah saya lakukan melalui brosur maupun pamflet, yang dipasang pada dinding diruang terbuka dan disisi lain saya juga memberikan arahan pada mereka untuk melaksanakan pelayanan secara profesional. Tetapi secara aplikatif sulit dihindari apalagi orang yang dilayani ada hubungan emosional atau pimpinan vertikal maka akan mendapat perlakuan yang berbeda. Memang saya akui bahwa dalam pelayanan di lembaga yang saya pimpin ini tidak semuanya mendapat perlakuan yang sama. Tetapi saya tetap memberikan arahan kepada petugas pelaksana untuk memperlakukan orang-orang, secara adil dan terbuka. Hanya saja soal kepastian / ketepatan waktu dalam pelayanan, sepertinya belum terbuka sehingga waktu yang diperlukan untuk pengurusan perijinan maupun non perijinan itu berbeda-beda” (Hasil wawancara, 11 Januari 2018).

Berdasarkan pendapat key informan diatas menunjukkan bahwa dalam hal transparansi petugas dalam pelayanan perijinan dan non perijinan seiring dengan penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda, belum sepenuhnya sesuai kriteria yang ditetapkan dalam transparansi. Karena secara normatif belum ditetapkan standar yang jelas sehingga sulit terukur mengenai limit pelayanan.

**Struktur Birokrasi**

Struktur Birokrasi berpengaruh pada implementasi kebijakan karena para pelaksana dapat mengetahui apa saja yang perlu dilakukan, serta pelaksana harus memiliki keinginan dan dukungan dari fasilitas untuk melaksanakannya, tetapi tidak dapat melakukan apapun karena terhalang struktur birokrasi di tempat mereka bekerja.

Dalam hal mekanisme pelayanan administrasi terpadu dimaksud merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara (pemerintahan kecamatan) yang tersusun secara sistematis, dan didasarkan atas kebijakan Keputusan Walikota Samarinda Nomor 13 Tahun 2014, dengan mengedepankan asas atau prinsip-prinsip pelayanan sehingga secara aplikatif pelayanan lebih tertib, teratur, dan terarah sehingga kepentingan warga penduduk dapat terlayani sesuai yang diharapkan.

Untuk mengetahui mekanisme pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda dapat ditampilkan pada gambar 4.1.

**Gambar 4.1**

**Mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu**

Loket

Loket

Loket

Loket

Loket

Bendahara / Kas

Pemohon / Warga

Pemeriksaan berkas

Pemrosesan

Penyerahan / Verifikasi

Penerbitan Dokumen

*Sumber : Peraturan Walikota Samarinda No. 13 Tahun 2014*

Mencermati mengenai mekanisme pelayanan diatas sangat jelas sehingga masyarakat yang berkepentingan tidak sulit untuk memahaminya. Artinya masyarakat tidak lagi dihadapkan oleh jalur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Bagaimanapun tindakan yang dilakukan Camat Samarinda Ulu merupakan langkah positif dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.

Untuk mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai mekanisme pelayanan administrasi terpadu, berikut dapat diambil dari beberapa informan. Salah satunya disampaikan dari penduduk Air Hitam berinisial DM dalam pendapatnya mengenai pelayanan administrasi terpadu ditinjau dari aspek struktur birokrasi mengatakan bahwa :

“Menurut saya mengenai SOP pelayanan yang berkenaan dengan pengurusan perijinan maupun non perijinan dapat diselesaikan lebih praktis, apalagi sistem pelayanan yang diterapkan saat ini secara terpadu maka secara aplikatif tidak dihadapkan pada jalur birokrasi yang panjang, karena semua kepentingan warga dapat diselesaikan pada satu tempat. seperti yang saya alami ketika mengurus surat ijin usaha perdagangan, maka saya tidak lagi berurusan dengan berbagai pihak tetapi dapat saya selesaikan di loket yang disediakan kecamatan. Dari segi mekanisme pelayanan menurut saya mudah diakses lebih cepat dan tidak banyak pengorbanan” (Hasil Wawancara, 8 Januari 2018). Pendapat yang sama juga disampaikan oleh warga penduduk dari Kelurahan Jawa berinisial HG dari hasil wawancara, 8 Januari 2018.

Mencermati pendapat informan diatas memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi terpadu yang diterapkan Camat Samarinda Ulu ditinjau dari struktur birokrasi tidak menyulitkan warga dalam mengurus kepentingannya. Meskipun secara prosedural menampakan jalur birokrasi yang panjang karena dalam proses dilakukan secara terpadu maka pengurusan perijinan dan non perijinan tidak memerlukan pengorbanan terlalu tinggi dan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa pengurusan perijinan maupun non perijinan di Kantor Camat Samarinda Ulu dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat, dan para warga penduduk yang berkepentingan mengurus perijinan dan non perijinan tidak dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga, maupun biaya. Dari pendapat informan diatas kemudian didukung oleh oleh Seksi Pelayanan Umum berinisial JR mengatakan bahwa :

“Saya selaku petugas pelaksana perijinan selalu dianjurkan oleh atasan untuk memberikan layanan sebaik mungkin pada semua warga penduduk yang memerlukan layanan. Meskipun secara normatif mekanisme pelayanan terkesan jalur birokrasinya panjang tetapi dilakukan dalam sistem satu atap (*one roof sistem*) maka kepentingan warga dapat diakses dalam waktu relatif singkat. Saya selaku unsur pelaksana, selalu siap melayani kepentingan warga yang membutuhkan, karena memang sudah menjadi arahkan pimpinan untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat” (Hasil wawancara 10 Januari 2018)

Kemudian dari pendapat-pendapat yang dikemukakan diatas diperkuat juga oleh Kepala Seksi Pemerintahan berinisial AB. mengatakan bahwa :

“Sebagai petugas pelaksana kebijakan pelayanan administrasi terpadu, tetap berpegang teguh pada ketentuan yang berlaku sudah sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Semuanya sudah diatur berdasarkan stuktur birokrasi yang ditetapkan. Menurut saya hal yang ditetapkan cukup baik, semua warga yang berkepentingan diperlakukan sebagai-mana mestinya atau sesuai mekanisme yang berlaku. Kami selaku penyelenggaran sudah melakukan yang terbaik buat warga yang memerlukan layanan dan semuanya akan saya layani selama yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Mungkin saja ada diantara warga yang mengeluh atas mekansime yang ditetapkan, tetapi saya tetap berpegang teguh pada mekanisme yang berlaku, karena itu pihak lembaga telah menyediakan kotak pengaduan jika ada yang keberatan” (Hasil wawancara, 10 Januari 2018).

Mencermati pendapat informan diatas memperlihatkan bahwa soal struktur birokrasi yang berkenaan dengan perijinan maupun non perijinan di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sudah dilakukan atau merujuk pada peraturan yang berlaku. Menanggapi soal struktur birokrasi yang dikemukakan informan diatas kemudian diperkuat oleh Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda, mengatakan bahwa :

“Mengenai pelayanan yang diberlakukan di lembaga yanag saya pimpinan ini sudah diatur berdasarkan aturan baku, seperti SOP nya, Perwalinya nomor 35 atau Keputusan Walikota Nomor 13 tahun 2014, meskipun menunjukkan indikasi kurang mencerminkan kesederhanaan tetapi hal tersebut dapat diatur secara baik sehingga tindak menimbukkan kesan yang menghambat pelayanan. Saya sebagai pimpinan lembaga tentunya perlu mencari solusi yang mengurangi *image* masyarakat terhadap mekansime pelayanan. Suatu hal yang dapat saya lakukan adalah menentukan pola pelayanan yang dapat mempercepat pengurusan perijinan, melalui loket-loket yang disediakan berdasarkan peruntukannya. Disamping juga menempatkan petugas pelaksana yang saya anggap mampu melaksanakan tugas. Hanya saja soal penempatan kerja pegawai ni masih dihadapkan oleh kompetensi aparatur yang tidak semuanya memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya, sehingga perlu pembinaan dan bimbingan lebih lanjut” (Hasil wawancara, 11 Januari 2018).

Dari pendapat key informan diatas memperlihatkan bahwa seiring dengan pelayanan perijinan dan non perijinan yang dilakukan pemerintahan kecamatan Samarinda Ulu kota Samarinda, ditinjau dari aspek struktur birokrasi sudah sesuai seperti yang ditetapkan atau sesuai prosedur yang telah ditentukan. Dapat dilihat dari gambar 4.1 bahwa sebagai struktur birokrasi operasional dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu mengacu kepada Keputusan Walikota Samarinda Nomor 13 Tahun 2014 sebagai acuan SOP pelayanan PATEN. Sedangkan Perwali-KS Nomor 35 Tahun 2014 dijadikan sebagai pedoman dalam menjalani implementasi PATEN di lingkungan kerja kota Samarinda. Setelah penulis melakukan penelitian di lokus penelitian sebenarnya Permendagri 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan jika diterapkan dalam implementasi di lingkungan kota Samarinda masih kurang cocok mengingat kondisi pemerintahan kota Samarinda sendiri yangg mungkin berbeda dengan pemerintah pusat.

Dikarenakan Permendagri 4 Tahun 2010 dirasa kurang operasional dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di kota Samarinda, maka pemerintah kota menindaklanjuti Permendagri tersebut dengan Keputusan Walikota Samarinda Nomor 13 Tahun 2014 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Kecamatan di Kota Samarinda dan Perwali-KS Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai petunjuk pelaksanaan atau struktur birokrasi (SOP) dalam melaksanakan PATEN di kota Samarinda karena dirasa lebih sesuai dengan lingkungan kerja pemerintah daerah, sedangkan Permendagri 4 Tahun 2010 dijadikan acuan dasar dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

* 1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Samarinda Ulu kota Samarinda sudah baik dan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku meski demikian secara aplikatif masih dihadapkan oleh berbagai faktor, sehingga kepentingan warga / masyarakat terkait dengan berbagai jenis pelayanan perijinan dan non perijinan belum semuanya dapat terlayani sesuai yang diharapkan. Hal tersebut dapat diketahui dari 4 indikator yang mempengaruhi implementasi menurut Edwards III yaitu: Komunikasi, Sumber daya, Disposisi atau sikap, dan Struktur birokrasi.
	2. Terdapat kendala yang menghambat pelaksanaan PATEN di bidang Surat Izin Usaha Perdangangan (SIUP) Mikro dan Kecil di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, yaitu:
1. Terbatasnya anggaran operasional yang dimiliki oleh pihak kecamatan sehingga dalam upaya mengingkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kualitas dan kuantitas sarpras kecamatan hanya dapat dilakukan satu-per-satu dan dalam jangka waktu yang lama.
2. Terbatasnya aparatur yang kompeten di bidang PATEN termasuk SIUP karena perbedaan pendidikan yang dimiliki serta belum meratanya Bimbingan Teknis (BIMTEK) yang diberikan kepada petugas; serta indikasi transparansi dalam pelayanan menunjukkan adanya kecenderungan diskriminatif dalam perlakuan yang tidak dapat dihindarkan, tetapi hanya dilakukan pada orang-orang tertentu yang dikarenakan adanya hubungan emosional atau kekerabatan petugas ataupun karena jabatan vertikal.
3. Kurangnya inovasi dalam pengembangan pelayanan PATEN termasuk dibidang SIUP seperti pelayanan *on-line* yang diharapkan warga dikarenakan terbatasnya anggaran operasional sehingga dalam pelaksanaannya masih manual.
4. Selain itu juga masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan PATEN dan juga termasuk dalam bidang SIUP sehingga hal tersebut mampu menghambat proses pelayanan.
	1. Terdapat upaya-upaya yang dilakukan Kecamatan Samarinda Ulu dalam menangani kendala tersebut, antara lain:
5. Kecamatan Samarinda Ulu memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui ketua RT di seluruh daerah kecamatan Samarinda Ulu mengenai tata cara pelaksanaan PATEN, dan juga pihak kecamatan memasang petunjuk di papan pengumuman kecamatan.
6. Camat menghimbau kepada pegawai dengan tingkat pendidikan yang tinggi dan yang telah mengikuti BIMTEK ataupun DIKLAT agar membagikan ilmu yang dimiliki dan didapat kepada pegawai yang masih terbatas dalam hal tersebut. Hal ini dimaksudkan agar pegawai yang terbatas pengetahuannya dapat memahami dan bekerja dengan lebih baik dan hal ini juga dapat mengatasi jika sewaktu-waktu terjadi kekurangan tenaga di bidang pelayanan tertentu.

**Saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Mengingat terbatasnya anggaran operasional untuk kegiatan pelayanan, maka dalam rangka efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan, dirasa perlu menambah anggaran operasional sesuai yang dibutuhkan, dan hal tersebut dapat dilakukan melalui rencana kerja yang diusulkan kepada pimpinan vertikal pemerintah kota Samarinda yang dibuat tiap tahun anggaran.
2. Mengingat belum semua aparatur yang memiliki kompetensi profesional, maka agar terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu lebih efektif, perlu ditingkatkan kompetensi aparatur yang terbatas dengan BIMTEK, DIKLAT, atau kursus. Hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan kepada pimpinan vertikal pemerintah Kota Samarinda yang dibuat dalam rencana kerja tiap tahun anggaran pendapatan dan belanja daerah. Penulis juga menyarakan agar Pegawai Non PNS yang turut membantu dalam pelayanan Paten mempelajari SOP yang telah disediakan oleh pihak Kecamatan. Dan mengingat kurangnya pemahaman warga dalam penyelenggaraan PATEN maka diadakannya sosialisasi rutin oleh pihak kecamatan yang dapat didampingi oleh petugas aparatur PATEN yang berkompeten juga dengan pihak Kelurahan dan Ketua RT agar dapat melakukan sosialisasi keliling atau *mobile socialization*.
3. Mengingat tuntutan masyarakat terhadap inovasi pelayanan yang terus meningkat seperti pelayanan berbasis *on-line*, sementara kurang ditunjang oleh kemampuan pemikiran atau ide-ide dari pihak kecamatan, langkah awal yang dapat dilakukan ialah pihak kecamatan dapat melakukan *brainstorming* mengenai peningkatan inovasi pelayanan PATEN yang kemudian melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang kompeten dan melakukan pendekatan dengan pimpinan vertikal pemerintah kota.

**DAFTAR PUSTAKA**

* + 1. **Buku-buku**

Edwards III, George C. 1990. *Public Policy Implementing*. England-London: Jai Press.

Keban, Y. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (cetakan kedua)*. Yogyakarta: Gava Media.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto dan Sulistyawati. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ripley, Rendall B and Grace A Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy (second edition)*. Chigago-Illinois: Dorsey Press.

Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Bandung: Refika Aditama.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pikiran*

*George Edwards*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI)

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

* + 1. **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

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

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda

**Sumber Lainnya**

www.kecamatansamarindaulu.blogspot.com

Agustiono. Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn. (http://kertawiyataradya.wordpress.com)

Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Samarinda. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Kota Samarinda Kaltim. (http://jdih.samarindakota.go.id/)

Tim Teknis PATEN Kabupaten Sidoardjo. 2012. Laporan Hasil Monitoring Dan Evaluasi Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sidoardjo: Tim Teknis PATEN.