

TEROBOSAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

Oleh

ENDAH VESTIKOWATI

Dosen Tetap Yayasan Pendidikan Galuh
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis

Pola pendekatan pelayanan sebagaimana harapan dan tuntutan kebutuhan masyarakat merupakan suatu hal yang tidak dapat diabaikan lagi. Mengingat perubahan nyata dari praktek desentralisasi salah satunya yaitu perbaikan layanan publik yang dapat mengatasi keluhan, keinginan dan kebutuhan masyarakat yang baik (better), murah (chepper) dan bisa diakses secara cepat (faster) oleh segenap lapisan masyarakat sebagai wujud konkrit terobosan membangun pelayanan publik. Fokus kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana terobosan pelayanan publik melalui penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)? Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) merupakan terobosan baru dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik apabila semua elemen dan unsur pemerintah dan masyarakat terlibat aktif sesuai dengan proporsi dan tanggung jawabnya masing-masing. Penerapan asas, pembentukan tim pelaksana serta dukungan dana serta sarana prasarana yang lengkap mutlak diwujudkan. Dengan demikian tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan mendekatkan pelayanan dapat menjamin terwujudnya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan pemerintah guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat (publik). Hal ini sejalan dengan apa yang diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut pelayanan akan kebutuhan dasar masyarakat.

Pada saat ini bermunculan banyak persoalan akan pelayanan pemerintah, mulai dari lambannya proses penyelenggaraan pelayanan, rumitnya prosedur yang harus ditempuh (birokratis), mahalnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan pemerintah, pelaksanaan pelayanan yang terpisah-pisah dan jauh serta kurangnya tindakan perbaikan dalam proses pelayanan dari waktu ke waktu. Mengingat hal tersebut, maka dibutuhkan pembaruan sebagai suatu terobosan baru dalam sistem pelayanan pemerintah dari yang biasanya dilayani masyarakat menjadi melayani masyarakat.

Salah satu upaya terobosan yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan peran dan fungsi kecamatan sebagai institusi pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Wasistiono (2009:200) yang menyatakan bahwa: "Kecamatan mempunyai kedudukan yang cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktek pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan."

Pendapat tersebut di atas juga sejalan dengan arah kebijakan otonomi daerah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Perubahan tugas utama pemerintah daerah jelas tersurat dalam kebijakan tersebut. Di mana tugas utama pemerintah awalnya sebagai promotor pembangunan menjadi pelayanan masyarakat sehingga diperlukan penguatan pada institusi-institusi yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk didalamnya yaitu kecamatan.

Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan ini, sebagai jawaban akan tuntutan

kebutuhan masyarakat serta penegasan akan ketidakjelasan peran fungsi kecamatan, maka pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah terobosan baru dan sederhana dalam mengatur pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Sedangkan maksud adanya PATEN adalah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan pelayanan perijinan terpadu di Kabupaten/Kota. Tujuan diadakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hanya saja penerapan PATEN belum bisa serentak dilaksanakan di seluruh Kecamatan di Indonesia. Di Kabupaten Pangandaran saja hanya dilaksanakan di dua kecamatan yaitu Kecamatan Kalipucang dan Kecamatan Langkaplancar, Kecamatan yang lain belum melaksanakannya karena terbentur permasalahan ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, ketersediaan komputer yang belum memenuhi kebutuhan dan lain-lain.

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut di atas, maka kajian ini akan lebih memfokuskan pada: bagaimana terobosan pelayanan publik melalui penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?

Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dipahami dalam perspektif sudut pandang yang berlainan. Namun istilah pelayanan publik lebih dikenal karena pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Publik sendiri memiliki beberapa konotasi makna diantara masyarakat, negara atau pemerintah, umum dan *private sector*. Hanya dalam hal ini publik lebih dimaknai sebagai masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah: "Sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik."

Sedangkan Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa: "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan."

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 dinyatakan bahwa: "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat."

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, pengertian Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan

ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Rahardjo Adisasmita (2009) Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

2. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3. **Produk Pelayanan**

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

4. **Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

5. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan

publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "*PATEN*" merupakan suatu sistem pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia. Dengan kata lain, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan/non perijinan di tingkat Kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari ibukota Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena faktor geografis dan infrastruktur yang masih belum memadai

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (*PATEN*) bahwa pada seluruh Kecamatan se Indonesia pada Tahun 2014 diharapkan sudah dapat ditetapkan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (*PATEN*).

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

PEMBAHASAN

Pemerataan akses terhadap pelayanan dasar merupakan prioritas pemerintah dalam menjalankan fungsinya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Guna menunjangnya diperlukan pengaturan tentang standar

pelayanan minimum untuk pelayanan yang termasuk dalam kategori pelayanan dasar. Keberadaan Kecamatan yang seringkali berhadapan langsung dengan masyarakat, tahu betul permasalahan yang muncul dan dihadapi masyarakat, sehingga amatlah tepat apabila Kecamatan dijadikan pusat pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu upaya pengembangan model pelayanan untuk mendekatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Dengan PATEN ini kecamatan dapat melayani perizinan skala kecil dan yang tidak memerlukan kajian teknis. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan pelayanan perijinan terpadu di Kabupaten/Kota. Penyelenggaraan PATEN juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Ruang lingkup PATEN meliputi:

- a. Pelayanan bidang perizinan
- b. Pelayanan bidang non perizinan

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan dengan terobosan PATEN maka perlu diperhatikan asas-asas yang dijadikan dasar dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu, dan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Syarat yang harus dipenuhi oleh Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN meliputi tiga hal diantaranya yaitu:

1. Syarat substantif yaitu adanya pendelegasian wewenang bupati/walikota kepada Camat,

yang meliputi: 1) bidang perizinan, dan 2) bidang non perizinan, yang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

2. Syarat administratif meliputi: 1) standar pelayanan; dan 2) uraian tugas personil kecamatan, yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Standar pelayanan meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

3. Syarat teknis meliputi: 1) sarana prasarana; dan 2) pelaksana teknis.

Sarana dan prasarana yang harus tersedia untuk penyelenggaraan PATEN antara lain tempat piket/*front office*, loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi, tempat finalisasi proses, ruang tunggu, tempat penyerahan dokumen, dan tempat pembayaran. Pada prakteknya, sarana prasarana PATEN tidak harus terpisah satu sama lain. Misalnya, tempat pemrosesan berkas dapat disatukan dengan ruang tempat pengolahan data dan informasi. Demikian juga dengan loket pendaftaran dapat juga merupakan satu bagian dengan tempat penyerahan dokumen dan pembayaran.

Dalam penyelenggaraan PATEN dilaksanakan dengan mengaktifkan staf personil yang ada di Kecamatan yang bertindak sebagai Tim Pelaksana Teknis yaitu :

1. Camat sebagai penanggungjawab mempunyai tugas memimpin mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN, menyiapkan rencana anggaran dan biaya, menetapkan pelaksanaan teknis, mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.
2. Sekretaris Kecamatan bertugas sebagai penanggungjawab kesekretariatan/ketatausahaan.
3. Seksi pelayanan Administrasi bersama Pelaksana Teknis Pelayanan akan bertugas mengarahkan warga yang akan mengurus pelayanan ke loket/meja pendaftaran, menerima berkas, memeriksa/melakukan

verifikasi kelengkapan berkas untuk dilanjutkan pemrosesan berkas, melaksanakan input data, mencetak surat atau rekomendasi, menerima pembayaran tarif pelayanan, membukukan dan membuat laporan keuangan.

Selanjutnya untuk pembentukan Tim Pelaksana Teknis PATEN beserta uraian tugasnya di masing-masing kecamatan ditetapkan dengan Surat Keputusan Camat. Sebelum dimulai penyelenggaraan PATEN, para Tim Pelaksana Teknis mendapatkan pembekalan teknis dan mengenai tata cara penyelenggaraan PATEN.

Pelaksana Teknis PATEN meliputi: 1) Petugas informasi, 2) Petugas loket/penerima berkas, 3) Petugas operator komputer, 4) Petugas pemegang kas, 5) Petugas lain sesuai dengan kebutuhan.

Tim Teknis PATEN mempunyai tugas antara yaitu : 1) Mengidentifikasi kewenangan Bupati/Walikota berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat; 2) Pejabat penyelenggara PATEN melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel. Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan. Dalam penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, dimana penerimaan tersebut wajib disetorkan ke kas daerah.

Demi terselenggaranya PATEN dengan baik maka Bupati/Walikota harus melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan PATEN, yakni : 1) Penyelenggaraan sebagian wewenang Bupati/Walikota yang dilimpahkan; 2) Penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel; 3) Penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat.

Pembinaan dan pengawasan tersebut dapat didelegasikan kepada Tim Teknis PATEN. Pendelegasian dilakukan secara tertulis. Hasil dari pada pembinaan dan pengawasan yang telah dilakukan itu kemudian disampaikan oleh Bupati/Walikota kepada Gubernur dengan tembusan diberikan kepada Menteri cq Direktur Jenderal yang membidangi pemerintahan umum. Di lain pihak, masyarakat juga dapat berperan secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN. Peran serta masyarakat tersebut dapat

dilakukan berupa : 1) Ikut serta dalam penyusunan standar layanan; 2) Memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan; 3) Memenuhi semua persyaratan pada saat menerima layanan.

Ketentuan pemberlakuan PATEN bagi seluruh kecamatan selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 (Januari 2010). Guna mendukung kebijakan ini, Kemendagri juga telah menerbitkan pedoman yang lebih terperinci untuk pelaksanaan PATEN diantaranya yaitu Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Namun dalam realitanya, penyelenggaraan PATEN masih dihadapkan pada berbagai masalah dan tantangan yang muncul, di antaranya yaitu:

1. Tidak adanya sanksi dalam peraturan yang mengatur PATEN.
2. Tidak adanya insentif/disinsentif bagi daerah yang melaksanakannya.
3. Kebijakan PATEN belum dapat menarik promosi daerah maupun Kepala Daerah sehingga belum terasa manfaatnya.

Permasalahan dan tantangan tersebut di atas tentunya perlu disikapi dengan serius oleh semua pihak sehingga maksud dan tujuan dari PATEN itu sendiri dapat terealisasi dengan baik sehingga pelayanan prima yang diidamkan masyarakat dapat tercapai.

Selain itu, keberhasilan PATEN juga sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Kepemimpinan Kepala Daerah dan Camat
2. Iklim dan lingkungan yang berhubungan dengan budaya inovasi, kebiasaan masyarakat, staf, pegawai maupun pemimpin daerah tersebut.
3. Ide dan proses yang terstruktur dilakukan dengan mempersiapkan dokumen-dokumen pendukung, seperti tim teknis PATEN dan jadwal petugas penjaga loket PATEN.

PENUTUP

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan terobosan baru dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik apabila semua elemen dan unsur pemerintah dan masyarakat terlibat aktif sesuai

dengan proporsi dan tanggung jawabnya masing-masing. Penerapan asas, pembentukan tim pelaksana serta dukungan dana serta sarana prasarana yang lengkap mutlak diwujudkan. Dengan demikian tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan mendekatkan pelayanan dapat menjamin terwujudnya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Agung. 2006. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pambauran.
- Rahardjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Penerbit PPKED : Makassar
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wasistiono, Sadu. *Optimalisasi Peran Strategis Pelayanan Kecamatan dalam Mendukung Tatakelola Pemerintahan yang Baik*.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- mughtareffendiharahap.blogspot.co.id/2014/02/program-pelayanan-ad