

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN TOMOHON TIMUR KOTA TOMOHON**

Reince Ronny Jacob
Universitas Negeri Manado
reincejacob77@gmail.com

Fitri Mamonto
Universitas Negeri Manado
fitrimamonto@unima.ac.id

Charles Tangkau
Universitas Negeri Manado
charles_tangkau09@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Tomohon, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada pendelegasian sebagian wewenang Walikota kepada Camat berdasar kebijakan Kecamatan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008, dalam hal: (1). persyaratan substantif, yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan (2) Persyaratan Administrasi, berupa standar pelayanan penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, yang berisi persyaratan: a). mendapatkan pelayanan sesuai prosedur, b) teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN [1]. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumen dan wawancara dengan teknik analisa menurut model Miles dan Huberman [2] . Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tomohon Timur masih belum maksimal dan memperlihatkan kurang efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan

fungsinya, (2). Belum tersedia sumber daya sarana prasarana komputer yang memadai dan sumber daya pengelola hanya satu orang operator., (3). Belum sepenuhnya terjadi keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat, (4). Proses penyelenggaraan pelayanan publik dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan, belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat. Untuk itu disarankan sebaiknya: (1). Mengefektifkan tujuan organisasi kecamatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, (2). Menambah sumber daya sarana prasarana komputer dan operator, (3). Tercipta keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat, (4). Dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, tentang proses penyelenggaraan pelayanan publik dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen

Kata kunci: Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu, Kota Tomohon

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Integrated District Administration Service (PATEN) policy in Tomohon City, using a qualitative approach. This research is focused on delegating a portion of the Mayor's authority to the Camat based on the Subdistrict policy regulated in Government Regulation No. 19 of 2008, in terms of: (1). substantive requirements, which include licensing and non-licensing fields (2) Administrative Requirements, in the form of service providers / providers of quality, fast, easy, affordable, and measurable services, which contain the following requirements: a). get services according to procedures, b) technical, which includes infrastructure and technical implementations PATENT [1]. Data collection techniques through observation, documents and interviews with analysis techniques according to the model of Miles and Huberman [2]. The results showed that: (1). The Integrated District Administration Service (PATEN) in Tomohon Timur District is still not maximized and shows the effectiveness of the

organization in carrying out its main tasks and functions, (2). There are not yet adequate computer infrastructure resources and the management resources are only one operator, (3). Not yet fully disclosed information about the delivery of services to the community, (4). The process of organizing public services from the request to the stage of publication of the document is done in one place through a service window, not yet well For this reason, it is recommended to: (1). Making the district organization's goals effective in carrying out its main tasks and functions, (2). Adding resources for computer infrastructure and operators, (3). Openness of information is created regarding the delivery of services to the community, (4). Socialization was carried out to the public, regarding the process of organizing public services from the request to the stage of publication of the document Citysocialized to the public.

Keywords: *Implementation Integrated Administration Services Policy, Tomohon City*

I. PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) [3], merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dan proses pengelolaannya dimulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket pelayanan. Tujuan pelaksanaan PATEN ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Tomohon menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan PATEN di Provinsi Sulawesi Utara. melalui pelimpahan kewenangan Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah dengan yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Tomohon Nomor 24 Tahun 2014 [4].

Kecamatan Tomohon Timur mengenai struktur organisasi diperlukan seksi bidang pelayanan untuk menangani secara khusus tentang pelayanan di Kecamatan. Melihat masih adanya kekurangan maka perlu dilakukan penelitian dan pengkajian dari dimensi kebijakan public.

II. MEODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan fokus pada pendelegasian sebagian wewenang Walikota kepada Camat dalam hal: (1). persyaratan substantif, yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan (2) Persyaratan Administrasi, berupa standar pelayanan penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat,

mudah, terjangkau, dan terukur, yang berisi persyaratan: a). mendapatkan pelayanan sesuai prosedur, b) teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumen dan wawancara dengan teknik analisa menurut model Miles dan Huberman [2].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara di Kecamatan Tomohon Timur diperoleh informasi bahwa: “Untuk Pelayanan Administrasi Terpadu, Warga cukup menyerahkan berkas kepetugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar), biaya pelayanan dicatat secara transparan dan besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya. (AM Lurah Paslaten I, Wawancara, Juni 2019). Observasi menunjukkan pelayanan belum maksimal dan memperlihatkan kurang efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Indikasinya adalah komputer yang masih terbatas dan kurangnya keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan. Terkait program PATEN diperoleh informasi bahwa: “Sebagai masyarakat biasa, sepengetahuan saya belum begitu memahami apa itu PATEN yang secara garis besar dikatakan pemerintah adalah kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di Kecamatan, namun teknisnya belum kami pahami dengan baik. Namun sebagai masyarakat kami

menyoroti ketersediaan sarana prasarana penunjang yang masih kurang dan sosialisasi juga, banyak masyarakat yang belum memahami program ini sehingga ketika pemerintah melaksanakan pelayanan terkesan lamban dan kurang efektif. Memang benar bahwa kelemahan kami adalah terkait pada ketersediaan komputer bahkan operator hanya ada satu orang saja, (AR: sebagai pegawai Kecamatan, Juni 2019). Temuan tersebut menunjukkan bahwa PATEN di Kecamatan Tomohon Timur masih belum maksimal. Selanjutnya wawancara kepada “BA” sebagai Lurah Rurukan diperoleh informasi bahwa: di Kecamatan Tomohon Timur awalnya PATEN ini diberlakukan Tahun 2014 semuanya itu untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. (Wawancara, Juni 2019) dan hal ini sejalan dengan SS Kasie Pemerintahan Kecamatan Tomohon Timur, (Juni 2019). Camat mengatakan bahwa PATEN mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. Jika data yang dikemukakan benar bahwa diakui menurut informan masih ditemukan kelemahan dalam sarana prasarana penunjang. (Juni 2019).

Dari data sekunder yang ada dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota melaksanakan kegiatan PATEN dimulai pada Tahun 2014. Terkait landasan regulasi yang digunakan adalah SK Walikota Tomohon No. 232 Tahun 2014 [5] (Juni 2019) hal itu dibenarkan oleh Lurah Paslaten Satu, (Wawancara Juni 2019.) dan SAL” Operator

Kecamatan) dan JM sebagai Camat Tomohon Timur, (Juni 2019).

Terkait tahapan PATEN diperoleh informasi dari “BA” bahwa: tahap-tahap seperti itu memang sudah biasa dilaksanakan dalam pelayanan. Yang pertama tentu masyarakat membawa berkas ataupun dokumen yang akan dibuat di meja pendaftaran. Kemudian berkas ataupun dokumen dipelajari atau persyaratan sesuai atau tidak. Kemudian yang berikut berkas ataupun dokumen divalidasi oleh Kepala Seksi yang bersangkutan. Kemudian yang berikut berkas ataupun dokumen disampaikan kepada Pimpinan untuk ditandatangani. Dan yang selanjutnya untuk selama berkas atau dokumen diproses masyarakat yang bersangkutan menunggu di ruang tunggu. (Juni 2019) dan ini dibenarkan oleh AM (Wawancara Juni 2019) sebagai Kepala Seksi yang berkaitan langsung dengan berkas ini. Berkas ini juga akan diteruskan kepada pimpinan untuk ditandatangani sebagaimana bahwa berkas itu sudah dinyatakan lengkap. Selama berkas itu diproses masyarakat juga sudah disiapkan tempat/ruang tunggu selama surat itu dalam proses penyelesaian. Informan “SAL” mengatakan bahwa: Sepengetahuan saya, masyarakat membawa berkas ke kantor langsung di Front Office/Meja Pendaftaran. Baru dari situ ada Front Office yang mempelajari berkas-berkas apakah sesuai atau bagaimana. Kalau seandainya sesuai langsung di validasi Kepala Seksi. Terus dari Kepala Seksi langsung disampaikan ke pimpinan (Camat). Kalau seandainya berkas oke langsung

ditunggu saat itu juga. (Wawancara Juni 2019). SAL. Informan “SS” mengatakan bahwa: tahapan-tahapan masyarakat dalam pengurusan itu semua, tentunya yang pertama membawa berkas atau dokumen-dokumen ditempat pendaftaran. Selanjutnya, berkas/dokumen itu tentu akan dipelajari, akan dilihat kembali apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang diminta ataupun belum. Selanjutnya, berkas/dokumen itu di validasi oleh Kepala Seksi yang bersangkutan, tentunya Kepala Seksi yang menyangkut pelayanan, bukan yang lain-lain. Dan yang keempat Dokumen itu tentu setelah kita periksa dan dipelajari tentu kita akan menyampaikannya atau membawa ke Pimpinan untuk ditandatangani. Dan terakhir selama berkas/dokumen yang diproses tentunya masyarakat menunggu di tempat diruang yang disiapkan oleh PATEN Kecamatan. (Wawancara Juni 2019). SS.

Pemahaman masyarakat diperoleh dari informan “BA” menjawab bahwa: “Kalau untuk hal ini kami bisa katakan memang belum sepenuhnya atau belum seluruhnya memahami. Kalau memang untuk hal ini tergantung kepada masyarakat yang dalam kepengurusannya ada yang memang mengutus anak ataupun yang mengurus sebaliknya hanya orang tua. Jadi belum sepenuhnya memahami. (Wawancara Juni 2019). Hal ini senada dengan AM. (Wawancara Juni 2019). Informan “SAL” mengatakan bahwa: “selama saya operator mungkin sebagian sudah memahami, karena banyak yang datang mereka membawa berkas sudah sesuai. Istilahnya berkas

kebanyakan sudah lengkap. Jadi saya pikir sudah banyak yang tahu. (Wawancara Juni 2019). Terjadi kotradiksi data bahwa ada yang belum dan ada yang sudah memahami terkait kebijakan ini. Informan “SS” mengatakan bahwa: “Tentunya kalau kita berbicara masyarakat, yang pasti masyarakat itu sudah memahami tapi belum sepenuhnya memahami dalam arti masih ada orang-orang yang belum tahu apa itu PATEN, bagaimana kerjanya, jadi tentunya masih banyak juga yang belum memahami, (Wawancara Juni 2019). Data yang kontradiksi mendapatkan pencerahan dari informan selanjutnya bahwa tentunya kalau kita berbicara masyarakat, yang pasti masyarakat itu sudah memahami tapi belum sepenuhnya memahami dalam arti masih ada orang-orang yang belum tahu tentang PATEN, bagaimana kerjanya dan hal ini senada dengan WJW, (Juni 2019), begitu juga dengan DE, (Juni 2019).

Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan pada standar operasional pelayanan disebutkan waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.

Sistem PATEN ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan belum sepenuhnya dapat diwujudkan secara maksimal oleh pemerintah Kecamatan Tomohon Timur.

Kepala Seksi yang berkaitan langsung dengan berkas ini mengatakan bahwa berkas ini juga akan diteruskan kepada pimpinan untuk ditandatangani sebagaimana bahwa berkas itu sudah dinyatakan lengkap. Selama berkas itu diproses masyarakat juga sudah disiapkan tempat/ruang tunggu selama surat itu dalam proses penyelesaian, (Juni 2019) dan hal ini senada dengan WJW, (Juni 2019).

Dalam ilmu administrasi negara, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Terkait pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tersebut, informan “BA”, ‘SAL dan “AM”” menjawab kepada peneliti data yang telah direduksi sebagai berikut: bahwa pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tersebut dapat dikatakan ini jelas karena didalamnya ada Camat, Sekcam dan Kepala Seksi

bahkan yang membidangi pelayanan administrasi. (Wawancara Juni 2019). PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simbol pelayanan bagi badan pelayanan perijinan terpadu di Kabupaten/Kota. Sedangkan tujuan dari kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat [6].

Untuk jelasnya dapat dilihat pada table dibawah ini:

| Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| No. | Temuan Penelitian | Ket |
| 1. | Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Tomohon Timur belum maksimal dan menunjukkan belum efektifnya organisasi dalam menjalankan TUPOKSI. | |
| 2. | Sumber daya saran prasarana computer, sumber daya pengelola sangat terbatas | |
| 3 | Belum terciptanya keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan | |

| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 4. | <p>dikalangan masyarakat,</p> <p>Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.. Warga cukup menyerahkan berkas kepetugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai, namun hal ini belum tersosialisasi dengan baik kepada stakeholder yakni masyarakat.</p> | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Sumber: Diolah Peneliti (2020)

IV. KESIMPULAN dan REKOMENDASI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tomohon Timur masih belum maksimal dan memperlihatkan kurang efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, (2). Belum tersedia sumber daya sarana prasarana komputer yang memadai dan sumber daya pengelola hanya satu orang operator., (3). Belum sepenuhnya terjadi keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat, (4). Proses penyelenggaraan pelayanan publik dari

permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan, belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat.

Untuk itu direkomendasikan bahwa sebaiknya:

- (1). Mengefektifkan tujuan organisasi kecamatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, (2). Menambah sumber daya sarana prasarana komputer dan operator, (3). Tercipta keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat, (4). Dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, tentang proses penyelenggaraan pelayanan publik dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang *Kecamatan*
- [2] M. B. Miles and ;A Michael Huberman, "An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis," *Archives of Gynecology and Obstetrics*. 1992
- [3] Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- [4] Peraturan Walikota Tomohon No. 24 Tahun 2014 tentang *Pelimpahan Kewenangan Walikota kepada Camat*

*untuk melaksanakan sebagian Urusan
Pemerintah Daerah.*

- [5] SK Walikota Tomohon No. 232 Tahun 2014 tentang *Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan se-Kota Tomohon.*
- [6] Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan..*