

EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KUBUNG KABUPATEN SOLOK

Resti Gustya Azhari^{1(a)}, Jumiati^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}restiazhari28@gmail.com, ^{b)}jumiati@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

15-08-2022

Diterbitkan Online:

10-12-2022

Kata Kunci:

Efektivitas, PATEN

Keywords:

Effectiveness, PATEN

Corresponding Author:

restiazhari28@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Berdasarkan permasalahan dan tujuan dari penelitian ini, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta teknik purposive sampling untuk pemilihan informan. Datanya dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok belum cukup efektif. Hal ini terlihat dari belum terealisasinya aspek keberhasilan program, masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan, dan tujuan program belum tercapai secara menyeluruh. Namun dari segi keberhasilan sasaran dan tingkat input dan output sudah cukup terealisasikan. Selain itu terdapat kendala dalam penerapan PATEN yaitu dilihat dari sarana dan prasarana yang belum memadai, belum maksimalnya pemakaian teknologi, proses penyampaian informasi belum maksimal dan minimnya partisipasi masyarakat dalam program PATEN. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pemerintah Kecamatan Kubung memaksimalkan penyediaan sarana dan prasarana dan merealisasikan tujuan PATEN secara keseluruhan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Kubung District, Solok Regency. Based on the problems and objectives of this study, the researchers used a qualitative approach with descriptive methods and purposive sampling techniques for selecting informants. The data collection is done by observation, interview and documentatio studies. The results of the study indicate that effectiveness of implementing integrated sub district administrative service in Kubung sub district Solok district is not effective enough. This can be seen from the unrealized aspects of the success of the program, people who are not satisfied with the service, and the overall program objectives have not been achieved. But in terms of the success of the target and the level of input and output has been quite realize. In addition, there are obstacles in the application of PATEN, which are seen from inadequate facilities and infrastructure, not yet maximal use of technology, the process of delivering information is not maximized and the lack of community participation in the PATEN program. Based on the research result, it is expected that the Kubung sub-District government will maximize the provision of facilities and infrastructure and realize the overall goals of PATEN.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v1i4.41>



PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepentingan pelayanan sebagaimana telah ditentukan dalam undang-undang yang diperuntukan untuk setiap masyarakat guna memenuhi kepentingan masyarakat akan barang, jasa, dan layanan yang terkait dengan pengelolaan lembaga layanan publik (UU No. 25 Tahun 2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik merupakan rujukan bagi pengelola/penyelenggara negara dalam menyampaikan pelayanan yang terbaik yang dijadikan sebagai rujukan oleh warga negara dalam menerima suatu pelayanan.

Namun proses pelayanan publik yang dilakukan sejauh ini, dapat dikatakan belum sepenuhnya sinkron dengan yang diharapkan. Realitanya beberapa pelayanan publik yang diterima masyarakat masih banyak terdapat pelanggaran ataupun bertentangan terhadap dasar/landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan serta etika pemerintahan. Berdasarkan Sinaga dan Hidayat (2016:7) terdapat beberapa hal yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan publik, antara lain kualitas pelayanan yang diberikan pejabat publik kepada masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan pelayanan yang baik seperti, bukti fisik, empati, responsif, keandalan dan kepercayaan. Selain itu penyelenggaraannya yang belum maksimal terlihat pada keluhan serta pengaduan dari masyarakat terkait proses pelayanan yang berbelit-belit, kemudian kegiatan pelayanan yang lama/lambat, tidak ada kepastian terhadap jangka waktu pelayanan, kurangnya etika petugas dalam memberikan pelayanan serta biaya yang mahal. Berdasarkan kondisi/situasi yang dipaparkan diatas, maka dari itu perlunya dilakukan berbagai upaya pemugaran kualitas pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang baik.

Untuk memenuhi pengembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas, maka perlu dioptimalkan peran badan pemerintahan sebagai sarana dalam memberikan pelayanan publik daerah. Atas dasar itulah maka dibentuklah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang dikenal dengan sebutan PATEN (Wahyuni, 2019:23).

Menurut Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 menyatakan bahwa PATEN merupakan pelayanan yang dilakukan di lingkup kecamatan dimana pengerjaannya dimulai dari awal pengajuan hingga diterbitkannya dokumen dilakukan di satu kawasan. PATEN diadakan agar kecamatan menjadi sentral pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena secara geografis dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.

Kantor Kecamatan Kubung Kabupaten Solok ialah salah satu perangkat daerah yang memiliki misi memberikan pelayanan terhadap masyarakat setempat sesuai dengan pedoman PATEN. Jenis pelayanan yang ada dalam PATEN di Kecamatan Kubung diantaranya yaitu Pembuatan KTP, KK, SKTM, SKCK, Surat Ahli Waris, Akta Jual Beli, Surat Pengantar Izin Gangguan, Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Pindah, Surat Dispensasi Nikah, Surat Daftar Susunan Keluarga.

Penyelenggaraan pelayanan PATEN seharusnya sesuai dengan sistem PATEN yaitu yang terdiri dari aspek fisik, aspek proses, sumber daya manusia serta ketersediaan informasi. Namun realitanya penerapan Program PATEN di Kecamatan Kubung belum memenuhi ketentuan sistem secara maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Alasan peneliti memilih Kecamatan Kubung sebagai tempat penelitian dikarenakan masih banyak ditemukan kendala dalam proses penerapan Program Paten serta pelaksanaannya yang masih jauh dari ketentuan yang berlaku.

Untuk memperoleh hasil penelitian, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Dalam mengumpulkan informasi terkait PATEN, peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen. Selain itu, untuk mengecek keaslian data/informasi yang didapatkan, digunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Dalam analisis data, digunakan metode reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

a) Keberhasilan Program

Keberhasilan program PATEN secara tata cara kegiatan sudah dilakukan dengan baik. Namun keberhasilan program PATEN belum tercapai sepenuhnya karena tujuan program belum tercapai yaitu PATEN sebagai *center* pelayanan masyarakat dan juga untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, fasilitas pendukung program belum memadai seperti staf yang terbatas dan juga informasi pelayanan yang tidak jelas, juga tidak adanya sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat mengenai PATEN tersebut.

b) Keberhasilan Sasaran

PATEN merupakan pelayanan administrasi, maka sasaran dari PATEN adalah masyarakat yang sudah memenuhi syarat dalam melakukan administrasi kependudukan dimana adalah seluruh masyarakat Kecamatan Kubung yang akan mengurus dokumen, yang biasanya telah berumur 17 tahun keatas. Indikator keberhasilan sasaran PATEN di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok sudah tercapai karena masyarakat yang menerima program PATEN ini dimulai dari masyarakat yang membuat KTP pada umur 17 tahun dan program pelayanan lainnya.

c) Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kubung terhadap program PATEN masih rendah, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat Kecamatan Kubung terhadap program pelayanan yaitu informasi pelayanan yang belum jelas, tidak adanya pendelegasian wewenang apabila salah satu staf tidak hadir, dan masyarakat kurang puas dengan hasil pelayanan karena hanya bisa mengurus surat rekomendasi.

d) Tingkat Input dan Output

Kesesuaian input dan output dari program PATEN dapat dinilai dari kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diterima masyarakat, dan yang dikeluarkan pemerintah kabupaten dengan fasilitas di kecamatan, sumber daya manusia di kecamatan dengan pelayanan yang diterima masyarakat, dan kesesuaian antara keinginan masyarakat dengan program yang dijalankan.

Biaya yang dikeluarkan masyarakat telah sesuai dengan pelayanan yang diterima karena

biaya pelayanan gratis kecuali tarif retribusi IMB. Selanjutnya biaya pelayanan yang dikeluarkan pemerintah telah sesuai dengan fasilitas yang tersedia dan sumber daya manusia telah sesuai dengan pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini dikarenakan belum optimalnya penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Selain itu program PATEN belum cukup sesuai dengan keinginan masyarakat. Masyarakat mengharapkan agar informasi tentang pelayanan sudah tersedia dengan jelas, dan juga pelayanan dapat dilakukan secara keseluruhan di kecamatan.

e) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pemerintah Kecamatan Kubung telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, namun masih terdapat keluhan masyarakat terkait tidak adanya pelimpahan wewenang. Selanjutnya pemerintah Kecamatan Kubung belum memenuhi tujuan dari pelaksanaan PATEN yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terbukti dari pelayanan yang disediakan masih berkas rekomendasi, jadi masyarakat harus tetap mengurus berkas lanjutan ke Kabupaten seperti pengurusan KK yang masih harus ke Disdukcapil.

Kendala Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

a) Kendala Internal

- Sarana dan Prasarana
Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung PATEN di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari tempat piket, loket, tempat pembayaran, penyerahan dokumen, serta tempat penanganan pengaduan yang dilakukan di satu tempat sehingga proses layanan memakan waktu yang sedikit lebih lama apalagi ketika banyak kunjungan dari masyarakat. Selain itu perangkat pendukung seperti papan informasi, leaflet, spanduk dan juga brosur yang tidak ada membuat masyarakat kesulitan mendapatkan informasi.
- Kualitas Sumber Daya Manusia
Yang dimaksud yaitu kemampuan administratif dan pengetahuan SDM mengenai program yang dijalankan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas SDM sudah terbilang cukup baik, namun yang menjadi kendala yakni

pegawai yang bertugas kebanyakan masih baru.

- Teknologi
Penggunaan teknologi pada program PATEN di Kecamatan Kubung belum maksimal dikarenakan terbatasnya fasilitas dan kemampuan pegawai dalam mengakses teknologi. Pada umumnya data yang ada masih secara manual sehingga tingginya resiko kehilangan data jika dibutuhkan sewaktu-waktu dibutuhkan kembali.

b) Kendala Eksternal

- Komunikasi
Proses penyampaian informasi kepada masyarakat Kecamatan Kubung mengenai program PATEN ini belum dilakukan secara maksimal sehingga informasi paten, tata cara pelaksanaan paten, prosedurnya serta siklusnya tidak tersampaikan secara baik kepada masyarakat. Proses komunikasinya masih dilakukan dari interaksi orang ke orang, hal ini tentunya beresiko membuat *mis communication* di masyarakat.
- Kelompok Sasaran
Partisipasi masyarakat Kecamatan Kubung akan pelaksanaan program PATEN masih minim. Keterbatasan informasi dan pengetahuan mengenai program PATEN membuat masyarakat hanya acuh dan hanya memperdulikan urusan mereka dapat selesai dengan cepat dan lancar.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara, observasi beserta dokumentasi, penulis menyimpulkan hal-hal mengenai efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok, sebagai berikut: Efektivitas penerapan pelayanan PATEN di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dinilai dari indikator-indikator efektivitas yaitu keberhasilan program belum tercapai, kepuasan masyarakat belum tercapai karena masih terdapat banyak keluhan, tingkat input dan output sudah tercapai walaupun belum sesuai dengan keinginan masyarakat, tujuan program secara menyeluruh belum tercapai. Namun keberhasilan sasaran program sudah tercapai.

Kendala penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berdasarkan kendala internal dan eksternal. Kendala internal diantara lain yaitu sarana dan prasarana, kualitas SDM, dan teknologi. Kendala yang muncul yaitu sarana dan prasarana yang kurang mencukupi dan belum maksimalnya teknologi. Selain itu, kendala eksternal yaitu komunikasi dan kelompok sasaran. Kendala yang muncul yaitu proses penyampaian informasi belum maksimal dan minimnya partisipasi masyarakat dalam program PATEN.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianus. 2017. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2017, 5(3): 171-184ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak)ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Melayu. 2000. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Rajawali Press
- Lanin, Dasman, dkk. 2018. Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Plus Di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS Vol. 2 No.1*
- Padil, Rahman Al. 2016. Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. *Journal Ilmu Pemerintahan Vol. 4 No. 1*
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinaga dan Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 04 No. 1*
- Wahyuni, Ai Sri, dkk. 2019. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) di
Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.
*Jurnal Administrasi Publik dan
Administrasi Bisnis, Vol. 02, No.2*