

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN NUNUKAN

Inggit Akim¹⁾, Sapriani²⁾

¹Fakultas Hukum Universitas Borneo Tarakan, email: akiminggit@yahoo.co.id

²Fakultas Hukum Universitas Borneo Tarakan, email: zahrahyar@gmail.com

ABSRTAK

PATEN dimaksudkan untuk untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dan untuk mewujudkannya diterbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kewenangan Camat dalam melaksanakan PATEN meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Nunukan. Kebijakan PATEN merupakan suatu upaya untuk meningkatkan akses pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada daerah-daerah yang wilayah geografisnya sangat luas dan sulit terjangkau, sehingga dapat mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Dalam implementasi PATEN di Kabupaten Nunukan ditemui hambatan-hambatan seperti Sumber Daya Manusia yang masih kurang baik jumlah maupun keahliannya, sarana dan prasana masih minim, pelaksana teknis yang belum optimal, dan kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan sistem PATEN ini.

ABSRTACT

The PATEN intended to improve the quality and services to the community. And to make it happen issued by Ministry of Home Affairs Regulation Number 4, 2010 on Guidelines for the District Integrated Administrative Services (PATEN). The Subdistrict Head has authority in implementing PATEN covering aspects of licensing, recommendation, coordination, guidance, supervision, facilitation, establishment, operation and other powers delegated. This study aims to determine the policy of integrated administrative services districts (PATEN) in improving the quality of public services and obstacles to the implementation of PATEN in Nunukan. Implementation of policies PATEN an effort to improve access to services to the public, especially in the areas of geographical areas very broad and difficult to reach, so as to realize the District as a service center for the community and become a node of services for agency integrated services in the district. The obstacles in the implementation of PATEN in Nunukan such as Human Resources is still minimal and not experts in the field, facilities and infrastructures, the personal who implementation in technical is not optimal, and the lack of knowledge and awareness of people to take advantage of this PATENT system.

Keywords : *PATEN, pelayanan publik, kewenangan Kecamatan*

A. PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Latar belakang Reformasi Birokrasi lahir untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolok ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan publik tentunya harus sesuai kebutuhan dan sesuai dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi dan perbaikan terhadap pelayanan. Pelayanan publik masa kini (*new public service*) yang memiliki ciri bahwa masyarakat dianggap sebagai pemilik saham (*shareholder*), sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peran pemerintah adalah pelayan sekaligus perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat. Undang Undang Pemerintahan Daerah sebelumnya secara tegas telah mengamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 (tiga) jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Kecamatan memiliki fungsi sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. Terbitnya peraturan ini

mengisyaratkan arti penting kecamatan dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 (selanjutnya disebut Permendagri No. 4 Tahun 2010) tentang Pedoman Pelayanan Admisitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi sampul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

Kabupaten Nunukan salah satu Kabupaten yang telah melaksanakan PATEN sejak tahun 2013 dengan Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Sekabupaten Nunukan. Dan Keputusan Bupati Nunukan Nomor 188.45/434/VI/2013 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tahun Anggaran 2013. Didalamnya mengatur tugas pokok, fungsi dan rincian tugas tim teknis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tahun anggaran 2013.

Pelimpahan sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat, merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dimaksudkan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat sebagai pelanggan harus peranannya sehingga akan terbangun yang cepat, tepat, murah dan terjangkau. Maka Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis dengan menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dalam penelitian ini masalah yang akan diteliti adalah implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Nunukan.

B. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi dengan pendekatan Undang-undang (*Statute Approach*) yaitu menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang diteliti. Untuk mengkaji dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mencari ratio logis dan dasar ontologis lahirnya undang-undang tersebut.

C. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Otonomi Daerah

Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban Daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Otonomi Daerah adalah manifestasi dari keinginan untuk mengatur dan mengaktualisasikan seluruh potensi daerah secara maksimal yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut. Otonomi Daerah dipandang penting karena otonomi merupakan kebutuhan hakiki di mana daerah memiliki keinginan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Otonomi daerah memberikan peluang untuk bersaing secara sehat dan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat dan juga antar daerah. Untuk itu, otonomi daerah perlu diperkuat dengan pengaturan yang lebih jelas dan rambu-rambu yang disepakati bersama untuk menjamin keteraturan sosial dan mencegah timbulnya kerawanan sosial yang tidak perlu.

Sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian digantikan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, maka telah terjadi pergeseran sistem pemerintahan daerah dari sebelumnya sentralistik ke pemerintahan demokrasi yang menghormati nilai-nilai demokrasi dan

kemajemukan dalam masyarakat. Demokrasi mengandung arti bahwa penyelenggaraan desentralisasi dan Otonomi Daerah menuntut adanya partisipasi dan kemandirian masyarakat daerah (lokal) tanpa mengabaikan prinsip persatuan negara dan bangsa.¹

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa “Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban Daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan Perundang-undangan”. Dari uraian ini, maka secara normatif otonomi daerah lebih bermakna hak dan wewenang dari pada untuk mengurus kepentingan daerahnya sendiri. Pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah di setiap negara terdapat berbagai urusan di daerah dimana suatu urusan tetap menjadi urusan Pemerintah Pusat dan urusan lainnya menjadi urusan rumah tangga daerah sendiri, sehingga harus ada pembagian yang jelas. Dalam rangka melaksanakan cara pembagian urusan dikenal adanya sistem otonomi yang dikenal sejak dulu, yakni cara pengisian rumah tangga daerah atau sistem rumah tangga daerah Menurut Kaloh, Otonomi adalah kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah yang melekat baik pada lokal kesatuan maupun pada lokal federasi karena kewenangan mengatur dan mengurus rumah tangga daerah berada pada pemerintah local yang kesatuannya meliputi segenap kewenangan pemerintah kecuali beberapa urusan tertentu yang masih dipegang oleh pusat.²

Otonomi diartikan sebagai segala tugas yang ada pada daerah atau dengan kata lain apa yang harus dikerjakan oleh Pemerintah Daerah, maka di dalamnya melekat kewenangan yang meliputi kekuasaan (*macht; bevoegdheiden*), hak (*recht*) atau kewajiban (*plicht*) yang diberikan kepada Daerah dalam menjalankan tugasnya. Masalahnya kewenangan mana yang diatur Pemerintah Pusat kewenangan mana yang diatur oleh Pemerintah Daerah.

Menurut Sarundajang otonomi adalah keleluasaan dalam bentuk hak dan wewenang serta kewajiban dan tanggung jawab badan pemerintahan daerah untuk

¹ Willink, Zwolle, dikutip kembali oleh Bagir Manan, *Politik Hukum Otonomi Sepanjang Peraturan Perundang-undangan Pemerintahan Daerah*, dalam Martin H. Hutabarat dkk. (penyunting), *Hukum dan Politik Indonesia Tinjauan Analitis Dekrit Presiden dan Otonomi Daerah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996, h. 525 dst

² J. Kaloh, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Pt. Rineka Cipta, Jakarta, 2002, h. 3

mengatur dan mengurus rumah tangganya sesuai dengan keadaan (karakteristik) dan kemampuan daerahnya sebagai wujud manifestasi dari desentralisasi.

2. Konsep Kewenangan

Kata wewenang disamakan dengan kata kewenangan, yang diartikan sebagai hak dan kekuasaan untuk berindak, kekuasaan membuat keputusan, memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang/badan lain. Kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat atau tidak berbuat. Dalam hukum wewenang berarti hak dan kewajiban. Wewenang dalam kaitannya dengan Otonomi Daerah adalah hak yang memiliki pengertian kekuasaan mengatur sendiri (*zelfregelen*) dan mengelola sendiri (*zelfbesturen*).³

Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa wewenang merupakan faktor penting dan mendasar dalam hal pembentukan peraturan Perundang-undangan termasuk peraturan daerah. Kewenangan diartikan sebagai suatu konsep hukum publik, maka kewenangan pemerintahan sekurang-kurangnya terdiri dari 3 (tiga) komponen yaitu: pengaruh, dasar hukum, dan komformitas hukum. Komponen pengaruh disini bermakna bahwa penggunaan wewenang pemerintahan dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subjek hukum, sedangkan komponen dasar hukum bermakna bahwa wewenang pemerintahan selalu harus dapat ditujukan dasar hukumnya.⁴

SF. Marbun memberikan pengertian berbeda antara kewenangan dan wewenang. Menurutnya kewenangan (*authority, gezag*) adalah kekuasaan yang diformalkan baik terhadap segolongan orang tertentu maupun terhadap sesuatu bidang pemerintahan tertentu secara bulat. Sedangkan wewenang (*competence, bevoegdheid*) hanya mengenai bidang tertentu saja. Dengan demikian, kewenangan berarti kumpulan dari wewenang-wewenang (*rechtsbevoegdheden*). Menurutnya, wewenang adalah kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik atau kemampuan bertindak yang diberikan peraturan perundang-undangan untuk melakukan hubungan hukum. Wewenang selalu berkaitan dengan kekuasaan.

Suwoto Mulyosudarmo,⁵ menegaskan bahwa dalam sistem pembagian

³ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2001

⁴ Bagir Manan dalam Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, 2002, h.72

⁵ Suwoto Mulyosudarmo, *Peralihan Kekuasaan; Kajian Teoritis dan Yuridis Terhadap Pidato Newaksara*, Gramedia, Jakarta, 1997, h. 39

kekuasaan berlaku suatu prinsip bahwa setiap kekuasaan wajib dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, setiap pemberian kekuasaan harus dipikirkan beban tanggung jawab bagi setiap penerima kekuasaan dan kesediaan untuk melaksanakan tanggung jawab, harus secara inklusif sudah diterima pada waktu menerima kekuasaan. Beban tanggung jawab bentuknya ditentukan oleh cara-cara kekuasaan diperoleh. Pada dasarnya kekuasaan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu, perolehan secara atributif dan perolehan secara derivatif. Perolehan kekuasaan secara atributif, menyebabkan terjadinya pembentukan kekuasaan, karena berasal dari keadaan yang belum ada menjadi ada. Kekuasaan yang timbul karena pembentukan secara atributif bersifat asli dan menyebabkan adanya kekuasaan yang baru. Perolehan kekuasaan secara derivatif adalah pelimpahan kuasa, karena dari kekuasaan yang telah ada dialihkan kepada pihak lain. Dengan demikian, pelimpahan kekuasaan ini adalah pelimpahan kekuasaan yang diturunkan.

Menurut HD. Van Wijk dan Willen Konijnenbelt dalam Marcus Lukman terdapat tiga penyerahan wewenang, yaitu secara atribusi, delegasi, dan mandat. Kewenangan yang diperoleh secara atribusi bersifat asli yang berasal dari pembentuk undang-undang orisinal. Pemberi dan penerima wewenang dapat menciptakan wewenang baru atau memperluas wewenang yang telah ada. Atribusi merupakan wewenang untuk membuat keputusan yang langsung bersumber kepada undang-undang dalam arti materil. Pembentukan wewenang dan distribusi wewenang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.⁶

Tanggung jawab intern dan ekstern pelaksanaan wewenang yang didistribusikan sepenuhnya berada pada penerima wewenang. Pertanggungjawaban internal diwujudkan dalam bentuk laporan pelaksanaan kekuasaan. Sedangkan pertanggungjawaban dari aspek eksternal adalah pertanggungjawaban terhadap pihak ketiga apabila dalam melaksanakan kekuasaan melahirkan derita atau kerugian bagi pihak lain. Penerima wewenang bertanggung gugat atas segala akibat negatif yang ditimbulkan dalam melaksanakan kekuasaan.

Konsep Delegasi tidak ada penciptaan wewenang dari pejabat yang satu kepada yang lainnya, atau dari badan administrasi yang satu kepada yang lainnya.

⁶ Markus Lukman, *Eksistensi Peraturan Kebijakan Dalam Bidang Perencanaan dan Pelaksanaan Rencana Pembangunan di Daerah Serta Dampaknya Terhadap Pembangunan Materi Hukum Tertulis Nasional*, Disertasi, Pascasarjana Universitas Padjadjaran, Bandung, 1997, h. 53

Penyerahan wewenang harus dilakukan dengan bentuk peraturan hukum tertentu. Pihak yang menyerahkan wewenang tersebut disebut *delegans*, sedangkan pihak yang menerima wewenang disebut *delegataris*. Setelah *delegans* menyerahkan wewenang kepada *delegataris*, maka tanggung jawab intern dan tanggung jawab ekstern pelaksanaan wewenang berada sepenuhnya berada pada *delegataris*. Adapun syarat-syarat delegasi adalah sebagai berikut:

- a. delegasi harus defenitif artinya delegans tidak dapat lagi menggunakan sendiri wewenang yang telah dilimpahkan itu
- b. delegasi harus berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-undangan, artinya delegasi hanya dimungkinkan kalau ada ketentuan untuk itu dalam peraturan perundang-undangan.
- c. delegasi tidak kepada bawahan, artinya dalam hubungan hirarki kepegawaian tidak diperkenangkan adanya delegasi.
- d. kewajiban memberi keterangan (penjelasan) artinya, delegans berwenang untuk meminta penjelasan tentang pelaksanaan wewenang tersebut.
- e. Peraturan kebijakan artinya, delegans memberikan instruksi (petunjuk) tentang penggunaan wewenang tersebut.

Kewenangan merupakan salah satu konsepsi inti dalam Hukum Administrasi Negara. Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal. Kekuasaan yang berasal dari kekuasaan legislatif (diberikan oleh Undang-Undang) atau dari kekuasaan eksekutif administrasi. Di dalam kewenangan terdapat wewenang-wewenang. Wewenang adalah kekuasaan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, misalnya wewenang menandatangani/menerbitkan surat-surat izin dari seorang pejabat atas nama menteri, sedangkan kewenangan tetap berada di tangan menteri.

3. Konsep Pelayanan Publik

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance*. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang tidak hanya efektif dan efisien tapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Mereformasi birokrasi memang sudah saatnya dilakukan sesuai dengan tuntutan situasi dan kondisi saat ini. Dimana birokrasi dituntut untuk dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional. Reformasi birokrasi pada hakikatnya

merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap system penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima.⁷ Reformasi birokrasi juga merupakan langkah strategis membangun sumber daya aparatur negara yang profesional, memiliki daya guna dan hasil guna yang profesional dalam rangka menunjang jalannya pemerintah dan pembangunan nasional.

Menurut Salusu fungsi utama dari pemerintah adalah mengatur, menyediakan, fasilitas serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak ada organisasi lain yang dalam negara yang lebih tinggi dari organisasi pemerintahan itu, dimana sesungguhnya fungsi utama pemerintah adalah memberi pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu krusial baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor *private*. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar.⁸

Menurut Kotler dalam Sapara Lukman menyebutkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁹

Menurut Moenir¹⁰ menjelaskan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan faktor materi maupun sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan umum (publik) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun penyelenggaraan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peran pemerintah dalam pemberian pelayanan publik ini sangat strategis,

⁷ (www.menpan.go.id)

⁸ Salusu, J. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Non Profit*. PT. Grasindo: Yogyakarta 1996. h. 6

⁹ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, STIA LAN Press, 2000. h.

¹⁰ Moenir, AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta, 1992. h. 17

artinya pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kata publik berasal dari Bahasa Inggris *publi* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, pengertiannya adalah orang banyak.¹¹ Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Untuk lebih jelas pelayanan publik dibagi dalam kelompok-kelompok :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.¹²

4. Konsep Dasar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Camat adalah kepala pemerintahan daerah dibawah Bupati/Walikota yang memimpin Kecamatan. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota, sedang kelurahan atau desa adalah wilayah kerja lurah/desa sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dibawah Kecamatan. Kecamatan merupakan unsur bagian dari pemerintahan Kabupaten/Kota yang dalam melaksanakan tugasnya

¹¹ *Ibid*, h.1095

¹² Siswanto, Hukum Pemerintahan daerah di Indonesia, Jakarta, Sinar Grafika, 2006. h. 76

memperoleh limpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pasal 1 angka (4) Permendagri No. 4 Tahun 2010 menyebutkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang prosesnya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu instansi dan satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi :

1. Pelayanan bidang perizinan
2. Pelayanan bidang non perizinan

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis.

D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

Implementasi kebijakan otonomi daerah mendorong terjadinya perubahan

secara struktural, fungsional dan kultural dalam keseluruhan tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut menempatkan Kecamatan sebagai perangkat daerah. Hal ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (UU Pemerintahan Daerah), khususnya pasal 226 ayat (1) yang berbunyi "Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah". Oleh karena itu, pembentukan Kecamatan dimaksudkan untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) menyatakan bahwa selain menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Tujuan pelimpahan kewenangan tersebut adalah sebagai upaya meningkatkan akses pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada daerah-daerah yang wilayah geografisnya sangat luas dan sulit terjangkau.

Terkait hal tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, dan untuk mengoptimalkan peran kecamatan, diterbitkan Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Sedangkan tujuan dari adanya kebijakan PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Permendagri No. 4 Tahun 2010 pada Bab IV menyebutkan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi persyaratan, penetapan, dan pembentukan tim teknis PATEN. Persyaratan yang harus dipenuhi kecamatan untuk

menjadi penyelenggara PATEN yaitu: syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Penetapan kecamatan di Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PATEN ditetapkan dengan Keputusan Bupati Nunukan Nomor 188.45/673/VIII/2013 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nunukan. Dalam Keputusan Bupati Nunukan tersebut ditetapkan 15 Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN, yaitu :

No.	Nama Kecamatan
1	Nunukan
2	Nunukan Selatan
3	Sebatik
4	Sebatik Barat
5	Sebatik Timur
6	Sebatik Utara
7	Sebatik Tengah
8	Lumbis
9	Sembakung
10	Sebuku
11	Tulin Onsoi
12	Lumbis Ogong
13	Krayan
14	Krayan Selatan
15	Sei menggaris

Ruang lingkup penyelenggaraan PATEN di kecamatan tersebut meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan kewenangan dalam bidang perizinan kepada Camat sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 54 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Nunukan Kepada Camat di Kabupaten Nunukan meliputi :

- a. menerbitkan izin gangguan untuk kegiatan dengan kategori ringan;
- b. menerbitkan izin usaha menerbitkan izin usaha perdagangan untuk skala mikro dan kecil;

- c. menerbitkan izin usaha restoran untuk skala kecil;
- d. menerbitkan izin usaha rumah makan untuk skala kecil;
- e. menerbitkan izin usaha tempat makan untuk skala kecil;
- f. menerbitkan izin usaha jasa boga untuk skala kecil;
- g. menerbitkan izin usaha penginapan untuk skala kecil;
- h. menerbitkan izin usaha pondok wisata untuk skala kecil; menerbitkan izin usaha rekreasi dan hiburan umum untuk skala kecil, meliputi : kolam memancing, gedung serba guna, sarana dan fasilitas olahraga, salon kecantikan, persewaan/jasa peralatan audio visual, dan sarana dan fasilitas musik.

Sedangkan kewenangan untuk jenis Non perizinan meliputi :

- a. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- b. Surat Keterangan Domisili Perusahaan;
- c. izin kursus/ keterampilan;
- d. Pemberhentian Kepala Desa;
- e. Pengangkatan Kepala Desa sementara;
- f. Pemberhentian Anggota BPD;
- g. izin pendirian pendidikan prasekolah dan pendidikan dasar yang dilaksanakan oleh masyarakat / swasta;
- h. bantuan sosial, yang meliputi pembangunan tempat ibadah, satuan pendidikan, organisasi kemasyarakatan, dan kepanitiaan (Hari besar nasional / keagamaan / seni dan budaya);
- i. Surat Keterangan kematian untuk bantuan santunan kematian bagi warga tidak mampu;
- j. Surat keterangan tidak mampu (SKTM) berobat;
- k. Pencetak Kartu Keluarga (KK);
- l. Pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- m. Surat keterangan akte kelahiran;
- n. Penerbitan surat dispensasi nikah;
- o. Penerbitan surat keterangan pindah;
- p. Pembuatan KTP dan KK baru antar kecamatan dalam Kabupaten Nunukan;
- q. Pembuatan KTP dan KK bagi warga pendatang dari luar Kabupaten Nunukan;
- r. Surat Keterangan domisili perseorangan;

Surat keterangan domisili untuk pendaftaran lembaga/organisasi

kemasyarakatan. Dalam pemahaman *Good Governance* (kepemerintahan yang baik) para administrator publik dituntut untuk kian mampu bekerja secara lebih profesional, efisien, ekonomis dan efektif dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Guna mendukung prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Nunukan diterbitkan Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan PATEN Se-Kabupaten Nunukan. Standar pelayanan ini dimaksudkan untuk menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan PATEN bagi kecamatan yang telah ditunjuk sebagai penyelenggara PATEN, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat waktu, mudah, dan transparan.

Komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan PATEN meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan yang dihasilkan/didelegasikan oleh Camat dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, persyaratan yang harus dipenuhi sebagai dasar pertimbangan untuk menerbitkan perizinan baik teknis maupun administrasi, prosedur dan mekanisme untuk menyelesaikan seluruh proses, biaya pelayanan yang harus dibayar oleh pemohon, dan lama proses pelayanan perizinan sampai dengan penerbitan berkas izin. Selain itu, untuk mekanisme dan penyelesaian atas pengaduan masyarakat ditetapkan selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan. Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan PATEN di kecamatan, Bupati Nunukan membentuk Tim Teknis PATEN melalui Surat Keputusan Bupati Nomor 188.45/434/VI/2013 tentang Pembentukan Tim Teknis PATEN Tahun 2013. Tim Teknis PATEN ini bertugas untuk melakukan pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan PATEN di kecamatan yang meliputi pengembangan sistem, sumberdaya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan, yang dilaksanakan melalui koordinasi antar instansi teknis terkait serta evaluasi pelaksanaan pelayanan. Tim Teknis PATEN ini diketuai oleh Sekretaris Daerah, dengan wakil ketua Asisten Tata Pemerintahan, dan Kepala Bagian Pemerintahan sebagai sekretaris yang beranggotakan para kepala satuan kerja di lingkungan pemerintah daerah Nunukan. Lebih lanjut dalam Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Nunukan ditetapkan Pejabat penyelenggara PATEN yang terdiri dari Camat, Sekretaris kecamatan, dan Kepala seksi. Para Pejabat penyelenggara PATEN tersebut dalam pelaksanaan tugas mereka harus berpegang pada asas transparan dan

akuntabel.

Uraian tugas masing-masing pejabat penyelenggara tercantum dalam Pasal 5, Pasal 6, dan Pasal 7. Camat bertugas untuk memimpin, mengkoordinir, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN; menetapkan pelaksanaan teknis; dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah (Pasal 5). Sekretaris Kecamatan bertugas untuk melakukan penatausahaan administrasi PATEN sekaligus sebagai penanggung jawab kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN. Secara teknis Sekretaris kecamatan mengoreksi dan memaraf surat, selanjutnya diserahkan kepada Camat untuk ditandatangani. Jika tidak ada Sekcam diganti oleh salah satu Kepala Seksi (Pasal 6).

Kepala Seksi yang menjadi Pejabat penyelenggara PATEN adalah Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi. Tugas dari Kepala seksi adalah melaksanakan teknis pelayanan. Kepala seksi bertugas mempelajari berkas dan melakukan validasi, selanjutnya diserahkan ke operator komputer untuk diketik. Surat yang telah selesai diketik kemudian dikoreksi dan diparaf untuk selanjutnya diserahkan ke Sekretaris Kecamatan (Pasal 7). Untuk mewujudkan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN, Camat membentuk Pelaksana Teknis PATEN yang berasal dari Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan kebutuhan. Pelaksana Teknis tersebut terdiri dari petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas lain sesuai kebutuhan. Selanjutnya untuk mendukung pelayanan PATEN di kecamatan juga telah dipersiapkan sarana dan prasarana pendukung yang meliputi :

1. loket/meja pendaftaran;
2. tempat pemrosesan berkas;
3. tempat pembayaran;
4. tempat penyerahan dokumen;
5. tempat pengelolaan data dan informasi;
6. tempat penanganan aduan;
7. tempat piket;
8. ruang tunggu; dan
9. perangkat pendukung lainnya.

2. Hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kabupaten Nunukan

Penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Nunukan dilaksanakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Nunukan dalam pengurusan penerbitan surat izin. Dalam hal penyelenggaraan PATEN, Camat harus melakukan koordinasi dengan badan/kantor PTSP yang berkaitan dengan perizinan agar Kecamatan bisa dinyatakan menjadi simpul pelayanan (*front office*) badan/kantor PTSP. Dalam hal ini badan/Kantor PTSP yang berwenang dalam penyelenggara PATEN di Kabupaten Nunukan adalah Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (di singkat BKPMPT) Kabupaten Nunukan. Koordinasi antara Kecamatan dan Badan/Kantor PTSP dalam hal ini BKPMPT dapat dilihat dari pembagian peran masing-masing.

Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara PATEN berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mempunyai kewenangan untuk dapat memberikan pelayanan dalam bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Berdasarkan pada Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kecamatan sekabupaten Nunukan bahwa kewenangan kecamatan dalam menyelenggarakan PATEN dalam bidang perizinan meliputi:

1. Penerbitan izin gangguan untuk kegiatan dengan kategori ringan
2. Penerbitan izin usaha perdagangan skala kecil dan menengah
3. Penerbitan izin usaha restoran kecil dan menengah
4. Penerbitan izin usaha rumah makan untuk skala kecil dan menengah
5. Penerbitan izin usaha jasa boga skala kecil dan menengah
6. Penerbitan izin usaha penginapan skala kecil dan menengah
7. Penerbitan izin usaha pondok wisata skala kecil dan menengah
8. Penerbitan izin usaha rekreasi dan hiburan umum untuk skala kecil dan menengah seperti:
 - a. Kolam memancing
 - b. Gedung serba guna
 - c. Sarana dan fasilitas olahraga
 - d. Salon kecantikan
 - e. Persewaan atau jasa peralatan audio visual, saran dan fasilitas musik.

Pihak kecamatan juga dapat menerbitkan Surat Keterangan Domisili

Perusahaan untuk perusahaan yang penerbitan izin usahanya menjadi wewenang yang dilimpahkan kepada camat serta menerbitkan Tanda Daftar Perusahaan yang penerbitan izin usahanya menjadi kewenangan yang di limpahkan kepada camat. Kewenangan yang diberikan kepada Kecamatan berdasarkan pada peraturan Bupati dalam bidang non perizinan berkaitan pada kewenangan untuk dapat menyelesaikan urusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yaitu 14 (Empat belas) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dengan sifat final di kecamatan. Selain itu, yang menjadi kewenangan kecamatan dalam bidang non perizinan yaitu Surat Rekomendasi seperti rekomendasi bantuan rumah ibadah, beasiswa, surat keterangan tidak mampu, dan bantuan sosial, surat pengantar, dan surat lain yang dianggap perlu.

Kebijakan-kebijakan yang mengatur mengenai program PATEN yaitu diantaranya Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pada Bab 4, Persyaratan PATEN Pasal 5 tentang kecamatan sebagai penyelenggara harus memenuhi syarat meliputi:

- a. substantif,
- b. administratif,
- c. teknis

Persyaratan yang ada dalam ketentuan Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, yang menjadi landasan bagi penyelenggara pelayanan administrasi pemerintah daerah, melalui ketentuan dan syarat diatas, Kecamatan yang ada di Kabupaten Nunukan dalam menjalankan tugasnya melalui pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat yakni dengan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 54 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Nunukan Kepada Camat di Kabupaten Nunukan.

Pelaksana Teknis adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistim informasi. Bupati/Walikota menetapkan Kecamatan yang telah memenuhi persyaratan sebagai penyelenggara PATEN. Penetapan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN dilakukan dengan Keputusan Bupati/Walikota. Bupati/Walikota membentuk Tim Teknis PATEN, ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Walikota. Tim Teknis PATEN mempunyai tugas :

- a. Mengidentifikasi kewenangan Bupati/Walikota berkaitan dengan pelayanan

administrasi yang dilimpahkan kepada Camat.

- b. Pejabat penyelenggara PATEN melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel.

Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan. Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah. Bupati/Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan PATEN, yakni:

- a. Penyelenggaraan sebagian wewenang Bupati/Walikota yang dilimpahkan.
- b. Penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
- c. Penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat.
- d. Pembinaan dan pengawasan dapat didelegasikan kepada Tim Teknis PATEN.

Pelimpahan kewenangan penyelenggaraan perizinan kepada kecamatan dalam hal ini adalah sebagaimana kewenangan penyelenggaraan perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Nunukan sebagaimana Peraturan Bupati Nunukan Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan. Supaya efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilimpahkan ke kecamatan dengan mempertimbangkan kelengkapan struktur organisasi dan tata laksana kecamatan, ketersediaan tenaga pelaksana teknis serta sarana dan prasarana yang memadai.

Penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Nunukan yaitu dalam menerapkan Pelayanan Sistem PATEN dalam pelayanannya kepada masyarakat telah memberikan dampak positif terhadap tatanan pemerintahan yang ada di Kecamatan di Kabupaten Nunukan. Namun dalam Implementasi penyelenggaraan PATEN tersebut mengalami beberapa hambatan-hambatan. Hambatan yang dihadapi dalam penyelenggaraan PATEN diantaranya sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai yakni tersedia kapasitas pegawai yang ada di Kecamatan di Nunukan untuk menunjang penyelenggaraan birokrasi di kecamatan tersebut. Berdasarkan Pasal 15 Peraturan

Menteri Nomor 04 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan dan Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi.

Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan PATEN yaitu tenaga yang kompeten dibidangnya seperti bidang perijinan dan non perijinan. Bidang yang melayani PATEN di Kecamatan adalah Kasi Pemerintahan yang merupakan Pegawai Negeri Sipil. Tenaga yang dipersiapkan untuk menangani ijin masih kurang dan tidak ada pelatihan khusus bagi tenaga teknisnya. Sangat dibutuhkan tenaga yang ahli dibidang perijinan yang khusus melayani PATEN tersebut.

2. Sarana dan Prasarana

Pelayanan masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan perkembangan jaman. Terkait dengan hal tersebut sangat diperlukan adanya Penambahan Sarana dan Prasarana Kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan yang ditetapkan oleh Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan PATEN, khususnya pada penjelasan Pasal 5 huruf c meliputi sarana prasarana sebagai berikut tersedianya fasilitas-fasilitas uang memadai. Namun di beberapa Kecamatan yang sudah ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN ada di Kabupaten Nunukan belum dapat dilaksanakan secara maksimal sehingga masyarakat yang ada di Kecamatan tersebut masih harus ke Kabupaten untuk mendapatkan pelayanan terkait dengan pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Sarana Prasarana yang belum maksimal disiapkan disetiap Kecamatan yang ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN seperti:

- a. Sarana prasarana; dan pelaksana teknis. Sarana prasarana meliputi:
 - 1) Loker/meja pendaftaran.
 - 2) Tempat pemrosesan berkas.
 - 3) Tempat pembayaran.
 - 4) Tempat penyerahan dokumen.
 - 5) Tempat pengolahan data dan informasi.
 - 6) Tempat penanganan pengaduan.
 - 7) Tempat piket.
 - 8) Ruang tunggu.
- b. Perangkat pendukung lainnya. Pelaksana Teknis meliputi:
 - 1) Petugas informasi.

- 2) Petugas loket/penerima berkas.
- 3) Petugas operator komputer.
- 4) Petugas pemegang kas.
- 5) Petugas lain sesuai kebutuhan.

3. Kesadaran Masyarakat

Faktor yang juga menjadi hambatan dalam pelayanan sistem PATEN dikecamatan juga adalah faktor kesadaran masyarakat, kesadaran masyarakat yang di dimana kesadaran masyarakat dalam hal kesadaran untuk mempersiapkan segala yang mejadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan, anantara aparat pemerintah dengan masyarakat harus saling mendukung untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak masyarakat maupun aparat pemerintah itu sendiri.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nunukan adalah berpedoman pada peraturan perundang-undangan, persyaratan yang harus dipenuhi sebagai dasar pertimbangan untuk menerbitkan perizinan baik teknis maupun administrasi, prosedur dan mekanisme untuk menyelesaikan seluruh proses, biaya pelayanan yang harus dibayar oleh pemohon, dan lama proses pelayanan perizinan sampai dengan penerbitan berkas izin. Peraturan Bupati Nunukan Nomor 54 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat pada Tahun 2013 dan direalisasikan pada Tahun 2014, sebagai inovasi pemerintah Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan tujuan untuk mewujudkan instansi kecamatan sebagai pusat penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik dan juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk meningkatkan akses pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, khususnya pada daerah-daerah yang wilayah geografisnya sangat luas dan sulit terjangkau. Adapun hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Nunukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat terkait perizinan dan non perizinan di Kabupaten Nunukan adalah meliputi Sumber Daya Manusia atau tenaga penyelenggara PATEN yang masih minim dan bukan tenaga ahli dibidang perizinan, standar pelayanan yang dimaksud terdiri dari sarana dan prasana serta pelaksana

teknis yang masih kurang optimal yang belum memadai, dan kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat.

Saran untuk penelitian ini adalah dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Nunukan ini diharapkan para pegawai atau aparatur pemerintah Kecamatan yang ditugaskan sebagai penyelenggara PATEN adalah pegawai yang berkompeten dibidangnya dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus melayani dengan sungguh-sungguh dalam arti memberikan pelayanan secara maksimal. Dan diharapkan kedepannya untuk menyediakan sarana prasarana sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan agar pelayanan kepada masyarakat lebih meningkat

DAFTAR BACAAN

Buku-buku:

- Bagir Manan dalam Ridwan H.R., (2002). *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta.
- J. Kaloh (2002). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Pt. Rineka Cipta, Jakarta.
- Juliantara, Dadang. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*.Pembaruan:Yogyakarta
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat (2012). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung,Penerbit NUANSA.
- J.S. Badudu,Sultan Mohhammad Zain (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,Jakarta,Pustaka Sinar Harapan,.
- Markus Lukman (1997) *.Eksistensi Peraturan Kebijakan Dalam Bidang Perencanaan dan Pelaksanaan Rencana Pembangunan di Daerah Serta Dampaknya Terhadap Pembangunan Materi Hukum Tertulis Nasional*, Disertasi, Pascasarjana Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Moenir, AS. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Bumi Aksara:Jakarta
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mustamin Dg. Mattutu, dkk. (2004). *Mandat, Delegasi Atribusi, dan Implementasinya Di Indonesia*, Tim UII Press, Yogyakarta.
- Philipus M. Hadjon (selanjutnya disebut Philipus M. Hadjon II), (1997). *Wewenang*, Jurnal Yuridika, Edisi Nomor 5 dan 6 Tahun XII.
- Siswanto (2006). *Hukum Pemerintahan daerah di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Suwoto Mulyosudarmo, (1997). *Peralihan Kekuasaan; Kajian Teoritis dan Yuridis Terhadap Pidato Newaksara*, Gramedia, Jakarta.

- Salusu, J. (1996). *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Non Profit*. PT. Grasindo:Yogyakarta.
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, STIA LAN Press, 2000.
- Sugiarto, Endar (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Gramedia Jakarta:Bandung.
- Willink, Zwolle, dikutip kembali oleh Bagir Manan (1996). *Politik Hukum Otonomi Sepanjang Peraturan Perundang-undangan Pemerintahan Daerah*, dalam Martin H. Hutabarat dkk. (penyunting), *Hukum dan Politik Indonesia Tinjauan Analitis Dekrit Presiden dan Otonomi Daerah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta,
- Zulhelmi (1996). *Service Manajement*. Andi Offset:Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang dasar 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang- undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan

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

Peraturan Bupati Nunukan Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang memberikan pelimpahan sebagian tugas Bupati kepada Camat dalam hal perizinan dan non perizinan dalam skala kecil.