

# ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CIMANGGIS, KOTA DEPOK

<sup>1</sup>Munir Saputra, <sup>2</sup>A.H. Rahadian

<sup>1</sup>Mahasiswa Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami, <sup>2</sup>Dosen Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami  
Email : <sup>1</sup>muniraaa.ms@gmail.com, <sup>2</sup>rahadian.ah@gmail.com

---

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

*This research was conducted to determine the effectiveness of policies for integrated administrative service/ PATEN in District Town Cimanggis, Depok City. Research using qualitative methods to describe and analyze the objective. The results showed that the effectiveness has not met the minimum standards, but in general the community felt a change was quite good with one-stop service. Several things that make service ineffective namely the unavailability of the service manual, the fees charged, the suggestion box as an evaluation, an online registration facility, which has not been scheduled service personnel and their dependence on the head section that is hindering the speed of service. Some efforts have been made to improve the effectiveness is improving the competence of personnel, implementing e - PATEN and the need for city government's commitment to improve the efficiency and effectiveness of the implementation PATEN in District Cimanggis*

### Keywords

Effectivity, Policies, Services

---

## PENDAHULUAN

Kewenangan Kecamatan tertuang pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan bahwa Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Atas dasar hal tersebut, Kecamatan sebagai perangkat Daerah Kota /Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kota /Kabupaten, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan dalam rangka memberikan pelayanan publik.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Cimanggis sudah dilakukan sejak tahun 2014, dari observasi awal terdapat permasalahan yang muncul terkait implementasi kebijakan PATEN, yaitu: informasi mekanisme pelayanan belum tersedia di ruang pelayanan, ruang pelayanan yang belum memadai, saluran telepon langsung ke loket pelayanan PATEN yang belum tersedia, belum tersedianya fasilitas pengurusan dokumen secara *online*, belum adanya jadwal petugas pelayanan, masih adanya petugas pelayanan yang kurang ramah, kurang cepat dalam pelayanan serta penerapan senyum, salam, sapa yang belum dilaksanakan dengan baik.

Pegawai adalah garda terdepan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu untuk pencapaian tujuan organisasi (pelayanan administrasi terpadu kecamatan), perlu didukung oleh adanya tim kerja yang solid, dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Suasana kerja yang kondusif merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam suatu sistem pengelolaan manajemen organisasi (A. H. Rahadian, 2018)

Tuntutan perubahan yang sering ditujukan kepada aparat pemerintah daerah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah daerah di tengah masyarakat. Perubahan pemahaman yang memosisikan pemerintah daerah sebagai pelayanan masyarakat, sudah selayaknya diikuti oleh pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah daerah kepada kecamatan sebagai salah satu unit pelayanan yang terdekat dengan masyarakat. Dari berbagai macam penelitian, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan PATEN di Kecamatan Cimanggis Kota Depok belum sesuai harapan adalah sebagai berikut : 1) Proses pelayanan masih lambat, 2) Informasi mekanisme pelayanan belum tersedia di ruang pelayanan, 3) Standar harga pelayanan tidak transparan, 4) Sarana masih belum memadai, 5) Sistem online belum ada, 6) Pemahaman petugas tentang PATEN dan UU Pelayanan Publik masih rendah, dan 7) Kualitas dan kuantitas petugas belum memadai.

Pertanyaan penelitian terdiri dari : 1) Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimanggis Kota Depok?, dan 2) Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan dalam mengefektifkan PATEN ?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Efektivitas**

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Handoko, 1992). Definisi lain "Efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu, dan efektivitas keorganisasian" (Winardi, 1992), dapat dianggap sebagai alat pengukur kualitas hubungan sebuah organisasi dengan lingkungannya. Sintesis efektivitas adalah suatu ukuran dalam organisasi yang menunjukkan target yang hendak dicapai oleh organisasi sesuai rencana yang telah ditetapkan.

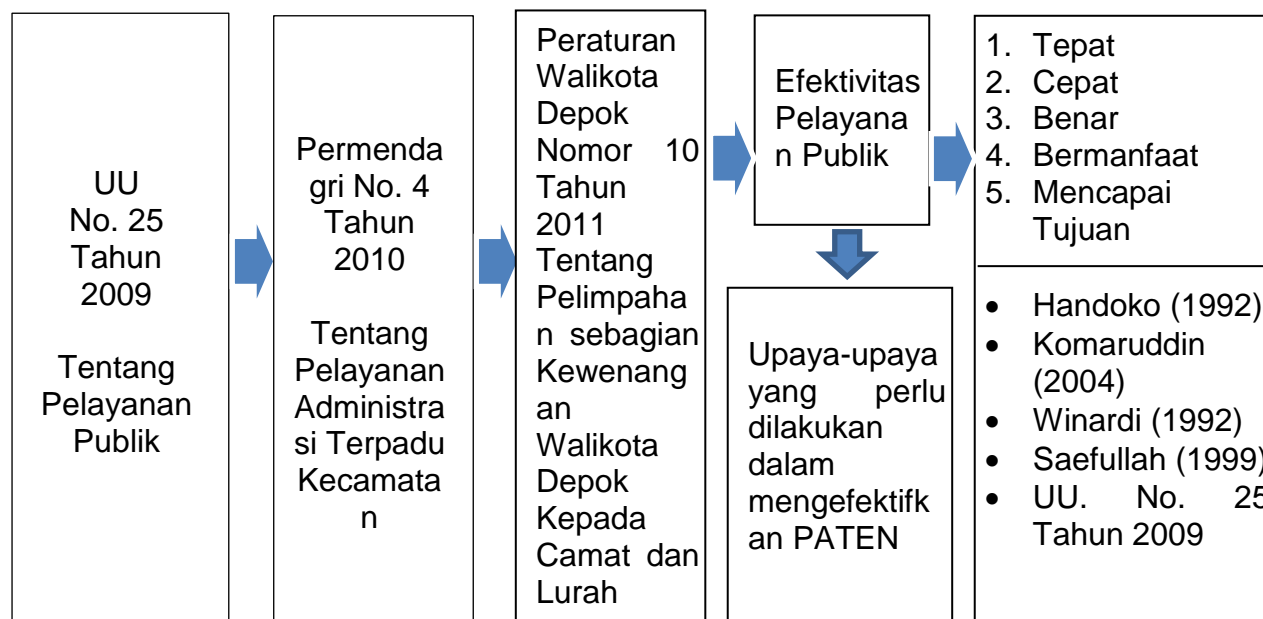
### **Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik (Umum) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan (Saefullah, 1999). Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasa 21 menyebutkan standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : Dasar hukum; Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/ tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; Pengawasan internal; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; Jumlah pelaksana; Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan Evaluasi kinerja pelaksana.

Selanjutnya, efektivitas dalam sebuah kelompok, yaitu: Sebuah kelompok untuk menjadi efektif, sebagian bergantung dari bagaimana baiknya ia mentransformasikan sumber-sumber daya dalam output kelompok. Tahapan transformasi tersebut kita nyatakan sebagai proses kelompok. Proses kelompok merupakan alat dengan apa input sumber-sumber daya yang aneka macam bentuknya serta jumlahnya, dipadukan, dan ditransformasikan menjadi output kelompok. (Winardi, 1992)

### **Model Penelitian**

Model penelitian adalah gambaran secara teoritis dari sebuah objek penelitian yang didasari teori, maka disusun model penelitian di bawah ini:



Gambar 2.1  
Diagram Alur Pikir Penelitian Efektivitas Pelayanan Publik

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena Efektivitas Pelayanan PATEN di Kecamatan Cimanggis Kota Depok melalui dukungan data-data kualitatif hasil wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi yang digunakan dalam analisis setiap pertanyaan penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berbagai produk hukum (landasan yuridis) telah dibuat guna merumuskan kebijakan pendelegasian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat diantaranya adalah UU No. 32 Tahun 2004, PP No. 19 Tahun 2008, Permendagri No. 4 Tahun 2010. Bahkan di kota Makassar sendiri sebagai lokus dalam penelitian ini telah diterbitkan Perwali No. 10 Tahun 2011 yang mengatur tentang kebijakan pendelegasian kewenangan Walikota kepada Camat. Lebih lengkapnya, tujuan dari kebijakan pendelegasian ini dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Landasan Yuridis Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Publik Di Kecamatan**

No.	Landasan Yuridis	Tujuan Kebijakan Pendelegasian Kewenangan
1	UU No. 32 Tahun 2004	Untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah

No.	Landasan Yuridis	Tujuan Kebijakan Pendelegasian Kewenangan
2	PP No. 19 Tahun 2008	Menindaklanjuti UU No. 32 Tahun 2004 Sebagian urusan otonomi daerah yang dimaksudkan adalah perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan
3	Permendagri No. 4 Tahun 2010	Mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Menindaklanjuti ketentuan pasal 126 UU No. 32 Tahun 2004
4	Perwali No. 10 Tahun 2011	Meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggara-an pemerintahan Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Mengembangkan potensi wilayah kecamatan lewat pemerataan distribusi alokasi sumber daya manusia, sarana/prasarana dan anggaran

### **Temuan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber (informan), yaitu Drs.Budiyono, (Sekretaris Kecamatan Kota Depok), Indera Wahyu, SE, MM (Seksi Pemerintahan Kecamatan Kota Depok), Khoerun Nasipah, Wagini, Santo dan Bambang di Kantor Kecamatan Cimanggis Kota Depok pada Agustus 2016 dihasilkan sebagai berikut :

#### **Efektivitas Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan**

##### **Aspek Tepat**

Pimpinan dan petugas pelaksana pelayanan di Kecamatan Cimanggis sudah memenuhi aspek ketepatan dalam melayani masyarakat dari segi sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan, namun karena masih terbatasnya SDM dan Kebijakan penandatanganan perijinan/rekomendasi surat tertentu masih ada ketergantungan pada pejabat tertentu, sehingga memperlambat proses pelayanan.

##### **Aspek Cepat**

pimpinan dan petugas pelaksana pelayanan di Kecamatan Cimanggis sudah cukup cepat di banding sebelum melaksanakan sistem PATEN. Adapun kekurangannya masih ada ketergantungan pada pejabat tertentu, sehingga memperlambat proses pelayanan.

##### **Aspek Benar**

Secara umum proses PATEN di kecamatan Cimanggis sudah benar sesuai SOP yang telah ditetapkan.

##### **Aspek Bermanfaat**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan juga petugas pelaksana PATEN.

##### **Aspek Mencapai Tujuan**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah tercapai tujuan sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 3 “Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kota /kota” dan pasal 4 “tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat”

### **Upaya-upaya yang perlu dilakukan dalam mengefektifkan PATEN**

#### **Melakukan efisiensi PATEN**

Beberapa pelayanan belum berjalan efisien, namun dari waktu ke waktu penyelenggara akan melakukan peningkatan efisiensi dan efektifitas.

#### **Menerapkan e-PATEN**

Pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien yaitu dengan menerapkan e-PATEN.

### **Pembahasan**

Salah satu dasar dilaksanakan Reformasi Birokrasi adalah adanya pelayanan abdi masyarakat yang belum memenuhi kepuasan masyarakat, baik dikarenakan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sikap pelayanan yang tidak ramah atau karena waktu yang lama dalam memberikan pelayanan.

Dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (front line) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam (Wasistiono, 2003) mengatakan, bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat.

Menyadari hal itu Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (selanjutnya dalam penulisan artikel ini disingkat PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Masalahnya bagaimana mengefektifkan peranan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan dalam rangka mewujudkan Good Local Government, dengan tinjauan kasus di Kota Depok.

Selain beberapa keluhan yang telah penulis paparkan diatas, terdapat keluhan yang disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal pelanggan dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga maksud diselenggarakannya PATEN untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi ”simpul pelayanan” (front office) dari SKPD tingkat Kota, khususnya yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), terutama bagi kecamatan yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan. Demikian halnya dalam pelayanan administrasi kependudukan (Kartu



Keluarga/E-KTP) sudah sepenuhnya dapat dilayani di kecamatan dan penandatanganan Kepala Dinas dilakukan dengan menggunakan scanner.

Karena sistem yang dibangun dalam PTSP adalah dengan mengintegrasikan semua jenis perijinan maupun non perijinan, maka koordinasi antara kecamatan dengan SKPD teknis penyelenggara pelayanan di tingkat Kota mutlak diperlukan.

Contoh kasus lain, selama ini masih banyak warga masyarakat yang akan mengurus dokumen atau akte catatan sipil tidak dapat terlayani dengan baik karena jarak tempuh yang jauh, sehingga banyak diantara mereka akhirnya menggunakan jasa calo (penyedia jasa) untuk pengurusannya, yang berakibat biaya (cost) pelayanan semakin membengkak dan seringkali penyelesaiannya tidak tepat waktu. Dengan PATEN nantinya pelanggan tidak perlu ke Kota, tetapi cukup menyerahkan persyaratan administrasi ke petugas kecamatan dan pengurusan selanjutnya akan dilakukan oleh petugas kecamatan. Sehingga pelayanan selesai di kecamatan. Sedangkan untuk jenis-jenis perijinan berskala kecil dapat diserahkan sepenuhnya ke kecamatan.

Sebagai pusat pelayanan, dalam arti bahwa dimasa depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

Sesuai dengan tujuan PATEN yakni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian akan lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan. Manakala terdapat keluhan berupa ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan akan dengan cepat dapat direspons dan dicari solusinya.

Beberapa persyaratan harus dipenuhi bagi kecamatan yang akan menyelenggarakan PATEN, meliputi pertama persyaratan substantif, artinya sebelum diselenggarakannya PATEN harus terlebih dahulu diawali dengan adanya pendelegasian wewenang di bidang perijinan dan non perijinan dari Bupati kepada Camat, kedua persyaratan administratif, maksudnya agar dipersiapkan terlebih dahulu standar-standar pelayanan publik (SPP) untuk masing-masing jenis pelayanan, termasuk penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) berkoordinasi dengan SKPD terkait, khususnya SKPD penyelenggara PTSP, dan ketiga persyaratan teknis, meliputi sarana-prasarana dan pelaksana teknis (SDM aparatur) PATEN.

Untuk meningkatkan efektivitas kebijakan PATEN di kecamatan Cimanggis, belum dipenuhi aspek tepat, cepat, benar, bermanfaat dan mencapai tujuan, terutama disebabkan : a). Aspek transparansi pelayanan belum dipedomani, terutama menyangkut pembuatan papan pengumuman, b). Profesionalisme petugas PATEN belum cukup memadai, karena pemerintah kota belum melakukan pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi petugas yang menyelenggarakan PATEN, c). Disiplin petugas PATEN masih perlu ditingkatkan, hambatan terjadi antara lain petugas yang seharusnya melayani dan menandatangani tidak berada di tempat, dan d). Belum diterapkannya e-PATEN (Pelayanan Publik terpadu di kecamatan yang berbasis sistem elektronik), hal ini menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas PATEN di kecamatan Cimanggis.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju terwujudnya Good Local Government, meliputi : a). Perlu adanya komitmen pemerintah daerah, baik Bupati, DPRD dan para stakeholders khususnya para camat di wilayah Kota Depok untuk terselenggaranya PATEN. Termasuk juga para pimpinan SKPD terutama yang menyelenggarakan PTSP harus dengan "legawa" bersedia mendukung kemungkinan pendelegasian kewenangan pelayanan perijinan kepada camat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini sudah mulai terbangun ditandai antara lain dengan tersedianya anggaran 20 juta dari APBD Kota Depok tahun 2014 untuk masing-masing kecamatan dalam pos pelayanan publik. Selain dari pada itu beberapa kecamatan juga mulai mengadakan penataan dan pembenahan penyelenggaraan PATEN, b). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan telah diatur bahwa kepada camat diberikan Kewenangan Atributif yang melekat pada camat terutama berhubungan dengan tugas-tugas umum pemerintahan dan kewenangan delegatif yang berkaitan

dengan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi dalam kedudukannya sebagai perangkat daerah. Penyerahan kewenangan dilakukan berdasarkan dua kriteria, pertama eksternalitas, artinya pelimpahan kewenangan memperhatikan dampak yang timbul, dan kedua efisiensi, artinya pelimpahan kewenangan harus memperhatikan daya guna tertinggi yang dapat dicapai. Maka perlu segera adanya pendelegasian kewenangan baru kepada camat sesuai dengan kewenangan delegatif yang dilimpahkan kepada camat tentang tugas pelayanan perijinan dan non-perijinan. Sadu Wasistiono (2003) dalam tulisannya yang berjudul Pola Pendelegasian Kewenangan Dan Hubungan Kelembagaan Organisasi Kecamatan menjelaskan bahwa pada dasarnya terdapat dua pola, yakni pola pendelegasian yang seragam untuk semua kecamatan dan pola yang beranekaragam sesuai karakteristik masing-masing kecamatan. Untuk Kota Depok selama ini menempuh pola yang seragam untuk semua kecamatan, karena pada dasarnya tidak terdapat hal-hal yang spesifik atau dominan diantara masing-masing kecamatan. Kebijakan ini sebenarnya sudah dilaksanakan sejak tahun 2010, walaupun dalam penyelenggaraannya belum dalam kerangka atau format PATEN, yakni dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Depok Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Camat Di Kota Depok, meliputi: Pelayanan Perizinan Paralel, yaitu pelayanan perizinan kegiatan usaha yang memiliki Izin Tempat Usaha dengan SPKPPLH sebagai persyaratannya, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) usaha satu lantai dengan luas kurang dari 50 M<sup>2</sup> dan Izin Usaha Perdagangan (IUP) yang diajukan oleh perorangan, Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang IUP-nya diterbitkan kecamatan, IMB untuk bangunan satu lantai dengan beberapa kriteria atau skala kecil, dan Persetujuan Prinsip dan Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum dengan klasifikasi tertentu.

Dalam penyelenggaraan PATEN perlu dikaji ulang kemungkinan penambahan atau pengembangan pelayanan perijinan lainnya sebagai salah satu pelayanan dasar, misalnya perijinan IMB non usaha, Izin Gangguan dan sebagainya. Selain dari pada itu perlu diatur pula tentang pelayanan non perijinan yang akan didelegasikan kewenangannya kepada camat, seperti berbagai macam rekomendasi surat keterangan, dan kewenangan yang berdasar pada kewenangan atributif yang melekat pada camat, seperti : koordinasi, pembinaan dan pengawasan. Untuk itu perlu dilakukan koordinasi antara camat dengan instansi terkait guna menginventarisir semua jenis pelayanan non perijinan yang akan idelegasikan kepada camat untuk dituangkan dalam peraturan Walikota.

Mengadakan langkah persiapan dan pembenahan, baik yang menyangkut sarana-prasarana maupun SDM Aparatur sebagai pelaksana teknis PATEN. Untuk meningkatkan kompetensi SDM Aparatur telah dialokasikan anggaran dari APBD Kota Depok Tahun 2014 untuk penyelenggaraan Diklat Teknis Paten selama 10 hari diikuti oleh Kasubbag Pelayanan semua kecamatan dan Kasi Pelayanan dari SKPD terkait. Dalam penempatan dan penunjukkan tenaga pelaksana teknis perlu mendapat perhatian ekstra agar diisi oleh tenaga yang selama ini sudah menunjukkan kinerja dan integritas yang tinggi.

Mengadakan persiapan untuk menyusun SOP maupun Standar Pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan perijinan dan non perijinan yang diselenggarakan di PATEN. Yang perlu diperhatikan bahwa dalam penyusunan standar pelayanan harus dapat mencerminkan Asas-Asas PATEN (Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270) , meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam rangka terwujudnya Good Local Government.

Dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan swasta untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu mengadakan sosialisasi atau diseminasi tentang PATEN bekerjasama dengan masyarakat (tokoh/pemukamasyarakat, LSM) maupun swasta, misalnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Mengambil langkah antisipatif untuk mengkaji penggunaan IT (Information Technology) dalam pelayanan perijinan dan non perijinan sehingga akan terwujud kecepatan, ketepatan dan

kemudahan dalam pelayanan. Langkah ini sejalan dengan salah satu strategi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yakni penerapan e-government di unit pelayanan.

Penyediaan dan penambahan anggaran dari APBD Kota Banyumnas untuk penyelenggaraan PATEN. Karena pada dasarnya setiap pelimpahan kewenangan harus dibarengi dengan pelimpahan personi, pendanaan dan sarana-prasarana.

Untuk mempercepat terlenggaranya PATEN di semua kecamatan, perlu ditunjuk dan dipersiapkan berapa kecamatan percontohan sebagai model penyelenggaraan PATEN.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang Analisa Efektivitas Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah dilakukan di Kecamatan Cimanggis Kota Depok, maka diperoleh simpulan sebagai berikut: 1). Meskipun Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), tetapi dalam hal pelaksanaan secara empiris, masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimanggis Kota Depok masih dijumpai kelemahan, yaitu: a). Kecepatan pelayanan belum bisa sepenuhnya diterapkan, pejabat yang berwenang tanda tangan tidak bisa diwakilkan kepada pejabat bidang lain, dan b). Petugas pelayanan belum fleksibel, petugas pelayanan hanya melayani sesuai bidangnya saja. 2). Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas PATEN, yaitu : perlu terus menerus pemerintah daerah konsisten dalam komitmen untuk meningkatkan kualitas PATEN, meningkatkan kompetensi petugas dan menerapkan e-PATEN.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa saran berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan PATEN tersebut, yaitu: 1). Untuk Walikota Depok : Terus menerus melakukan evaluasi dan reviu penyelenggaraan PATEN agar dari waktu ke waktu terjadi peningkatan efisiensi dan efektivitas, Melakukan replikasi pelaksanaan e-PATEN dari e-PTSP di DKI Jakarta, 2) Untuk Camat : Melakukan sosialisasi kepada seluruh warga kecamatan Cimanggis mengingat sosialisasi yang dilakukan baru terbatas baru tingkat RW, Mematuhi SOP yang telah dibuat oleh Camat, Mengusulkan kepada walikota untuk melakukan pelatihan tenaga PATEN, dan Karena PATEN itu bersifat terpadu, maka setiap petugas hendaknya menguasai prosedur semua jenis pelayanan yang ada serta satu dan yang lainnya bekerja tidak parsial tapi terpadu, 3). Untuk Masyarakat : Hendaknya memahami prosedur pelayanan PATEN, karena pada dasarnya merupakan misi pemerintah untuk melakukan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Handoko. (1992). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Kedua ed.). Yogyakarta: BPFE UGM.
- Rahadian, A. H., Novi, A., Sundari, S., & Ismowati, M. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1(1), 140-148.
- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: UNPAD.



- Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung, Indonesia: CV. Fokusmedia.
- Winardi. (1992). *Manajemen Prilaku Organisasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Undang-undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dirjen Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri, Kebijakan Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN). 2010.

Peraturan Walikota Depok Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Depok Kepada Camat dan Lurah.

Keputusan Camat Cimanggis Kota Depok Nomor 063.1/595 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Kota Depok.