

Surakarta, 19 September 2015  
Seminar Nasional PAP “Pengembangan Ilmu  
dan Profesi Administrasi Perkantoran: Peluang dan  
Tantangan” www.snpap.fkip.uns.ac.id

**PENERAPAN “PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN)” DALAM RANGKA STANDARISASI  
MANAJEMEN PELAYANAN  
DI KECAMATAN TAMAN, KABUPATEN SIDOARJO**

Trenda Aktiva Oktariyanda<sup>1</sup>, Galih W. Pradana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya

Email: [trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)<sup>1</sup>; [galihpradana@unesa.ac.id](mailto:galihpradana@unesa.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

*Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” Dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Sebuah penelitian ini dilakukan atas dasar banyaknya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada publik/masyarakat adalah seperti persyaratan yang sulit, mekanisme dan prosedur yang berbelit-belit dan lokasi kantor pelayanan terpadu yang sulit dijangkau oleh masyarakat serta faktor pendukung maupun faktor penghambat. Jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Taman antara lain: Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Surat Pindah Datang, Pelayanan Surat Pindah Keluar, Pelayanan Pengumuman Akte Perkawinan Non Muslim, Pelayanan Surat Keterangan Pencari Kerja, Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Tingkat Non Perumahan dengan luas dibawah 200 M<sup>2</sup>, Pelayanan Pengesahan Surat keterangan Waris. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan PATEN dalam pelayanan Kecamatan Taman telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman. Faktor pendukungnya adalah menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), ketersediaan sarana dan prasarana, adanya inovasi dalam pelayanan publik yaitu menambah jam buka pelayanan pada hari sabtu dan inovasi IMB Mobile. Faktor penghambat antara lain masih terdapat biro jasa (calo) dan kurangnya jumlah sumber daya manusia atau pegawai.*

*Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).*

## 1. PENDAHULUAN

Sudah menjadi fakta bahwa Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Dengan jumlah penduduk yang begitu besar tersebut, pasti menuntut adanya pemenuhan berbagai kebutuhan publik (*public needs*) yang memadai. Berbicara tentang kebutuhan publik pasti berhubungan dengan bagaimana memenuhi kebutuhan publik tersebut, dan upaya untuk memenuhi kebutuhan publik tersebut biasa kita sebut sebagai pelayanan publik.

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan warga negaranya serta memberikan kesejahteraan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tidak terlepas dari para aparatur negara yang menjalankan pemerintahan dan dapat dilakukan oleh pemerintah di daerah. Pemerintah daerah telah mendapatkan kewenangan yang tertera pada Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 yang berupa desentralisasi, yang esensinya berupa diserahkan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah otonom berdasarkan asas desentralisasi yang berlaku.

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan mempunyai posisi strategis bagi suatu daerah kabupaten maupun daerah kota untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kemudian pemerintah pusat mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang menyebutkan bahwa PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dikerjakan dalam satu tempat.

Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah/kabupaten yang menerapkan PATEN tepatnya pada 18 kecamatannya, salah satunya adalah Kecamatan Taman mulai tahun 2011. Salah satu syarat substantif yang harus dipenuhi oleh kecamatan adalah yaitu pendelegasian sebagian kewenangan bupati/walikota kepada seorang camat. Pendelegasian dalam syarat substansif tersebut telah ditetapkan di dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat tepatnya di pasal 2 yang menyebutkan bahwa “Camat disamping menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan, juga melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati”. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilaksanakan di Kantor Camat Taman. Sejak PATEN diterapkan, Pemerintah Kecamatan Taman mulai berbenah dan mempersiapkan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan sistem untuk menunjang penerapan PATEN.

Salah satu jenis pelayanan dalam penerapan PATEN di Kecamatan Taman misalnya adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Tingkat Non Perumahan dengan luas dibawah 200 m2. Semua jenis pelayanan publik yang tersedia di Kecamatan Taman ditetapkan di dalam Surat Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman terdiri dari persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku, biaya retribusi (bila ada), prosedur dan mekanisme pelayanan, sarana dan prasarana. Dengan adanya penerapan PATEN, maka diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan administrasi di Kecamatan karena lebih efektif bila pandang dari segi kedekatan jarak dan waktu mengingat posisi kecamatan lebih dekat dan strategis dengan tempat tinggal warga dari pada ke Pusat Kota/Kabupaten.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Standar Pelayanan Publik**

Setiap pelaksanaan pelayanan publik wajib untuk memiliki standar pelayanan yang bertujuan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Mahmudi (2007, h.33) menjelaskan pendapatnya tentang mengenai hal-hal yang harus diperhatikan/teliti dalam standar prosedur pelayanan publik:

- (a) Kesederhanaan; suatu prosedur pelayanan harusnya mudah untuk dipahami oleh pelanggan/pemohon dan tidak berbelit-belit.
- (b) Kejelasan; kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
- (c) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan menurut kurun waktu yang telah ditetapkan oleh instansi/kantor pelayanan publik.
- (d) Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
- (e) Kelengkapan sarana dan prasarana; ketertersediaan sarana dan prasarana kerja yang sangat cukup dan memadai di kantor pelayanan.
- (f) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum.
- (g) Kemudahan akses; tempat dan lokasi kantor pelayanan harus strategis sehingga masyarakat mudah untuk menjangkau lokasi yang dalam hal ini adalah kantor camat.
- (h) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

## **2. Pelayanan yang Terpadu berbentuk Satu Pintu (*One Stop Service*)**

Menurut Mahmudi (2007, h.222) mengatakan bahwa pola/bentuk pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan/ dilaksanakan di suatu dalam satu tempat yang terdiri atas berbagai jenis-jenis pelayanan. Jenis-jenis pelayanan itu yg dimaksud yang memiliki keterkaitan antara proses dan dilayani melalui satu pintu/meja.

## **3. Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2006, h.88) menyatakan “bahwa pelayanan-pelayanan umum senantiasa terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila mendapat dukungan dari beberapa faktor antara lain faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, dan faktor sarana pelayanan”.

### **(a) Faktor Kesadaran**

Kesadaran menurut Moenir (2006, h.89) ialah “suatu proses dimana seorang pegawai berfikir melalui metode-metode / cara-cara mempertimbangkan, merenungkan, dan membanding-bandingkan, agar menghasilkan sebuah ketenangan, sebuah keyakinan, keseimbangan sebagai acuan untuk perbuatan /tindakan yang akan dilaksanakan untuk memenuhi tugasnya”.

Terkait dengan tema dalam penelitian ini, dapat dikatakan/simpulkan bahwa apabila pegawai Kantor Camat Taman khususnya di bagian pelayanan umum mempunyai kesadaran yang penuh akan tugas pokok, kewajiban, & fungsi sebagai abdi negara dan masyarakat, tentunya para pegawai hingga pejabatnya akan melaksanakannya dengan sebaik-baiknya selama penerapan pelayanan publik tersebut berlangsung agar dapat berjalan baik dan optimal.

### **(b) Faktor aturan**

Aturan merupakan suatu perangkat/kebutuhan penting dalam segala hal yang mengatur mengenai tindakan serta perbuatan manusia. Oleh karenanya itu peranan akan aturan demikian besar dalam kehidupan bermasyarakat begitu juga peranannya didalam sebuah organisasi/institusi pemerintah. Aturan digunakan agar semua kegiatan berjalan dengan sesuatu yang telah ditetapkan, sesuai dengan acuan yang benar-benar positif.

### **(c) Faktor organisasi**

Moenir (2006, h.98) mengatakan pendapatnya bahwa “organisasi pelayanan adalah suatu kegiatan mengorganisir suatu fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur organisasi maupun mechanism didalamnya ya yang akan berperan dalam kelancaran dan mutu pelayanan”. Selanjutnya diungkapkan pula pendapatnya bahwa sarana pendukung mekanisme pekerjaan dalam organisasi adalah sistemnya, prosedur dan metode-metode yang berfungsi sebagai sebuah tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan optimal.

(d) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud oleh Moenir (2006, h.119) adalah “ seperti segala jenis peralatan, perlengkapan dalam menjalankan pekerjaan serta fasilitas-fasilitas lain yang fungsinya tidak lain sebagai alat yang utama atau alat yang pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhibungan dalam organisasi kerja itu”.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari narasumber dan kegiatan yang diamati. Sehubungan dengan hal tersebut, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif.

Fokus penelitian ini adalah penerapan PATEN pada Kecamatan Taman berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman serta faktor pendukung dan penghambat. Lokasi penelitian adalah di Kabupaten Sidoarjo. Situs penelitian adalah di Kantor Kecamatan Taman.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” Dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo**

#### a. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Pada segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan. Prosedur dan mekanisme dapat dilihat pada gambar flowchart alur pelayanan dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja dan bertatap muka dengan beberapa petugas. Pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket yang tersedia di ruang pelayanan.

#### b. Kepastian Waktu Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik dapat di lakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan telah ditetapkan di dalam Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan Taman. Langkah ini bertujuan agar menciptakan pandangan yang positif terhadap kinerja para pegawai di Kecamatan Taman.

#### c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Secara sarana dan prasarana, Kantor Camat Taman mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pelayanan umum dimana masyarakat menerima pelayanan. Kemudian peralatan kantor yang terdapat pada ruang seksi pembangunan fisik juga telah memadai untuk terselenggaranya PATEN. Hal tersebut juga

didukung dengan adanya sarana kendaraan bagi tim teknis untuk melakukan survey lokasi bangunan bagi jenis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

d. Kemudahan Akses

Perubahan paradigma pemerintahan yang sentralisasi menuju desentralisasi pada dasarnya diikuti dengan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik harus didekatkan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menjangkau pelayanan publik. Sehingga pemerintah membentuk suatu unit pelayanan di kecamatan. Hal ini terlihat pada kondisi kecamatan yang strategis. Secara tempat dan lokasi, Kantor Kecamatan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat dari pada Kantor Pelayanan Terpadu yang terletak di pusat Kota/Kabupaten.

**Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” Dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo**

a. Faktor Pendukung

1) Menerapkan Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penerapan PATEN Kantor Camat Taman menawarkan sebuah proses pelayanan publik yang relatif sederhana, harus tepat waktu, serta pembiayaan retribusi yang sewajarnya dan dengan menerapkan pola pelayanan terpadu hanya satu pintu. Dengan terbentuk adanya penerapan PATEN itu harapannya maka pemohon hanya bertemu/bertatap muka dengan petugas pelayanan (*customer service*) sehingga meminimalisir terjadinya interkasi dengan petugas pelayanan.

2) Sarana dan Prasarana

Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 10, sarana dan prasarana yang harus benar-benar disediakan meliputi loket/meja pendaftaran pemohon untuk para pemohon pelayanan, tempat berkas diproses, tempat untuk pembayaran retribusi, tempat penyerahan dokumen atau Surat Keputusan (SK) tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, ruang piket, serta ruang tunggu. Secara sarana dan prasarana, Kecamatan Taman menurut hasil penelitian mempunyai kapasitas yang baik dan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan

3) Adanya Inovasi dalam Pelayanan Publik

Pemerintah Kecamatan Taman membuat suatu inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik yaitu jam pelayanan ditambah buka pada hari sabtu pukul 07.00 s/d 12.00. Selain itu terdapat inovasi yaitu *IMB Mobile* dalam pelayanan IMB. *IMB Mobile* merupakan suatu kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh

pemerintah Kecamatan Taman kepada 24 Desa/Kelurahan di Kecamatan Taman mengenai pelayanan IMB. Dalam *IMB Mobile* ini petugas dari Kantor Camat Taman membuat jadwal untuk berkunjung ke setiap desa dan melakukan sosialisasi.

#### b. Faktor Penghambat

##### 1) Kurangnya Jumlah Pegawai

Terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia (pegawai) yang mengerti dan memahami tentang prosedur, mekanisme, dan aturan dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu penghambat penerapan PATEN.

##### 2) Terdapat Biro Jasa (Calo)

Hampir disetiap kantor pelayanan terpadu di beberapa daerah dapat ditemukan biro jasa karena pekerjaan mereka dianggap membantu masyarakat dalam mengurus suatu perizinan/pelayanan administrasi. Pihak Kantor Camat Taman menanggapi bahwa permasalahan adanya biro jasa sulit untuk diberhentikan karena pelayanan umum sifatnya dapat diwakilkan seperti melalui surat kuasa. Sepanjang persyaratan dan prosedur tersebut benar dan sesuai maka berkas akan diterima oleh petugas pelayanan.

#### 4. KESIMPULAN

Penerapan PATEN di Kecamatan Taman dibakukan di dalam Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dirumuskan, meliputi: dari persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku, biaya retribusi (bila ada), prosedur dan mekanisme pelayanan, sarana dan prasarana. Berdasarkan observasi di lapangan data yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kesemua poin-poin di atas sudah berjalan sesuai dengan SP dan SOP Kecamatan Taman. Peneliti menganalisis penerapan PATEN dengan teori standar prosedur pelayanan publik, pelayanan terpadu satu pintu (one stop service), dan faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dalam penerapan PATEN di Kecamatan Taman juga tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya adalah menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), ketersediaan sarana dan prasarana, adanya inovasi dalam pelayanan publik yaitu menambah jam buka pelayanan pada hari sabtu dan inovasi *IMB Mobile*. Faktor penghambat antara lain masih terdapat biro jasa (calo) dan kurangnya jumlah sumber daya manusia atau pegawai.

Surakarta, 19 September 2015  
Seminar Nasional PAP “Pengembangan Ilmu  
dan Profesi Administrasi Perkantoran: Peluang dan  
Tantangan” [www.snpap.fkip.uns.ac.id](http://www.snpap.fkip.uns.ac.id)

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* .Yogyakarta. Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangannya Bupati Kepada Camat.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang sebuah Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu di lingkup Kecamatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Surat Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.