

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INDRAMAYU KABUPATEN INDRAMAYU

oleh

Luthfi Faisal Natsir

FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu

Email: luthfi.lfn@gmail.com

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin meningkat berdampak kepada tuntutan kemampuan birokrasi untuk menanggapi permasalahan pelayanan publik yang ada. Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu, dengan maksud mengetahui bagaimana memberikan pelayanan publik melalui Program PATEN. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi Program PATEN di Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu.

Metode yang penulis gunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang disertai teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Dalam melakukan penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*.

Hasil penelitian dan kesimpulan Implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu dalam menjalankannya masih berlandaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, belum adanya respon melalui Peraturan Bupati Indramayu. Namun keadaan di lapangan implementasi program tersebut cukup memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat karena memenuhi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan. Kendala dalam pelaksanaan Program PATEN yaitu masih kurangnya SDM/pegawai baik kuantitas maupun kualitas, kurangnya sarana prasarana pendukung seperti komputer dan printer, terbatasnya wewenang yang dilimpahkan ke kecamatan dari Bupati dan belum adanya pelimpahan wewenang penandatanganan surat izin dari camat ke sekretaris kecamatan. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut yaitu dengan melakukan penambahan pegawai/staf yang berkompeten sehingga informasi yang disampaikan ke pengguna pelayanan tersampaikan dengan baik, melakukan pelatihan buat pegawai/staf kecamatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan mereka, dan menambah pengadaan komputer dan printer agar pengurusan perizinan lancar yang dapat mendukung kegiatan pelaksanaan PATEN.

Kata-Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, PATEN

PENDAHULUAN

Sekarang ini masih terdapat masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Untuk mengatasi persolan diatas maka salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan dibentuknya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

PATEN adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Maksud dan tujuan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi badan/kantor Pelayanan Terpadu Kecamatan, selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kabupaten Indramayu telah menghimbau kepada 31 kantor kecamatan yang berada di lingkup Kabupaten Indramayu untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Faktor yang menjadi acuan kenapa pelayanan publik di laksanakan ditingkat kecamatan tidak di pusat pemerintahan Kabupaten Indramayu ialah proses permohonan yang lama sampai terbitnya dokumen yang diinginkan pemohon/pengguna layanan ini sering dirasakan warga Kabupaten Indramayu, ini karena belum optimal sistem pelayanan berbasis online dan juga standar prosedur yang masih belum efektif.

Dengan dikeluarkan kebijakan tersebut, pelayanan di lingkungan kantor kecamatan diharapkan menjadi lebih baik. Apalagi diikuti dengan komitmen aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan diyakini kepentingan masyarakat dapat terpenuhi sesuai yang diharapkan. Seperti pelayanan perijinan dan non perijinan yang dirumuskan dalam kebijakan tersebut, diharapkan dapat diperoleh dengan mudah, efektif dan efisien. Mengingat kebijakan tersebut dirancang secara terpadu, sehingga masyarakat tidak lagi dihadapkan pada jalur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit dan semua jenis perijinan maupun non perijinan dapat diselesaikan dalam satu pintu (One Door Service).

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan tujuan dari PATEN yang sudah berjalan maka pelaksanaan PATEN di Kecamatan Indramayu diharapkan mampu memberikan dampak dengan adanya peningkatan pelayanan yang cukup signifikan yang ditinjau dari berbagai aspek yang meliputi dari segi pelayanan, sumber daya manusia, fisik, segi proses dan ketersediaan informasi. Namun fakta yang ditemukan di lapangan masih saja ditemukan beberapa aspek yang mempengaruhi menghambatnya penyelenggaraan pelayanan publik yaitu PATEN yang ada di kantor Kecamatan Indramayu, seperti contohnya Pelayanan Non-Perizinan yang meliputi Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, Kartu Keluarga, KTP, Dispensasi Menikah, Akta Kelahiran dan lain-lain, dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala yakni dari kurangnya pemahaman masyarakat tentang PATEN itu sendiri yang mana masyarakat dalam permohonannya masih terdapat kesalahan seperti kurang lengkapnya berkas persyaratan yang diajukan.

Penyebab masalah-masalah pelaksanaan PATEN yang sudah dijelaskan diatas disebabkan karena penyampaian komunikasi antar pelaksana antar ruangan yang sering tidak selaras sehingga menimbulkan miskomunikasi, hal ini disebabkan karena komunikasi yang diterima telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga para pelaksana di lapangan terjadi miskomunikasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan terkena imbas kebingungan. Selain itu Perihal staf pelaksana yang tidak mencukupi, jumlah pelaksana PATEN di Kecamatan Indramayu ialah sebanyak 3 orang sedangkan rata – rata pelayanan bisa dikunjungi masyarakat bisa mencapai 100 orang per harinya, hal Ini sering pula terjadi antrian dalam jam-jam tertentu. Lalu proses yang lamban dalam pengurusan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Selain itu pelaksanaan e-ktip yang berada di kantor Kecamatan Indramayu masih terdapat masalah teknis antara lain yaitu peralatan yang masih sering bermasalah dan belum terbitnya e-ktip secara keseluruhan, dikarenakan saat ini yang memiliki kewenangan dalam menerbitkan e-ktip adalah Kementrian Dalam Negeri.

Dengan adanya pelayanan di kecamatan pun masih belum optimal karena tahapan prosedur yang berlaku seperti misalnya pengguna layanan yang mengajukan surat akte jual beli tanah di kecamatan lalu harus ke badan pertahanan nasional pemerintahan Kabupaten Indramayu, lalu setelah itu balik ke kecamatan untuk memberi laporan. Seperti itulah kenapa proses penyelesaian yang rumit sehingga pengguna layanan atau masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama untuk apa yang diinginkannya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka untuk lebih mengefektifkan proses penelitian ini, penulis mencoba merumuskan masalah, Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu ?

KAJIAN PUSTAKA

Bertitik tolak pada latar belakang dan perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka pemikiran pendekatan secara normatif sebagai landasan dalam menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia (2010) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaanya , mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat, satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di kecamatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut, yaitu

a. Persyaratan Substansif

Adanya pelimpahan sebagian ke- wenangan bupati/walikota kepada camat. Pelimpahan sebagian kewenangan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (2) dan diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2). Pelimpahan sebagian kewenangan dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga peran dan fungsi kecamatan menjadi lebih optimal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks PATEN, maka wewenang yang perlu dilimpahkan terkait pelayanan administrasi perizinan maupun non perizinan.

b. Persyaratan Administratif

Persyaratan administratif mencakup standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 8 ayat (2), bahwa standar pelayanan meliputi a) Jenis pelayanan; b) Persyaratan pelayanan; c) Proses/prosedur

pelayanan; d) Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan; e) Waktu pelayanan; dan f) Biaya pelayanan.

c. Persyaratan Teknis

Persyaratan teknis meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis di dalam ruang pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sarana prasarana sesuai dengan Pasal 10, 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; 9) Perangkat pendukung lainnya. Sedangkan untuk pelaksana teknis untuk penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Pasal 11, meliputi 1) Petugas informasi; 2) Petugas loket/penerima berkas; 3) Petugas operator komputer; 4) Petugas pemegang kas; 5) Petugas lain.

Dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teori dari Edwards III dalam Agustino (2017:136) mengemukakan model implementasi kebijakan yang dikenal dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu:

1. **Komunikasi**, menurutnya sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus di transmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi atau pentransmisian informasi diperlukan agar para pembuat keputusan di dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan di masyarakat.
2. **Sumber daya**, merupakan hal penting lainnya, menurut **George C. Edward III**, dalam mengimplementasikan kebijakan.
3. **Disposisi**, adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.
4. **Struktur birokrasi**, birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif, menurut Subana dalam (Natsir, 2018:26) bahwa metode deskriptif adalah menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta atau keadaan serta fenomena yang sedang berlangsung selama dalam melaksanakan penelitian dan menyajikan data dengan secara objektif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Persyaratan Substantif

Di dalam keputusan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen pada satu tempat. Maksud dan tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu sendiri adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai pihak penyelenggara yang termasuk pada kategori pelaksanaan PATEN salah satunya adalah Kecamatan Indramayu. Kecamatan Indramayu merupakan salah satu dari beberapa Kecamatan yang melaksanakan dalam keputusan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 sebagai penyelenggara pelayanan pelaksanaan PATEN.

Untuk menyelenggarakan pelaksanaan PATEN ada beberapa syarat yang harus terpenuhi, persyaratan tersebut antara lain adalah persyaratan substantif. Persyaratan substantif adalah pendelegasian wewenang dari Bupati atau Walikota kepada Camat. Pendelegasian tersebut dilakukan agar berjalan efisiensi dan efektif sehingga pelaksanaan dapat tercapai, sebagian dari pendelegasian tersebut meliputi bidang perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, bahwa pelayanan bidang perizinan dan non perizinan berbeda. Perbedaan tersebut terdapat pada sifat dari masing-masing jenis pelayanan yang ada. Untuk membedakan keduanya kita dapat melihat pada dokumen mana yang sifatnya diterbitkan untuk personal dan bukan diterbitkan untuk personal. Sebagaimana yang telah dijelaskan hasil wawancara diatas bahwa dokumen yang sifatnya personal antara lain adalah penerbitan KTP-EL, kartu keluarga, pengesahan surat pengantar SKCK, serta lainnya. Sedangkan dokumen yang sifatnya bukan personal adalah pengesahan surat izin keramaian, formulir permohonan SPPL, formulir izin gangguan baru, serta pengesahan permohonan IMB. Dengan adanya penjelasan tersebut kita dapat memahami serta mengetahui bagaimana perbedaan diantara kedua jenis bidang tersebut.

2) Persyaratan Administratif

a. Standard Pelayanan

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan acuan yang dimana dapat menjadi satu pedoman bagi implementasi pelayanan, acuan tersebut adalah mekanisme atau metode yang disebut dengan standard pelayanan. Standard pelayanan merupakan indikator yang digunakan agar kualitas pelayanan dapat dinilai secara terukur.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standard pelayanan. Hal tersebut didukung dengan disahkannya peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknik penyusunan, penetapan, dan penerapan standard pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Standard pelayanan dalam pelaksanaan PATEN meliputi :

1) Jenis Pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan dalam PATEN meliputi :

a) Pelayanan Kependudukan :

- Kartu Keluarga.
- Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL)

b) Pelayanan Legalisasi Surat Kependudukan

c) Pelayanan Legalisasi Kesehatan

d) Pelayanan Keringanan Biaya Pendidikan

e) Pelayanan Rekomendasi Proposal

f) Pelayanan Dispensasi Nikah

g) Pelayanan Akte Kematian

h) Pelayanan Akte Kelahiran

i) Pelayanan Rekomendasi Izin Gangguan

j) Pelayanan Pengesahan IMB

2) Persyaratan Pelayanan.

Apabila masyarakat ingin mengurus salah satu dari jenis pelayanan yang ada masyarakat harus memperhatikan persyaratan yang telah ditetapkan. Karena setiap dari jenis masing-masing pelayanan yang ada memiliki persyaratan yang telah ditetapkan. Contoh, apabila masyarakat ingin mengurus pengesahan permohonan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) syaratnya adalah :

- a. Foto copy KTP-EL.
- b. Surat pernyataan kerelaan dari pemilik bila bukan milik sendiri yang sudah ditanda tangani oleh pemilik/ahli waris yang disahkan oleh lurah desa. Jika tanah Sultan dan kas desa ada formnya tersendiri).
- c. Foto copy bukti kepemilikan tanah yang menunjukkan batas kapling.
- d. Surat keterangan ahli waris bila nama dalam bukti kepemilikan tanah sudah meninggal dari desa.
- e. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang sudah ditanda tangani oleh tetangga dan disahkan oleh lurah desa. Tetangga yang berdekatan dengan radius yang berbeda tergantung

bangunan.

- Pemilik tanah yang berbatasan langsung
- Bukti sosialisasi, khusus untuk IMB menara telekomunikasi.
- Masyarakat sekitar radius (satu) kali tinggi menara yang diketahui oleh, Kepala Desa, Lurah, dan Camat setempat setelah dilakukan sosialisasi objektif tentang menara kepada masyarakat sekitar.

3) Prosedur Pelayanan.

Salah satu dari standard pelayanan publik adalah prosedur pelayanan. Agar pihak penerima pelayanan dapat mengetahui bagaimana jalannya sebuah pelayanan, maka harus ditentukan standard pelayanan minimal dari prosedur pelayanan itu sendiri.

4) Pejabat Yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan.

Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan adalah petugas personal pelayanan itu sendiri. Petugas personal pelayanan bertanggung jawab pada pelayanan yang diberikan. Apabila dalam memberikan pelayanan terjadi kesalahan kepada penerima pelayanan maka yang bertanggung jawab adalah petugas pelayanan tersebut.

5) Waktu Pelayanan.

Untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pihak penerima pelayanan maka pihak penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan waktu pelayanan yang ditentukan, tepatnya adalah ketepatan waktu. Oleh karena salah satu dari prosedur standard pelayanan adalah waktu pelayanan itu sendiri maka semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada pihak penerima pelayanan maka dengan sendirinya akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

6) Biaya Pelayanan.

Salah satu dari prosedur standard pelayanan publik adalah biaya pelayanan. Rincian dari biaya pelayanan harus ditentukan secara konsisten dan tanpa diskriminasi. Jika inkonsisten dan diskriminasi yang diterapkan maka akan muncul rasa tidak percaya pada pihak pemberi pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, perihal biaya pelayanan di Kecamatan Indramayu, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk PATEN kecuali izin tertentu yang terkait langsung dengan dinas perizinan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam wawancara di atas bahwa memang pada dasarnya ketentuan dari pelaksanaan PATEN seperti itu. Disini penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan sendiri memang tidak memerlukan pungutan biaya dari pihak penerima pelayanan yang artinya bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Indramayu masih mengikuti prosedur yang ada.

3) Persyaratan Teknis

a. Sarana dan Prasarana

Untuk mencapai hasil pelayanan yang diharapkan ada dua hal yang harus diperhatikan

oleh instansi pemerintah dalam mengimplementasikan pelayanan, karena kedua hal tersebut menentukan keberhasilan tugas dari pemerintah itu sendiri. Kedua hal tersebut adalah sarana dan prasarana yang dimana merupakan sumber daya administratif, kedua hal tersebut masuk pada indikator dari keberhasilan pemerintah dalam melakukan suatu pelayanan.

Pada dasarnya sarana prasarana memiliki fungsi utama, fungsi tersebut adalah : lebih mempermudah pada gerak para pengguna, hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin baik barang dan jasa, meningkatkan produktifitas, serta mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

Dalam menyelenggarakan PATEN sarana prasarana harus dilakukan sesuai dengan PERMENDAGRI No 4 Tahun 2010 di Kecamatan Indramayu terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain meliputi :

- a) Loker Meja Pendaftaran.
- b) Tempat Pembayaran.
- c) Tempat Penyerahan Berkas.
- d) Tempat Penyerahan Dokumen.
- e) Tempat Penanganan dan Pengaduan.
- f) Tempat Pengolahan Data dan Informasi.
- g) Tempat Piket.
- h) Ruang Tunggu.

b. Pelaksana Teknis.

Pelaksana Teknis dalam pelaksanaan PATEN meliputi :

- a) Petugas Informasi
- b) Petugas Loker Penerima Berkas
- c) Petugas Operator Komputer
- d) Petugas Pemegang Kas
- e) Petugas Lain Selain Kebutuhan

Tugas dari Petugas Informasi adalah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang sedang diajukan atau memberikan informasi kepada masyarakat yang tidak mengetahui tentang persyaratan pelayanannya. Sedangkan tugas dari petugas penerima berkas adalah melayani masyarakat pada loket pendaftaran dan penerimaan berkas pelayanan dari masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk petugas operator komputer biasanya ditugaskan didepan komputer, dan untuk petugas pemegang kas biasanya ditugaskan untuk memegang uang kas.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengenai asas-asas pelayanan publik diantaranya asas kepentingan umum tertulis bahwa, untuk pemberian layanan dari petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Selanjutnya

masih menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang terkait asas-asas keseimbangan hak dan kewajiban yang mengatakan bahwa pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Salah satu prosedur dari standard pelayanan adalah adanya petugas pelaksana pelayanan, agar dapat mencapai kualitas kepuasan yang didapat masyarakat maka petugas pemberi pelayanan harus lebih mengoptimalkan dalam memberikan pelayanannya. Jika kualitasnya dinilai baik oleh masyarakat maka petugas pelaksana dan instansi tersebut berhasil dalam pelaksanaannya, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanannya, petugas pelaksana di kantor Kecamatan Indramayu sudah dinilai cukup efektif dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya adalah mengenai kenyamanan maupun kebersihan. Keduanya merupakan kriteria pelayanan yang harus dimiliki oleh Kecamatan dalam memberikan pelayanan, hal itu terkait dengan tempat pelayanan, petugas pelaksana, ketersediaan informasi, dan lainnya.

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan dan kebersihan di kantor Kecamatan Indramayu ini sudah cukup baik, kondisinya telah memenuhi kriteria yang diharapkan oleh masyarakat terutama dari sisi petugas pelayanannya. Hanya saja ruang tunggu dari tempat pelayanannya masih menjadi masalah yang dimana harus diperluas lagi agar kenyamanannya dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Adanya pemerintah bukanlah untuk kepentingan dirinya sendiri, melainkan adanya untuk melayani kepentingan masyarakat dan disamping itu juga adanya pemerintah adalah menyediakan tempat atau ruang untuk kreatifitas dan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat agar dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan bersama.

Petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standard pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Apalagi saat masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara, dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengontrol apa yang dilakukan pemerintahnya. Maka Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dimana dibutuhkan agar pelayanan diberikan bermutu.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu dalam menjalankannya masih berlandaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, belum adanya respon melalui Peraturan Bupati Indramayu. Namun keadaan di lapangan implementasi program tersebut cukup memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat karena memenuhi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan.

SARAN

Baiknya Pemerintah Kabupaten Indramayu mengeluarkan Peraturan Bupati dalam menjalankan Program PATEN sebagai tambahan landasan hukum yang kuat atau tertib hukum dengan adanya turunan aturan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010.

REFRENSI

- Agustino, Leo, 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dunn, William, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Islamy, Irfan, 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)