

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU (PATEN) DI KANTOR CAMAT LABANGKA KABUPATEN SUMBAWA

Edrial¹, Supratman^{2*}, Heri Kurniawansyah, HS³, Muhammad Salahuddin⁴

¹²³⁴Universitas Samawa, Sumbawa Besar

Penulis Korespondensi: supratman13@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: 26 Mei 2023</i> <i>Revised: 10 June 2023</i> <i>Published: 30 June 2023</i>	
Keywords <i>Implementasi;</i> <i>Program PKH;</i> <i>Kesejahteraan Masyarakat;</i>	Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) serta untuk mengetahui faktor penghambat serta upaya dalam menangani hambatan dalam proses Implementasi PKH di Dusun Kanar Desa Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah informan. Alat analisis data yaitu dengan menggunakan teori Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Pemerintah Daerah melalui Sekretariat Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan (UPPKH) Kabupaten Sumbawa, telah melaksanakan PKH seperti : mengadakan sosialisasi, validasi, pemutahiran data dan penyaluran PKH. Adapun faktor penghambatnya yaitu : Adanya penghilangan nama KPM PKH dari pusat, Adanya masyarakat yang sudah tidak masuk dalam kategori PKH tetapi tidak ingin melepas bantuannya, serta tidak ada cadangan kartu KKS (media pencairan PKH) jika hilang ataupun rusak.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Buruknya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat dikalangan masyarakat luas. Pada saat ini birokrasi di kalangan masyarakat tentu sudah tidak asing lagi terutama dalam penyediaan pelayanan publik atau bahkan dalam birokrasi memiliki jenis kendala administratif seperti: regulasi yang kaku akibatnya kinerja yang tidak fleksibel, mengutamakan formalitas daripada esensi, prosedur berbelit, peran birokrasi ditinggalkan masyarakat. Struktur organisasi berjenjang dan anggaran yang terbatas (Budi Santoso, 2016). Peraturan atau perundang-undangan yang berlaku. Sebab birokrasi merupakan alat pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik dan perencanaan, pelaksana, dan pengawas kebijakan. Dalam pelaksanaan birokrasi setiap negara berbeda-beda tergantung dari sistem pemerintahan yang dianut oleh setiap negaranya masing-masing (Lijan poltak Sinambela. 2005).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, penyebab pelayanan publik selama ini karena masih bercirikan: berbelitbelit, lambat dan biaya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani (Wahyudi Kumorotomo 2005). Setiap aparat pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi

terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 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. Jelas nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Terkait dengan pelayanan terhadap publik atau masyarakat ini, didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakatnya.

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. Menyadari hal itu Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Dalam artian satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Meskipun, Permendagri Nomor sudah diterbitkan pada tahun 2010 mengenai pedoman (PATEN), alasannya karena pemerintah kabupaten Sumbawa belum memahami sepenuhnya mengenai PATEN, karena PATEN adalah sebuah kebijakan jadi setiap kebijakan itu butuh proses. Kemudian, membentuk Tim Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tingkat Kabupaten dengan tugas utama melakukan sosialisasi dan pembinaan ke 24 kecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Sumbawa disamping itu juga memberikan bimbingan dan pelatihan bagi aparatur kecamatan serta menyediakan anggaran dan sarana serta prasarana penunjang dengan harapan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat berjalan dengan baik. Kecamatan Labangka merupakan salah satu kecamatan yang berada dalam wilayah Kabupaten Sumbawa. Kecamatan yang memiliki Luas wilayah Kecamatan Labangka adalah 243,08 km². Wilayah Kecamatan Labangka terdiri dari 5 Desa definitif yaitu: desa Jaya Makmur, desa Sekokat, desa Suka Damai, desa Labangka dan desa Suka Mulia. Kecamatan Labangka telah mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sejak tahun 2012 yang berlandaskan Peraturan Bupati Sumbawa nomor 23 tahun 2012. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sama sekali tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, di lingkungan pemerintahan kabupaten setempat dikarenakan masih minimnya fasilitas karena kecamatan Labangka masih sebagai kecamatan yang baru berkembang dan harapan masyarakat terhadap pelayanan (good service) pelayanan yang baik masih sangat jauh.

Berdasarkan dari pengamatan diatas, bahwa fasilitas pendukung mulaidari anggaran, sarana prasarana untuk penunjang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sumbawa yang dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) Sumbawa. Dari masalah di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai bagaimana "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu (Paten) di Kantor Camat Labangka".

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata yang disusun dalam kalimat dan didasarkan pada penggambaran yang mendukung analisa tersebut, dimana penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Menurut Moleong (2004:6) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahas, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. David Williams (1999). Sebagai penelitian deskriptif, penelitian ini berisikan deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual, akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dimana dalam pengumpulan datanya peneliti

menggunakan teknik pengumpulan data antara lain: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini berlokasi atau mengambil lokus di Pemerintah Kecamatan Labangka. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan ; Camat Kecamatan Labangka, Staff Pemerintah Kecamatan Labangka, dan Masyarakat Kecamatan Labangka, Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hal tersebut dengan pertimbangan untuk mendapatkan informasi serta data yang valid dan akurat berkaitan dengan objek penelitian. Analisa Data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Proses analisa data dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber, baik sumber primer maupun sumber sekunder. Pemeriksaan keabsahan data untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti akan menggunakan teknik Triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (Peraturan Manteri dalam negeri Nomor 4 Tahun 210).

Pelayanan publik pada dasarnya adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Saiful Arif 2008).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sumbawa (PATEN) pada kantor Camat Labangka kabupat sudah dilaksanakan sejak tahun 2012.

Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati Sumbawa Nomor: 23 Tahun 2012 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Sumbawa. Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Labangka, PATEN merupakan pelayanan publik di bidang perizinan dan nonperizinan. Dengan adanya PATEN ini diharapkan mampu memberi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik baiknya. Pelimpahan sebagian kewenangan yang merupakan salah satu syarat untuk menyelenggarakan PATEN harus dipenuhi oleh daerah guna mendukung keberhasilan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan reduksi data yang dilakukan peneliti, sejak PATEN di jalankan pada tahun 2012,

terlihat adanya beberapa perubahan yang positif, diantaranya memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di kecamatan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, setiap pegawai di kecamatan juga harus memahami dan bertanggungjawab dengan tugasnya masing-masing dalam hal penyelenggaraan PATEN. Untuk mendukung berjalannya PATEN dengan maksimal harus memenuhi persyaratan penyelenggara PATEN sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2012 tentang PATEN. Berikut petikan wawancara yang dilakukan dengan Seksi Pelayanan Umum yang melaksanakan teknis pelayanan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Bapak Farhan: “Dalam implementasi kebijakan PATEN ini dari Persyaratan Substantif sudah cukup jelas, Persyaratan Administratif, dan Persyaratan Teknis sudah baik. Pembiaya dalam pelaksanaan PATEN tidak ada sedikit pun di pungut dari masyarakat karena anggarannya sudah ada dari APBK. Dari 6 standar pelayanan PATEN juga ada nya waktu pelayanan minimal pemohon menunggu sampai dokumen selesai yaitu 20 menit, maksimal sehari, jika Camat atau Sekcam tidak ada di kantor karena halangan atau ada kepentingan tugas ke luar daerah. Kemudian dari sumber daya manusia (pegawai) di kantor camat Labangka juga sudah memahami dari tugas dan fungsinya masing-masing. Persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat sudah jelas pada Peraturan Bupati Sumbawa nomor 23 tahun 2012 tentang pelimpahan wewenang kepada camat untuk menagani sebagian urusan pemerintahan daerah Camat memperoleh pendelegasian sebagian kewenangan Bupati berdasarkan karakteristik kecamatan yang ditetapkan melalui keputusan Bupati. Dalam menjalankan sebagian kewenangan dan tugasnya kecamatan menjadi penyelenggara pelayanan dibidang perizinan, non-perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan pengawasan, fasilitasi, penetapan, dan penyelenggaraan.

Hal ini merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kemudian diikuti dengan persyaratan Administratif yang berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan memiliki dua indikator yaitu: pertama standar pelayanan, kedua sarana dan prasarana, serta persyaratan teknis, meliputi: petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan, berupa sarana dan prasarana dan pelaksana teknis penyelenggaraan PATEN sejauh ini dalam ketersediaan sarana dan prasarana dikantor camat Labangka sudah memadai dalam hal pelayanan PATEN. Dalam pembiayaan dari pendelegasian kewenangan dibebankan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) dan sumber-sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, dalam pelaksanaannya akan menghasilkan penerimaan, maka penerima tersebut merupakan penerimaan daerah dan wajib di setor ke rekening kas umum daerah.

Optimalisasi peran kecamatan merupakan hal penting yang dapat menjadi percepatan dalam peningkatan pelayanan publik di daerah, termasuk dalam hal pelaksanaan PATEN, ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Sumbawa Bapak Abdul Talif, S.H: “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini memang sangat baik

sekali bagi masyarakat, karena masyarakat perlu kemudahan dalam hal pelayanan. PATEN pada kecamatan Labangka sudah memiliki sistem pelayanan yang ter-struktur dan tidak berbaaur-baur lagi dalam sistemnya, karena setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang prima. Di dalam PATEN ini diatur mengenai SOP nya, bidang-bidang apa saja yang diatur baik dalam bidang perijinan maupun dalam bidang non-perijinan. Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada.”

Pelaksanaan PATEN di kecamatan harus memberikan kepuasan yang sangat baik kepada masyarakat, pemberian pelayanan dari para Pegawai kecamatan harus memahami tugas-nya terhadap masyarakat yang melaksanakan PATEN. Kebijakan ini harus sesuai dengan SOP (Standart Operating Procedure), SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh siapapun karena menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan, struktur organisasi pelaksanaan pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dari setiap para pegawai juga Jangan sampai kita sebagai petugas malah bingung dan tidak mengerti tentang alurnya. Jadi petugas-petugas loket di kami sebelumnya sudah mengikuti pelatihan tentang PATEN, agar petugas kita memiliki keahlian dan memahami dalam memberikan kejelasan kepada masyarakat, karena tugas dari pemerintah itu untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan yang prima. Berdasarkan observasi peneliti juga secara keseluruhan pelayanan yang diberikan berpedoman pada SOP yang ada, hal ini merupakan mekanisme dari struktur birokrasi guna agar memberi kemudahan dalam pelaksanaan kebijakan. Demikian juga yang dijelaskan oleh Camat Labangka Bapak Alfiansayah, S.STP “Pada saat sekarang ini Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sumbawa sudah sangat baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena kita sudah memiliki meja pelayanan yang ter-struktur. Selama ini kami menginformasikan tentang PATEN kepada kepala desa (geuchik). Dan sekarang kita sudah memiliki ruang Smart City juga. Baru awal tahun 2019 ini juga kita sudah ada aplikasi PATEN itu sendiri dengan nama aplikasinya “bkj keren” untuk biaya pembuatan aplikasi ini tidak mahal asalkan kita ada kemauan (ujarnya), agar masyarakat bisa lebih cepat lagi mendapatkan pelayanan, sedangkan jika untuk orang yang sudah lanjut usia yang tidak mengerti elektronik maka lebih baik menggunakan cara manual saja dengan datang ke kantor”.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah berjalan dengan baik dari tahun sebelumnya, memiliki meja pelayanan yang ter-struktur dan tertata sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang di mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dengan melakukan rapat atau sosialisasi, memberikan kemudahan kepada masyarakatnya, sekarang sudah memiliki ruang Smart City yaitu sebuah konsep kota cerdas yang dapat membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya ataupun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya, guna untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota layak huni yang lebih baik di masa

depan. Kemudian, adanya aplikasi yang baru dari PATEN ini belum di launching kan dan belum bisa di aplikasikan, dengan adanya aplikasi ini agar lebih memudahkan masyarakat lagi dalam pelaksanaan PATEN, sudah pernah dikenalkan ke masyarakat tetapi mereka masi bingung dan kurang mengerti dalam penggunaan aplikasinya dan mereka lebih terbiasa dan lebih mau menggunakan dengan sistem yang manual. Dari sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka. Terbitnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis di Kabupaten baik dari tugas dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga perlu pengaturan tersendiri yang mengaturm penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dengan Peraturan Pemerintah. Peraturan ini mengisyaratkan arti penting kecamatan dalam pemerintah daerah dan penyelenggaraan otonomi. Mengingat posisi strategisnya itu, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat dan aparatur kecamatan diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat baru dalam pelayanan publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberi manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Berikut ini hasil wawancara dari masyarakat Desa Labangka III Kecamatan Labangka Ibu Maimuna (35 tahun) dengan pekerjaan Pedagang: “Saya sendiri seorang pedagang barang kelontong, setelah adanya PATEN ini kami sendiri sangat mudah dalam melakukan perizinan usaha. Petugas pegawai di kantor camat juga sudah memberikan pelayanan yang bagus, mereka juga tidak berbelitbelit dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang apabila ada yang belum paham betul mengenai ketentuan dan persyaratannya. Dengan para pegawai yang ramah dan memberikan kenyamanan di dalam ruangan dengan adanya ruang tunggu TV, jadi, Mengenai kebersihan, keramahan pegawai dan kenyamanan kantor juga sudah memberikan kepuasan bagi kami”

Demikian pula hasil wawancara dari masyarakat Kemang Kuning Kecamatan Labangka Ibu Rahmawati (42 tahun) dengan pekerjaan pedagang, terkait manfaat PATEN: “Saya yang seorang pedagang sangat menguntungkan bagi kami dari adanya PATEN ini, sehingga dalam mengurus usaha dagang saya tidak pusing lagi mau mengurusnya dimana, karena kecamatan sendiri sudah bisa menanganinya dengan waktu yang tidak lama dan juga tidak banyak persyaratan dan ketersediaan sarana dan prasarana nya juga sudah memadai dari tahun yang sebelumnya” (2 Juni 2022) Demikian juga hasil wawancara dari masyarakat Desa Labangka III Kecamatan Labangka Ibu Halimatusa’diah (52 tahun) Pekerjaan PNS: “Saya Ibu Rumah tangga berstatus Janda Karena suami saya sudah meninggal 5 tahun yang lalu, Dari adanya PATEN ini sangat membantu bagi keluarga saya sehingga dalam mengurus usaha took sembakau yang dikelola anak saya dapat terbantu untuk membantu mengkuliahkan adik-adiknya” .

Masyarakat merupakan sasaran dari proses pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Memperoleh pelayanan adalah hak setiap warga negara, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah berkualitas, mudah, cepat, dan transparan. Hal yang sama juga diharapkan oleh masyarakat Kecamatan Labangka, yang sebagian besar bermata pencarian sebagai petani, dan pelaku usaha kecil dan menengah. Kondisi ini menjadi tugas dan tanggungjawab Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di bidang perizinan dan nonperizinan melalui PATEN. Hal ini sangat penting dilakukan karena dengan PATEN masyarakat akan dilayani dengan cepat, mudah, tidak diskriminatif, dan transparan. Didalam PATEN, masyarakat akan memperoleh akses yang luas dalam mendapatkan informasi, menilai dan memberi masukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam PATEN juga dapat berupa keikutsertaan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga pelayanan administrasi tersebut akan berorientasi pada kepentingan publik.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Labangka Kabupaten Sumbawa sudah dilaksanakan sejak tahun 2018. Kebijakan PATEN ini diatur dalam Keputusan Bupati No. 23 Tahun 2012 pelimpahan wewenang Bupati kepada camat untuk menangani sebagian urusan pemerintahan daerah. Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Sumbawa. Dalam Keputusan tersebut, Bupati Sumbawa memutuskan kecamatan penyelenggara (PATEN) di seluruh Kabupaten Sumbawa sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan memenuhi 3 (tiga) persyaratan yaitu: persyaratan substantif, persyaratan Administratif, dan persyaratan Teknis. Persyaratan substantif adalah sebagian wewenang Bupati kepada Camat, pendelegasian wewenang meliputi bidang perizinan dan bidang nonperizinan. Ini sudah ditegaskan dalam Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati No. 23 Tahun 2012 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Sumbawa Kemudian, Keputusan Sumbawa.

Kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Labangka Kabupaten Sumbawa

Terdapat beberapa kendala dan masalah yang dihadapi dilapangan, salah satu masalah yang muncul adalah mengenai sumberdaya manusia Ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Labangka Bapak Abdul Talif, S.H: “Dalam menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada saat ini, ada beberapa masalah yang terjadi dari sumber daya manusianya sendiri yaitu dari pegawainya karena dengan seiring berjalannya waktu dan teknologi yang semakin modern, sebagian dari pegawainnya ada yang sudah tua sehingga kurang dalam mengaplikasikan teknologi itu sendiri. Tetapi kami yang atasan

sering melakukan pengawasan terhadap para pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam memberi pelayanan. Sedangkan dari masyarakatnya ada juga masalah yang terjadi, dari adanya PATEN ini sebagian masyarakat terhambat dalam pelaksanaannya karena ada yang sudah tua, tidak bisa mengemudi kendaraan dan masih ada yang belum memahaminya sehingga mereka masih bingung untuk mengurus persoalan di bidang perizinan dan non-perizinan (3 Juli 2022).

Dalam implementasi kebijakan PATEN ini, terdapat juga kendala yang sering terjadi yaitu: Sumberdaya manusia, berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa kendala yang dihadapi di kecamatan Labangka, adalah SDM, tidak memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia dari para pegawai, dan juga membuat para pegawai sulit memahami kebijakan PATEN, karena mereka harus beradaptasi kembali dengan hal-hal baru tersebut. Sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka. Sumberdaya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Maka, manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Sedangkan berdasarkan observasi peneliti dari komunikasi para pegawai terhadap masyarakat sudah baik, ramah, santun, dan sopan, dari sikap dan struktur birokrasinya juga sudah jelas.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Labangka Kabupaten Sumbawa sudah dilaksanakan sejak tahun 2018. Pelaksanaan kebijakan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati Sumbawa.

Kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Labangka Kabupaten Sumbawa. Sumberdaya manusia hambatan yang dialami oleh sumberdaya manusia di kecamatan Labangka, tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia dari para pegawai, dan juga membuat para pegawai sulit memahami kebijakan PATEN, karena mereka harus beradaptasi kembali dengan hal-hal baru tersebut. Sebagian masyarakat terhambat dalam pelaksanaannya karena ada yang sudah tua, tidak bisa mengemudi,

DAFTAR PUSTAKA

- AG. Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, Dan Aplikasi)*. Jakarta : Media Grafika
- Budi Setiyono.(2016). *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*, Bandung: Penerbit Nuansa
- Budi Winarno.(2013). *Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Alfabeta
- Burhanuddin Yusuf. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers,
- Lijan poltak Sinambela. (2005).*Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara,
- J.S. Badudu Sultan Mohhammad Zain. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Malayu SP Hasibuan.(2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Mifta Thoha. (2012). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
- Melong, lexy. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya