

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN MORI ATAS KABUPATEN MOROWALI UTARA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Gilbert Romario Eddoardo Arumpone
NPP. 30.1242

*Asal Pendaftaran Kabupaten Morowali Utara, Provinsi Sulawesi Tengah
Program Studi Politik Indonesia Terapan
Email: eddoarumpone@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Heru Rochmansjah, SH, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : Problems that occur in the number of servicerequests that do not match the number served, inadequate facilities and infrastructure and the people themselves who do not know the Standart Operational Procedur of PATEN. **Purpose :** The focus of this study aims to describe the Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) as wellas the inhibiting factors and efforts of the Mori Atas District Office in carrying out its implementation. **Method :** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach to make a clear, systematic and accurate description based on facts in the field. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data analysis steps are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results :** The results of this study indicate that the implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Mori Atas District based on Edward III's theory with indicators of communication, resources, disposition and bureaucratic structure is not optimal because there are still inhibiting factors related to communication and facilities and infrastructure resources. **Conclusion :** The implementation of PATEN in Mori Atas District has not been maximized and the author suggests that the Mori Atas District Office recover and improve supporting facilities and infrastructure as well as carry out ongoing outreach about the PATEN program in Mori Atas District.

Key Word : Implementation, District integrated Administrative Services (PATEN)

ABSTRAK

Permasalahan/Latar belakang (GAP) : Permasalahan yang terjadi pada jumlah permintaan pelayanan yang tidak sesuai dengan jumlah yang terlayani, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta masyarakat sendiri yang belum mengetahui SOP PATEN. **Tujuan :** Fokus penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta faktor penghambat dan upaya Kantor Kecamatan Mori Atas dalam pelaksanaan implementasinya. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif untuk membuat gambaran secara jelas dan sistematis serta akurat berdasarkan fakta dilapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun langkah analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan :** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mori Atas berdasarkan teori Edward III dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi berjalan belum optimal karena masih terdapat faktor penghambat yang berkaitan dengan komunikasi serta sumberdaya sarana dan prasarana. **Kesimpulan :** Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas belum maksimal sehingga penulis menyarankan agar Kantor Kecamatan Mori Atas peninjauan kembali dan peningkatan sarana dan prasarana pendukung serta melakukan sosialisasi berkelanjutan tentang program PATEN di Kecamatan Mori Atas.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Terselenggaranya suatu tata Kelola pemerintahan yang baik merupakan harapan dari masyarakat terhadap pemerintah agar menjamin kesejahteraan dari masyarakat. Taschrereau dan Campos dalam (Yudhi, 2015) berpendapat bahwa tata kelola pemerintahan yang baik merupakan kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (government), rakyat (citizen), atau masyarakat sipil (civil society) dan usahawan (bussiness) yang berada disektor swasta. Salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik adalah adanya pelayanan publik yang baik. Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat

pada suatu produk secara fisik". Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa pelayanan publik ialah 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. Tentunya masyarakat dapat menilai kinerja dari pemerintah terhadap kualitas layanan yang diterima, karena pelayanan publik berkaitan dengan kepentingan umum dan memiliki dampak yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat. Sehingga, perlunya sebuah pengelolaan pelayanan publik yang baik dengan mengedepankan kualitas yang dalam hal ini merupakan tugas dari pemerintah. Akan tetapi pelayanan publik di Indonesia saat ini menghadapi rintangan yang dipengaruhi oleh paradigma pejabat birokrasi yang cenderung menuntut untuk dilayani dari pada terpanggil untuk melayani (Saputra & Nugroho, 2021). Hal tersebut tentunya dapat menimbulkan persoalan-persoalan mulai dari birokrasi yang berbelit-belit, tidak akuntabel, tidak merata, praktik KKN, tidak efisien, tidak profesional, tidak transparan, dan kurangnya kepastian hukum. Karena itu penting untuk dilakukan reformasi pada level paradigma untuk meluruskan dan menguatkan kembali bahwasannya kepuasan masyarakat akan pelayanan publik merupakan tujuan dan sebab utama dari keberadaan birokrasi.

Berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam dalam pembaruan pelayanan publik di Indonesia, salah satunya dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang bertujuan memudahkan dalam pemberian pelayanan dengan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.

Dalam lingkup Pemerintah daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik dilaksanakan dengan mengoptimalkan peran kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat ditingkat daerah. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang salah satu didalamnya berkaitan dengan fungsi camat dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan melakukan percepatan pencapaian standar minimal di wilayahnya. Camat memiliki wewenang dalam dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah.

Berkaitan dengan peran kecamatan di Pemerintahan Daerah, upaya selanjutnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah ialah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pada Pasal 3, maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Artinya ialah bahwa dikeluarkannya kebijakan ini untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan pada tingkat kecamatan, apalagi

kecamatan yang letak geografis yang tergolong jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota serta infrastruktur yang belum memadai.

Secara filosofis, Kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana dan prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari camat dan aparatur Kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal dalam penyelenggaraan otonomi, mengingat posisi strategisnya itu maka Camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. PATEN wajib dilaksanakan di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia. Pada kantor Camat Mori Atas Kabupaten Morowali Utara, pelaksanaan PATEN baru dilakukan pada tahun 2015 dikarenakan adanya penyesuaian regulasi dari pemerintah Kabupaten Morowali Utara yang baru saja dimekarkan.

Sebagai data awal dalam meninjau tingkat pelayanan Kecamatan Mori Atas dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 1.2

Data Pelayanan PATEN Kecamatan Mori Atas 2021

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan	
		Permintaan	Terlayani
1	Surat Keterangan Tidak Mampu yang mengetahui Camat	154	154
2	Surat Keterangan Usaha	1	1
3	Keterangan Ahli Waris	3	3
4	Surat Keterangan Pindah yang mengetahui Camat	95	95
5	Legalisir Dokumen	30	27

6	Rekomendasi melamar kerja ke Perusahaan	285	285
7	Rekomendasi lain-lain	35	35
8	Surat Keterangan perekaman e-KTP	5096	5096
9	Surat Izin Usaha Mikro Kecil	58	41
10	Surat Izin Gangguan	43	42

Sumber : Buku Register Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Mori Atas Tahun 2021 diolah penulis,2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas pada Tahun 2021 belum sepenuhnya memenuhi permintaan masyarakat, hal tersebut dapat dilihat pada beberapa jenis pelayanan yang jumlah permintaannya lebih banyak dari jumlah yang terlayani. Tentunya diperlukan penelitian lebih lanjut terkait permasalahan tersebut.

Selanjutnya, berdasarkan informasi awal yang penulis temukan, permasalahan yang sering terjadi pada pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas yaitu sering terjadi gangguan listrik dan jaringan internet saat proses pelayanan berlangsung, sehingga membuat proses pemberkasan harus tertunda. Permasalahan lain yang penulis temukan yaitu pada masyarakat sendiri, dimana masih terdapat masyarakat yang akan dilayani tidak melengkapi bahkan tidak mengetahui berkas-berkas yang diperlukan sebagai syarat pelayanan. Hal tersebut membuat proses pemberkasan tertunda sampai pemohon melengkapi berkas persyaratan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mori Atas adalah pada tahun 2021 jumlah permintaan lebih tinggi dari jumlah yang terlayani hal tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Mori Atas belum bisa memenuhi jumlah permintaan dari masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian pertama berjudul Implementasi kebijakan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Provinsi Jawa Timur oleh Gaung Gelar Rahmadika. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN pada kecamatan Jombang pada masa pandemic sudah sesuai dengan prinsip good governance dan teori Edward III (Rahmadika, Gaung G, 2021). Penelitian kedua berjudul Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi kebijakan dari aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi telah berhasil dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan PATEN, namun masih terkendala pada sumber daya manusia, yang dimana pegawai masih terpengaruh oleh faktor budaya yang melekat di masyarakat, tidak semua pegawai memahami teknologi dikarenakan faktor usia dari para pegawai (Wahyuni, Sri, 2019). Penelitian ketiga berjudul Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo oleh Nur Sharina Devie. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena tidak memenuhi syarat teknis yang tertuang dalam PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 yaitu sarana dan prasarana yang tidak lengkap (Devie, Nur S, 2021).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang diberikan oleh Kecamatan Mori Atas, menggunakan pisau analisis yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan analisis dari perspektif legalistik berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang meliputi persyaratan substansif, persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Dan persepektif teoretis menurut teori Edward III. Dimensi pokok ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diberikan pihak kecamatan kepada masyarakat.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara.

II. METODE

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif untuk memperjelas bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian antara lain wawancara, observasi dan dokumentasi. Penulis melakukan

wawancara dengan subjek penelitian yaitu Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pemerintahan, Staf PATEN serta masyarakat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1948) dalam Sugiyono (2019: 369) melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dan untuk melakukan analisis dalam topik penelitian ini penulis menggunakan pisau analisis berdasarkan perspektif legalistik yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dan persepektif teoretis yang mengacu pada teori implementasi kebijakan George Edward III.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis dari Perspektif Legalistik Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Dalam penyelenggaraan PATEN mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu pintu, yang tentunya mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dengan menggunakan teori implementasi George Edward III maka didapatkan hasil sebagai berikut :

3.1.1 Komunikasi

Efektivitas implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik apabila memenuhi persyaratan yakni para pelaksana mengetahui apa yang semestinya mereka lakukan, sebab dengan begini akan tercipta suatu komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik tentunya berpengaruh terhadap proses implementasi. Dalam pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Mori Atas untuk masalah koordinasi antara penyelenggara PATEN dan masyarakat sudah berjalan dengan baik. Keberhasilan dan kelancaran suatu program atau kebijakan ditentukan oleh bagaimana proses komunikasi yang terjadi apakah baik atau tidak. Untuk pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas, melalui Pemerintah Desa masing-masing telah di informasikan secara langsung oleh Pemerintah Kecamatan dalam berbagai kegiatan bersama pemerintah Desa.

Namun berdasarkan permasalahan awal yang menjadi temuan penulis bahwa pada jumlah permintaan pelayanan yang lebih banyak dari jumlah yang terlayani. Dari observasi yang dilakukan penulis maka ditemukan bahwa penyebab masalah yang terjadi dikarena masih kurangnya komunikasi antara Pemerintah Desa kepada Masyarakat walapun dari Pemerintah Kecamatan sudah menginformasikan kepada Pemerintah Desa.

Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan selama proses Implementasi PATEN di Kantor Camat Mori Atas secara transmisi belum terlaksana dengan baik kepada masyarakat dikarenakan komunikasi yang masih kurang antara Pemerintah Desa yang menjadi penghubung dengan masyarakat. Untuk kejelasan serta konsistensi dalam menyampaikan informasi selama proses pelayanan sudah sesuai.

3.1.2 Sumber Daya

Sumber daya merupakan pendukung dalam implementasi PATEN khususnya sumber daya manusia yang dapat dilihat dari ketersediaan jumlah pegawai. Selain itu dari sumber daya finansial, berkaitan dengan biaya pelayanan selama proses Pelaksanaan PATEN tanpa pungutan atau gratis, karena semua biayanya dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja yang ada. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Kecamatan dan masyarakat ditemukan bahwa sumber daya sebagai pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas belum sepenuhnya maksimal. Hal tersebut dikarenakan ada indikator yang tidak terpenuhi seperti fasilitas yang masih kurang seperti printer dan laptop, jaringan internet, mesin antrian dan mesin pencetak e-KTP. Sementara indikator yang lain seperti staff, wewenang dan informasi sudah sesuai dan terlaksana.

3.1.3 Sikap (Disposisi)

Sikap dari pelaksana kebijakan turut mempengaruhi dalam keberhasilan sebuah kebijakan. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sikap dari pelaksana kebijakan diperlukan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Sikap yang dimaksud tidak lain seperti hospitality, kejujuran, keteladanan dan amanah. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan PATEN, apabila pemberi layanan memberikan memiliki sikap yang baik maka penerima layanan akan merasakan kenyamanan yang membuat kualitas pelayanan akan semakin baik.

Sikap dari implementor dapat mengakibatkan terjadinya kendala apabila pelaksanaan kebijakan tidak dilakukan dengan baik oleh implementor tersebut yang membuat ketidakpercayaan oleh pejabat pembuat kebijakan yang ada diatas. Maka dari itu diperlukan pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan adalah orang-orang yang berkompeten dan berdedikasi kepada masyarakat.

Selanjutnya indikator pendukung sikap dari pelaksanaan kebijakan yaitu insentif yang merupakan solusi untuk mengatasi masalah dari sikap pelaksana kebijakan. Apabila menambah biaya bagi pelaksana kebijakan tentu dapat menambah semangat dan etos kerja dalam melaksanakan tugas. Dalam pemberlakuan insentif bagi pegawai PATEN di Kecamatan Mori Atas sudah dilaksanakan dan untuk anggarannya juga di bebaskan pada APBK.

ntara pengangkatan birokrat dan insentif pegawai memang sangatlah penting guna mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas, dalam penunjukan staf yang

bertugas di PATEN serta pemberian insentif bagi staf sudah terlaksana. Selanjutnya untuk sikap dari para staf atau petugas PATEN memiliki penilaian yang berbeda dari masyarakat, ada yang nilai ramah namun ada juga yang terkesan cuek. Hal tersebut dikarenakan sifat dan karakter dari tiap staf PATEN yang berbeda-beda. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator pengangkatan birokrat dan insentif yang merupakan pendukung dari sikap pelaksana kebijakan di Kecamatan Mori Atas sudah terlaksana.

3.1.4 Struktur Birokrasi

Implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh struktur birokrasi, melalui sebuah organisasi yang sudah terstruktur. Maka dari itu agar berhasilnya kebijakan tersebut diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur dan prosedur sebuah kebijakan. Selain SOP yang menjadi faktor pendukung, faktor lainnya ialah fragmentasi dalam sebuah kebijakan dilakukan sesuai dengan pembagian tugas tanpa adanya tumpang tindih tanpa adanya double job dalam melaksanakan tugas sehingga tidak ada pekerjaan yang tertunda. Dalam pelaksanaan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan dalam menjalankan kebijakan. SOP yang ditetapkan harus jelas dan sistematis, tidak berbelit-belit dan kompleks.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan pada Kantor Camat Mori Atas mencakup produk pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan PATEN. SOP buat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi di Kantor Camat Mori Atas karena memiliki alur dan standar pelayanan yang jelas. Dari hasil observasi beserta wawancara yang dilakukan ditemukan bahwa struktur birokrasi sebagai pendukung terlaksananya kebijakan PATEN di Kecamatan Mori Atas sudah terlaksana dengan baik karena indikator pendukung seperti adanya SOP serta fragmentasi yang berjalan dengan baik.

3.2 Faktor Penghambat PATEN

Dalam penerapan sebuah program kebijakan tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor yang menghambat berjalannya kebijakan tersebut. Terkhusus PATEN di Kecamatan Mori Atas memiliki berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas penulis membagi dalam 2 faktor yaitu faktor Internal dan Eksternal.

1. Faktor Internal

Dari hasil wawancara diketahui bahwa faktor internal yang menjadi penghambat proses PATEN di Kecamatan Mori Atas yaitu Ketidakhadiran Camat sebagai pejabat yang akan bertanda tangan, sehingga membuat masyarakat harus menunggu dan menghambat proses PATEN. Selanjutnya masalah kedisiplinan pegawai yang masih kurang, membuat masyarakat

harus menunggu petugas berada di tempat ditambah lagi banyak masyarakat yang datang tentunya akan menyebabkan antrian yang panjang

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas ialah pada masalah koordinasi antara pemerintah desa dan masyarakat yang dimana masih saja didapati masyarakat yang datang ke Kantor Camat masih belum mengetahui atau melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk kepengurusan. Dari sarana dan prasarana yaitu kondisi jaringan internet dan listrik yang kurang mendukung, Pelayanan harus terhambat apabila jaringan internet mengalami gangguan dan juga akibat dari gangguan listrik menyebabkan beberapa alat elektronik pendukung PATEN harus mengalami kerusakan yang membuat harus tertunda. Dari masyarakat juga yang kelihatannya masih asing dengan penerapan PATEN karena belum mampu menggunakan fasilitas yang tersedia. Sehingga ketika sudah berada di kantor pelayanan kelihatan kebingungan dan harus bertanya-tanya ke orang sekitar.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Faktor Penghambat PATEN

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan maka diketahui upaya dari Pemerintah Kecamatan untuk mengatasi faktor hambatan ialah :

1. Adanya Jaminan dari pemerintah Kecamatan apabila dokumen dari masyarakat harus di tandatangani oleh Camat. Dalam kasus ini masyarakat diberi tahu kapan harus mengambil dokumen pelayanan.
2. Dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai, Pemerintah Kecamatan berupaya dengan menaikkan insentif pegawai sehingga mampu mendorong semangat untuk berkerja.
3. Terkait masyarakat yang terkesan asing dengan adanya progam PATEN sehingga tidak mengetahui SOP dari PATEN, upaya dari Pemerintah Kecamatan yaitu dengan melakukan sosialisasi langsung terhadap masyarakat tidak hanya melalui pemerintah Desa.
4. Untuk sarana dan prasarana upaya yang dilakukan dari Pemerintah Kecamatan untuk mengatasinya yaitu dengan pengadaan alat generator listrik sehingga jika terjadi gangguan dapat segera diatasi.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan dalam mengatasi kendala selama pelaksanaan PATEN perlu dilakukan dengan baik dan benar agar masyarakat semakin dimudahkan dalam pelayanan sehingga adanya kepuasan dari masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memberikan dampak positif bagi masyarakat. PATEN merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan

kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah. Sehingga pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan dengan standar pelayanan. penulis menemukan temuan penting bahwasannya dalam penyelenggaraan PATEN harus sarana dan fasilitas yang mendukung. Namun penelitian Sri Wahyuni menemukan sumberdaya pendukung merupakan faktor utama secara teknis dalam pelaksanaan PATEN (Wahyuni,2019). Dan temuan saya bahwasanya Kecamatan Mori Atas belum memiliki mesin pencetak E-KTP sehingga membuat masyarakat harus pergi ke Disdukcapil untuk pengambilan. Layaknya penelitian Nur Sharina Devie Implementasi kebijakan PATEN khususnya pada produk layanan E-KTP telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Namun, untuk saat ini dampak dari implementasi kebijakan belum dapat dirasakan oleh masyarakat dikarenakan masih terdapat kendala pada waktu penyelesaian produk layanan e-KTP yang tidak ada kepastian bagi masyarakat pengguna layanan (Devie, Nur S, 2021).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Penulis menyimpulkan bahwa :

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal. Dari empat dimensi menjadi tolak ukur berjalannya kebijakan PATEN hanya dua yang yang dimensi yang memenuhi, yaitu disposisi dan struktur birokrasi. Sementara pada komunikasi dan sumberdaya belum memenuhi sehingga pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mori Atas belum maksimal.
2. Faktor Penghambat Implementasi PATEN di Kecamatan Mori Atas antara lain kedisiplinan pegawai yang masih kurang, sering terjadi gangguan listrik dan Internet, serta dari masyarakat sendiri yang masih asing dengan program PATEN.
3. Upaya dari Pemerintah Kecamatan untuk mengatasi faktor penghambat yaitu dengan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tentang PATEN serta pengadaan inventaris untuk mengatasi gangguan listrik.

Dari kesimpulan penelitian ini, maka penulis memberikan masukan berupa saran kepada Pemerintah Kecamatan Mori Atas sebagai berikut :

1. Bagi pemerintah, kiranya membuat kebijakan yang dapat dijangkau oleh masyarakat luas, dengan mempertimbangkan partisipasi masyarakat dalam setiap pengambilan kebijakan.
2. Bagi masyarakat khususnya penerima layanan PATEN di Kecamatan Mori Atas agar meningkatkan diri mengikuti perkembangan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Kecamatan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Edward III.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mori Atas secara mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pihak Kantor Camat Mori Atas yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Devie, Nur S. (2020). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo*.
- Rahmadika, Gaung G. (2021) *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang*.
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). Good Governance Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(1), 11–26. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v9i1.1559>
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Wahyuni, Sri. (2019). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blankejeren Kabupaten Gayo Lues*.
- Yudhi, S. (2015). Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan yang Baik) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 52–66.