

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN DUNGINGI KOTA GORONTALO PROVINSI GORONTALO

Nur Shahrina Devie

Institut Pemerintahan Dalam Negeri,

Jl. Ir. Soekarno Km. 20 Desa Cibeusi, Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363

Email : syahrina.devi8@gmail.com

ABSTRACT

District Integrated Administration Services (Patén) is implementation of public services in district from the application stage to the issuance stage of documents in one place. Background of the author taking the title above is that people do not know the existing procedures and the lack of completeness of the files required by the district officials in providing services, as well as the facilities and infrastructure starting from the internet network that often experiences interference, or computers and printers that cannot be operated. This study aims to identify and analyze the district integrated administration services (PATEN) in Duingi District. This research is a descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection techniques used were observation, interview, and documentation. Data analysis based on a legalistic perspective, this research refers to the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning Guidelines for District Integrated Administration Services, and the theoretical perspective refers to the theory of service quality by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988). From the results of research, Duingi District is still making efforts to improve the quality of services provided. Therefore with these conditions author organize advices to the Duingi District office to generate training in the development of technology science for employees, provide online queue machines, procuring E-KTP printers, establish online service applications and exercise more intensive and periodic socialization related to the PATEN program to the public.

Keywords: *Services, District Integrated Administration Service (PATEN), District.*

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Latar belakang penulis mengambil judul di atas adalah masyarakat yang belum mengetahui SOP yang ada dan kurangnya kelengkapan berkas yang diperlukan pihak kecamatan dalam melakukan pelayanan, dan juga sarana dan prasarannya mulai dari jaringan internet yang sering mengalami gangguan, ataupun komputer dan printer yang tidak bisa digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data mengacu

pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dan teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dari hasil penelitian Kecamatan Duingi masih terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dengan ini penulis memberikan saran kepada kantor Kecamatan Duingi untuk mengadakan pelatihan pengembangan ilmu teknologi bagi pegawai, pembuatan antrian online, pengadaan mesin pencetak E-KTP, pembuatan aplikasi pelayanan online dan memberikan sosialisasi yang lebih intensif dan berkala terkait program PATEN kepada masyarakat.

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

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu fungsi pemerintahan adalah melaksanakan kegiatan pembangunan dan pelayanan yang merupakan bagian dari tugas umum pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, akuntabel dan transparan. Sehingga dalam menyelenggarakan fungsi pemerintah yang baik maka organisasi birokrasi harus profesional dan akuntabilitas terhadap masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Munawaroh (2018: 5) menjelaskan bahwa “Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan Negara yakni kesejahteraan masyarakatnya”.

Di Indonesia setiap daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga peran pemerintah sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat dapat terlaksanakan dengan baik dan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang nantinya akan mempermudah dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni pengoptimalisasian peran kecamatan dalam pelayanan publik. Kecamatan merupakan salah satu wadah pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan fungsi camat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan

yang menyatakan bahwa camat bertugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan melakukan percepatan pencapaian standar minimal di wilayahnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjelaskan “PATEN merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat”. Dalam hal ini PATEN tersebut dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, camat memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal ini sejalan dengan pendelegasian wewenang Pemerintah Gorontalo kepada kecamatan melalui Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 54 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Wewenang Walikota Gorontalo Kepada Camat. Dimana pendelegasian wewenang walikota kepada camat bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien serta meningkatkan kinerja aparatur kecamatan. Untuk meninjau tingkat pelayanan yang dilakukan oleh petugas Kecamatan Duingi Kota Gorontalo, penulis memperoleh data awal sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pelayanan Kecamatan Duingi 2019

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan	
		Permintaan	Terlayani
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Surat Perekaman E-KTP	11.576	11.576
2.	Surat Izin Usaha Mikro Kecil	76	30
3.	Surat Izin Gangguan	65	47
4.	Akta Jual Beli	80	43
5.	Surat Keterangan Pindah	1067	453
6.	Surat Keterangan Ahli Waris	329	214
7.	Surat Kuasa	62	45
8.	Surat pernyataan Tidak Sengketa dan Tidak Dalam Sengketa	72	72
9.	Surat Keterangan Dispensasi Menikah	178	128
10.	Surat Keterangan tidak mampu	35	35
11.	Pergantian/perubahan Wajib Pajak	30	26
12.	Legalisir Dokumen	44	32
	Jumlah	13.614	12.701

Sumber : Buku Register Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Duingi Tahun 2019 diolah Penulis, 2020.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat pelayanan oleh Kecamatan Dungingi pada tahun 2019 belum mampu memenuhi permintaan dari masyarakat, terlihat dari jumlah permintaan lebih banyak dari jumlah yang terlayani. Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Dungingi Bapak Ramli Agustiawan Taliki, S.STP pada tanggal 13 September 2020 pukul 15.00 melalui via telepon, yang mengatakan bahwa, “pelayanan yang diselenggarakan di Kecamatan Dungingi terkadang mengalami kendala, namun selama ini kalau dalam proses pelayanan, kami selalu berpedoman pada tupoksi dari Peraturan Pemerintah yang ada. Walaupun belum 100% pelayanan yang kami berikan, hal ini kerana terkendala pada sarana dan prasarananya, mulai dari jaringan internet yang sering mengalami gangguan, ataupun komputer dan printer yang digunakan terkadang mengalami error sistem. Siapapun masyarakat yang datang pasti akan kami layani. Hanya saja terdapat beberapa dari masyarakat ketika ingin mengurus surat tidak membawa persyaratan pelayanan yang kami butuhkan. Sehingga, kami meminta mereka untuk melengkapi berkasnya dahulu lalu kembali lagi kesini”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan sekretaris camat Dungingi, permasalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan di Kecamatan Dungingi adalah masyarakat yang belum mengetahui SOP yang ada dan kurangnya kelengkapan berkas yang diperlukan pihak kecamatan dalam melakukan pelayanan, dan juga sarana dan prasarananya mulai dari jaringan internet yang sering mengalami gangguan, ataupun komputer dan printer yang tidak bisa digunakan sehingga menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Permasalahan

Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungingi adalah pada tahun 2019 jumlah permintaan lebih tinggi dari jumlah yang terlayani hal tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Dungingi belum bisa memenuhi jumlah permintaan dari masyarakat.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian pertama berjudul permasalahan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padang oleh Afriyanni. Penelitian ini menemukan bahwa pelaksanaan PATEN pada kecamatan pilot project belum tercapai karena adanya permasalahan pelimpahan

kewenangan, keterbatasan SDM serta keterbatasan sarana dan prasarana (Afriyanni, 2018). Penelitian kedua berjudul Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik oleh Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, Farida Nurani. 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 struktur birokrasi yaitu khususnya pada prosedur dalam penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama. Sehingga masyarakat belum dapat merasakan dampak dari keberhasilan implementasi kebijakan PATEN khususnya pada pelayanan e-KTP (Rizqi Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, Farida Nurani, 2016). Penelitian ketiga berjudul analisis pemerintahan dalam program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Semarang Barat oleh Rahmawati Leni Sri Among. Penelitian ini menemukan adanya inovasi dalam PATEN yang dapat dilihat melalui sifat-sifat perubahan yang meliputi: Penggantian, Perubahan, Penambahan, Penyusunan Kembali, Penghapusan, dan Penguatan (Rahmawati Leni Sri Among, 2017).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pengukuran kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang diberikan oleh Kecamatan Duingi, 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 kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). 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 Duingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo.

II. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif untuk memperjelas fenomena tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian antara lain wawancara, observasi dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara dengan subjek penelitian yaitu Kepala Bagian Tata Pemerintahan Kota Gorontalo, Camat Dungingi, Sekretaris Camat Dungingi, staf pelaksana teknis, lurah, tokoh masyarakat 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 kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

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 Pelayanan Administarasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kecamatan harus memenuhi tiga persyaratan, yaitu syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Persyaratan, penetapan dan pembentukan tim teknis dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Dungingi adalah sebagai berikut :

3.1.1 Persyaratan Substantif

Persyaratan substantif adalah pendelagasian atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat. Penerapan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungingi diselenggarakan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Tata Pemerintahan Bapak Yusrianto Kadir, SE, M.Ec.Dev pada tanggal 25 januari 2021 pukul 14.00 WITA di ruang tata pemerintahan kantor Walikota Gorontalo, beliau mengatakan bahwa, “tujuan pelimpahan

sebagian kewenangan ini tentunya untuk mempermudah penerapan program-program pemerintah kota Gorontalo agar bisa berjalan secara maksimal. Salah satunya program PATEN. Diselenggarakannya PATEN di tiap Kecamatan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dan kami juga sudah melakukan evaluasi di setiap kecamatan, bahwasannya semua Kecamatan termasuk Kecamatan Duingi sudah menerapkan PATEN sesuai dengan Permendagri”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan salah satunya melalui program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelaksanaan PATEN berpedoman kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan Kecamatan Duingi mulai menjalankan kebijakan PATEN sejak diterbitkannya Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Wewenang Walikota Gorontalo Kepada Camat.

3.1.2 Persyaratan Administratif

Persyaratan administrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penulis dalam mengukur kualitas pelayanan yang di berikan. Standar pelayanan yang dimaksud terdiri dari, jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo pada pasal 5 ayat (4) dan (5) menjelaskan bahwa Penyusunan SOP lingkup SKPD/Unit Kerja menjadi tanggung jawab Kepala SKPD/Unit kerja dan proses penyusunan SOP pada Dinas, Badtm, Kecamatan dikoordinasi oleh Sekretaris.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Camat Duingi Bapak Heryanto M. Abas, SE, M.Si pada tanggal 26 januari 2021 pukul 08.30 WITA di ruang Camat Duingi yang mengatakan bahwa, “memang dalam perwal telah diatur jenis-jenis pelayanannya. Tapi kembali lagi, dari kecamatan dapat menentukan jenis pelayanan apa saja yang akan diselenggarakan di Kecamatan, dan tentunya kami menyediakan jenis pelayanan

yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kami juga sudah membuat SOP pelayanannya dan apa saja persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan telah diatur langsung oleh pihak Kecamatan. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan yang dijalankan berdasarkan peraturan daerah masing-masing.

3.1.3 Persyaratan Teknis

Bentuk persyaratan teknis dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN. Di Kecamatan Dungingi bisa dikatakan sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai dengan Permendagri. Penulis melakukan wawancara dengan Camat Dungingi Bapak Heryanto M. Abas, SE, M.Si pada tanggal 26 Januari 2021 pukul 08.30 WITA di ruang Camat Dungingi, beliau mengatakan bahwa, “secara keseluruhan sarana prasarana yang kami miliki sudah cukup memadai untuk proses penyelenggaraan PATEN, hanya saja kami belum memiliki mesin pencetak E-KTP, sehingga masyarakat yang datang hanya bisa melakukan perekaman E-KTP saja dan harus pergi lagi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk pengambilan E-KTP. Selain itu, kami belum memiliki mesin antrian, antrian masih dilakukan secara manual, masyarakat melakukan antrian sesuai dengan waktu kedatangannya”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum sarana dan prasarana yang dimiliki kantor Kecamatan Dungingi sudah cukup memadai, hanya saja kurangnya sarana prasarana seperti mesin pencetak E-KTP dan mesin antrian membuat proses pelayanan menjadi tidak efektif dan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan pelaksana teknis penulis melakukan wawancara dengan staf pelaksana teknis Bapak Faris Sihabul Irfan, SH selaku petugas informasi pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 08.30 WITA di Kantor Kecamatan Dungingi yang mengatakan, “kami sendiri sudah membentuk tim teknis PATEN yang dibentuk oleh Camat Dungingi, dengan pembagian kedudukan seperti yang sudah diatur dalam permendagri.” Penulis juga mewawancarai Ibu Merlyn Gosal, A.Md selaku petugas loket pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di Kantor Kecamatan Dungingi beliau mengatakan, “PATEN kan ada pelayanan perizinan dan non perizinan, nah kami dibagi menjadi 2 petugas loket dan 2 operator komputer, jadi

loket 1 pelayanan perizinan dan loket 2 pelayanan non perizinan dengan petugas operator masing-masing 1”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kesesuaian antara kinerja pegawai dengan jumlah aparat yang dibutuhkan berdasarkan bidangnya membuat pelayanan PATEN di Kecamatan Duingi dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

3.2 Analisis dari Perspektif Teoretis Berdasarkan Teori SERVQUAL Oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998)

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan dari pengguna layanan dimana pihak pemberi layanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan ataupun kebutuhan. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingi mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

3.2.1 Tangibles (Bukti Langsung)

Tangibles (Bukti langsung) merupakan fasilitas pelayanan yang diberikan dan kemudahan akses dalam pelayanan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, Kecamatan Duingi sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak meminta pelayanan. Kemudahan yang diberikan seperti menyediakan alur atau prosedur PATEN yang di pajang di ruang tunggu pelayanan PATEN beserta syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pelayanan.

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ainun Ronosumitro selaku masyarakat yang datang meminta pelayanan pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 11.00 WITA di kantor Kecamatan Duingi yang mengatakan bahwa, “Saya merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan, saat datang ke kantor Kecamatan Duingi, petugas pelayanan langsung menanyakan keperluan yang saya butuhkan. Dan mereka langsung mengarahkan apa yang harus kita lakukan selanjutnya. Sebenarnya di masa pandemi covid-19 seperti ini, akan lebih baik jika dari pihak Kecamatan dapat menyediakan pelayanan secara online. Selain memudahkan kami masyarakat, hal ini juga mencegah terjadinya penyebaran virus di kalangan masyarakat yang datang meminta pelayanan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masa pandemi covid-19 saat ini membuat masyarakat merasa khawatir untuk datang meminta pelayanan, jadi mereka berharap dari pihak Kecamatan dapat menyediakan pelayanan secara online untuk

memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dan juga menghindari terjadinya kerumunan di kantor Kecamatan. Namun hal ini belum dapat dipenuhi oleh pihak kecamatan.

Berdasarkan hasil observasi juga didapatkan data adanya peningkatan dari segi sarana dan prasarana guna peningkatan pelayanan di kantor Kecamatan Dungingi berupa printer dan komputer untuk menunjang pelaksanaan PATEN. Data berikut dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Peningkatan Fasilitas Sarana dan Prasarana
Kantor Kecamatan Dungingi Tahun 2020

Nama Barang	Jumlah Barang		Kondisi Barang
	2019	2020	
Komputer	2	5	2 rusak, 3 layak pakai
Printer	3	6	2 rusak, 4 layak pakai

Sumber: Kantor Kecamatan Dungingi Tahun 2020 diolah penulis, 2021.

Berkaitan dengan data diatas adanya penambahan sarana dan prasarana berupa 3 unit komputer, dan 3 unit printer untuk pelaksanaan PATEN di Kecamatan Dungingi.

Wawancara juga dilakukan dengan Camat Dungingi Bapak Heryanto M. Abas, SE, M.Si pada tanggal 26 januari 2021 pukul 08.30 WITA di ruang Camat Dungingi yang mengatakan bahwa, “Peningkatan sarana dan prasarana ini juga kan sebenarnya untuk mempercepat dan mempermudah kerja petugas Kecamatan agar dapat lebih bisa memberikan pelayanan yang prima karena komputer dan printer juga sangat penting dalam urusan surat menyurat dan juga untuk mengklasifikasi data Kecamatan”.

Berdasarkan observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Dungingi sudah cukup baik, Hal tersebut tidak terlepas dari Camat Dungingi Bapak Heryanto M. Abas, SE, M.Si yang selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat dan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2 Reliability (Kehandalan)

Dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan kecermatan atau ketelitian dari pegawai layanan dalam hal ini pelaksana teknis PATEN di Kecamatan Dungingi. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu lurah di Kecamatan Dungingi yaitu Lurah Kelurahan Libuo Bapak Hi. Arifin Ali, A.Md, Kep. pada tanggal 29 Januari 2021 pukul 09.00 WITA di kantor Kelurahan Libuo yang menjelaskan bahwa, “banyak juga masyarakat yang meminta surat

pengantar dari sini untuk mengurus berkas yang mereka mau di Kecamatan dan sejauh ini belum pernah ada keluhan dari masyarakat ketika mengajukan surat kesana, karena biasanya siapapun akan dilayani dengan baik disana kalau pun ada kendala akan disampaikan kepada pemohonnya kendalanya itu dimana bisanya sih kurang berkas persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat, kalau hanya itu nanti akan diminta untuk melengkapi terlebih dahulu baru kembali lagi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, petugas Kecamatan Duingi dalam proses melayani sudah bisa dikatakan baik dan cukup teliti karena apabila ditemukan adanya kekurangan berkas persyaratan, permohonan pelayanan tidak bisa diproses. Mereka disuru kembali lagi saat berkas sudah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui bagi setiap pegawai layanan. Dan penggunaan teknologi menjadi modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, belum semua pegawai Kantor Kecamatan Duingi mampu menggunakan teknologi. Hanya ada beberapa orang yang bisa menggunakan komputer, printer, dan kamera untuk keperluan foto KTP. Hal ini menjadi kekurangan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kecamatan Duingi karena perkembangan teknologi yang semakin maju sangat penting bagi setiap pegawai layanan untuk mampu menggunakan teknologi agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.


3.2.3 Responsiveness (Ketanggapan)


Responsiveness (Ketanggapan) adalah sikap yang dimiliki oleh pegawai layanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Kantor Kecamatan Duingi, penulis mendapatkan data hasil pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Duingi dari tahun 2019 sampai tahun 2020. Data hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Duingi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Data Hasil Pelayanan oleh Pegawai PATEN Tahun 2019-2020

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan			
		2019		2020	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Surat Perekaman E-KTP	11.576	11.576	7879	7879

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2.	Surat Izin Usaha Mikro Kecil	76	30	54	39
3.	Surat Izin Gangguan	65	47	23	20
4.	Akta Jual Beli	80	43	45	33
5	Surat Keterangan Pindah	1067	453	238	220
6.	Surat Keterangan Ahli Waris	329	214	197	185
7.	Surat Kuasa	62	45	54	44
8.	Surat pernyataan Tidak Sengketa dan Tidak Dalam Sengketa	72	72	35	30
9.	Surat Keterangan Dispensasi Menikah	178	128	119	105
10.	Surat Keterangan tidak mampu	35	35	30	30
11.	Pergantian/perubahan Wajib Pajak	30	26	25	21
12.	Legalisir Dokumen	44	32	29	29
	Jumlah	13.614	12.701	8.728	8.635
	Persentase(%)	93,29%		98,93%	

Keterangan :  Jumlah permintaan produk PATEN

 Jumlah permintaan produk PATEN yang terlayani

Sumber : Buku Register Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Duingi Tahun 2019-2020 diolah Penulis, 2021.

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Duingi dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka 100%. Namun pada tahun 2019 hasil pelayanan yang ada menyentuh angka 93,29% dan pada tahun 2020 mencapai 98,93%, yang demikian menunjukkan adanya peningkatan sebesar 5,64% dari hasil pelayanan tahun 2019 ke tahun 2020. Peningkatan hasil pelayanan tersebut merupakan gambaran adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan Kecamatan Duingi khususnya dalam pelaksanaan PATEN.

Penulis melakukan wawancara dengan Camat Duingi Bapak Heryanto M. Abas, SE, M.Si pada tanggal 27 januari 2021 pukul 09.00 WITA di ruang Camat Duingi beliau mengatakan bahwa, “dari perbandingan hasil pelayanan kan bisa dilihat pada tahun 2020 cukup tinggi persentasenya, artinya Kecamatan sudah mampu memenuhi tuntutan dan kebutuhan dari masyarakat. Karena biasanya juga permintaan masyarakat tidak bisa terlaksana karena memang persyaratannya yang tidak lengkap ataupun keabsahan surat-suratnya diragukan, kalau semuanya aman pasti pelayanan yang diberikanpun akan lancar-lancar saja”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terlihat bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Duingi sudah terbilang efisien dan juga adil karena petugas Kecamatan selalu

memberikan respon baik kepada siapapun yang ingin mengurus suatu dokumen namun apabila persyaratannya tidak sesuai maka permintaannya tidak dapat diproses.

Penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Fahrizal selaku masyarakat yang datang meminta pelayanan pada tanggal 26 Januari 2021 pukul 14.10 WITA di Kecamatan Duingi yang mengatakan bahwa, “kalau dari segi pelayanan si cukup cepat ya kebetulan saya kesini untuk mengurus pembuatan izin usaha mikro kecil tapi operator komputer di bagian izin usaha belum ada dan disampaikan oleh ibu yang di loketnya bahwa sedang makan siang, padahalkan seharusnya sudah kembali pukul 2 paling lambat. sebenarnya saya hanya menyangkan saja pegawai kecamatan harusnya lebih disiplin lagi dalam hal waktu kerja.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan proses pelayanan Kecamatan Duingi sudah baik dan sesuai dengan SOP yang ada hanya saja sering terkandala terkait disiplin pegawai kecamatan dalam ketepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan.

3.2.4 Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan dari para pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat pegawai Kecamatan Duingi memberikan jaminan waktu kepada masyarakat yang datang meminta pelayanan. apabila pelayanan tidak bisa selesai hari itu juga, maka petugas Kecamatan akan memberi jaminan waktu dan bukti pelayanan agar ketika sudah selesai jaminan waktunya, mereka dapat kembali untuk melakukan pengambilan dengan menunjukkan bukti pelayanan.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat Ibu Darni Duran pada tanggal 29 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di rumah beliau yang mengatakan bahwa, “Kecamatan Duingi biasanya memberi jaminan waktu kepada masyarakat apabila terdapat dokumen yang tidak bisa langsung diproses. Itu juga sih sisi positif dari kantor Kecamatan Duingi, setidaknya masyarakat sudah diberi tahu kapan waktu pengambilan dokumen”.

Wawancara juga dilakukan penulis dengan staf pelaksana teknis Ibu Merlyn Gosal, A.Md selaku petugas loket pada tanggal 27 Januari 2021 pukul 14.00 WITA di Kantor Kecamatan Duingi yang mengatakan bahwa, “pihak kecamatan memberikan jaminan waktu sekitar 4-5 hari untuk pelayanan yang memerlukan verifikasi lapangan. Yang lainnya paling hanya 1 hari itupun karena terkendala penandatanganan dari camat. Biasanya camat tidak

ada ditempat karena ada urusan rapat atau turun lapangan dan masyarakat harus menunggu dikantor atau kembali besok harinya”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan setiap pegawai harus dapat memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan agar tidak menunggu terlalu lama, Kecamatan Duingi sudah bisa menerapkan hal itu dengan memberikan jaminan waktu dan bukti pelayanan kepada masyarakat yang datang meminta pelayanan.

Dalam pengurusan surat menyurat di Kecamatan tidak semua ada biaya pelayanannya. Tergantung dari jenis pelayanan, di Kecamatan Duingi semua pelayanan gratis kecuali pembuatan akta jual beli. Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan secara transparan.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ardan Said selaku masyarakat yang datang meminta pelayanan pada tanggal 27 Januari 2021 pukul 14.00 WITA di Kecamatan Duingi yang mengatakan, “Saya datang untuk mengurus pembuatan E-KTP dan saya tidak dikenakan biaya apapun, saya hanya diminta untuk melengkapi berkas saja”. Hal yang sama disampaikan Bapak Syaefudin selaku masyarakat pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 09.30 WITA di Kecamatan Duingi yang mengatakan bahwa, “selama ini dari pihak kecamatan tidak pernah menawarkan untuk biaya tambahan agar proses pelayanan dipercepat. Mereka selalu berlaku jujur dan adil kepada setiap masyarakat yang datang”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Duingi bebas dari pungutan liar dan secara keseluruhan tidak ada biaya yang harus dikeluarkan, kecuali untuk pembuatan akta jual beli.

3.2.5 Empathy (Empati)

Empathy (Empati) adalah sikap penyedia layanan dalam memberikan perhatian secara pribadi dan pemahaman atas kebutuhan dari pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi, Kantor Kecamatan Duingi memiliki pegawai yang ramah dan sopan santun, selain itu dalam proses pelayanan mereka selalu berlaku adil dan jujur kepada semua masyarakat.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat Ibu Darni Duran pada tanggal 29 Januari 2021 pukul 10.00 WITA di rumah beliau yang mengatakan bahwa, “Saat ini pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan menurut saya semakin membaik, yang dulunya masyarakat kurang paham akan SOP yang ada, namun sekarang petugas

pelayanannya bersedia menjelaskan yang kurang dimengerti dari masyarakat, agar tidak terjadi kesalahan”.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Duingi mengalami perkembangan, setiap masyarakat yang kurang paham akan SOP petugas kecamatan berusaha untuk menjelaskan apa yang belum dipahaminya.

Penulis juga melakukan wawancara dengan Camat Duingi Bapak Heryanto M. Abas, SE, M.Si pada tanggal 27 Januari 2021 pukul 09.000 WITA di ruang Camat Duingi, beliau mengatakan bahwa, “Saya selalu menekankan kepada pegawai Kecamatan untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap masyarakat yang datang, tidak ada yang membeda-bedakan, walaupun ada hubungan keluarga sekalipun siapa yang datang duluan dia juga yang dilayani duluan. Dan selama ini saya belum mendapatkan laporan terkait dengan petugas yang tidak memberikan respon yang baik atau tidak sopan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Camat Duingi sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan kepada masyarakat. Memiliki sikap yang ramah dan sopan santun serta tidak membeda-bedakan masyarakat tidak lain sikap yang selalu ditanamkan oleh Camat Duingi kepada pegawai Kecamatan Duingi.

3.3 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 terdapat peraturan yang menyatakan adanya pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat. Namun penelitian Astuti menemukan Implementasi pelimpahan kewenangan kepada camat belum diikuti dengan peraturan atau kebijakan pendukung lainnya sehingga proses pelayanan tidak berjalan efektif (Astuti, 2019). Dan temuan saya bahwasanya Kecamatan Duingi belum memiliki mesin pencetak E-KTP sehingga membuat masyarakat harus pergi ke Disdukcapil untuk pengambilan. Layaknya penelitian Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, Farida Nurani, 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 (Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, Farida Nurani, 2016). Selanjutnya tujuan dari penyelenggaraan PATEN ini adalah untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan, masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan jarak yang lebih dekat dengan proses penyelenggaraan dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan yang dilakukan dalam satu tempat. Walaupun masih terdapat kekurangan pemerintah tetap terus melakukan inovasi-inovasi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat (Rahmawati Leni Sri Among, 2017).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut, Dari perspektif legalistik penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus memenuhi tiga persyaratan yaitu syarat substansif, syarat administratif, dan syarat teknis. Dan PATEN di Kecamatan Duingi belum sepenuhnya memenuhi tiga persyaratan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari syarat teknis, dimana sarana dan prasarana penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Duingi masih terdapat yang belum tersedia seperti mesin pencetak E-KTP dan mesin antrian. Sedangkan dari perspektif teoritis, pengukuran kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingi mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dari kelima dimensi tersebut masih terdapat dua dimensi yang belum tercapai yaitu *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Pada dimensi *reliability* (kehandalan) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu keahlian pegawai layanan, hal ini dikarenakan belum semua pegawai mampu mengoperasikan teknologi. Dan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu kedisiplinan pegawai hal ini disebabkan ketidaktepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan.

Sehingga hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Duingi dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka

100%. Namun pada tahun 2019 hasil pelayanan yang ada menyentuh angka 93,29% dan pada tahun 2020 mencapai 98,93%, yang demikian menunjukkan adanya peningkatan sebesar 5,64% dari hasil pelayanan tahun 2019 ke tahun 2020. Peningkatan hasil pelayanan tersebut merupakan gambaran adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan Kecamatan Duingingi khususnya dalam pelaksanaan PATEN.

Berdasarkan analisis yang telah penulis lakukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingingi, penulis memberikan beberapa saran adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Duingingi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya dengan cara mengadakan pelatihan yang dibimbing langsung oleh mentor IT bagi seluruh pegawai untuk mengembangkan pengetahuan ilmu teknologinya, jadi tidak hanya pegawai yang belum tahu teknologi saja yang mengikuti pelatihan tersebut, melainkan seluruh pegawai Kecamatan.
2. Dari segi sumber daya fisik untuk mengefektifkan proses pemberian pelayanan pada masa pandemi Covid-19 seperti ini diharapkan pihak Kecamatan dapat membuat aplikasi antrian online, sehingga masyarakat yang datang dapat mengakses melalui handphone mereka untuk mengambil nomor antrian. Dan diharapkan pemerintah daerah dapat memberikan fasilitas berupa alat pencetak E-KTP agar pembuatan E-KTP dapat berlangsung dari tahap perekaman sampai penerbitan di Kantor Kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu lagi pergi ke Disdukcapil.
3. Dari segi sumber daya teknologi Kecamatan Duingingi dapat membuat pelayanan sistem online sendiri misalnya lewat *googleform*, karena pelayanan online saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, jadi dari pihak kecamatan dapat membuat pelayanan online dengan membuat website ataupun link *googleform* yang memuat data diri masyarakat dan dokumen pendukung serta membuat SOP cara mengajukan pelayanan melalui link yang telah dibuat, yang kemudian SOP tersebut disosialisasikan kepada masyarakat.
4. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat Kecamatan Duingingi agar dapat memberikan sosialisasi yang lebih intensif dan berkala terkait program PATEN. Sosialisasi dapat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan kepada masyarakat sekitar kecamatan melalui aparat kelurahan ataupun dengan mengembangkan website kecamatan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditunjukkan kepada Camat Duingi dan Sekretaris Camat Duingi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Duingi serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, Rozy. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 16, No. 2 (hlm. 87-95).
- Afriyanni, (2018). *Permasalahan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padang*. Jurnal Pembangunan Nagari Volume 3 Nomor 1 Edisi Juni 2018 : 97 – 108.
- Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo, 2020. Kecamatan Duingi Dalam Angka 2020. Gorontalo : Badan Pusat Statistik
- Munawaroh, Nunung. 2018. *Pelayanan Publik*. Jatinangor: Literatur IPDN.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo
- Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 54 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Wewenang Walikota Gorontalo Kepada Camat
- Rahmawati Leni Sri Among, (2017). *Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*.
- Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, Farida Nurani, (2016). *Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 11, Hal. 1-6
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian & Pengembangan, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Greforius. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.