

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DI KECAMATAN POLEWALI  
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

**TESIS**

**NABIL WIJDAN AL HAMDANI, S.STP**

**NIM. 4616103022**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2018**

# TESIS

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADUKECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN POLEWALI KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Disusun dan diajukan oleh

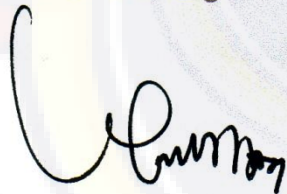
**Nabil Wijdan Al Hamdani, S.STP**

**NIM. 4616103022**

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Ujian Tesis  
Pada Tanggal 27 September 2018 dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

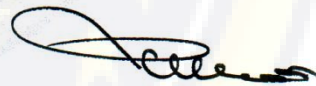
Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.Si

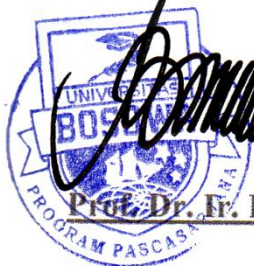
Pembimbing II



Dr. Dra. Juharni, M.Si

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana



  
Prof. Dr. Ir. Batara surya, M.Si

Ketua Program Studi Adm. Negara

  
Prof. Dr. Andi Rasyid Pangrangi, SH, M.Pd

## SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabil Wijdan Al Hamdani, S.STP  
NIM : 4616103022  
Judul TESIS : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KECAMATAN POLEWALI  
KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, Tesis yang saya tulis ini adalah asli hasil karya sendiri bukan hasil menjiplak atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat, apabila ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut diatas, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan Lembaga dan/atau peraturan-perundangan yang berlaku.

Makassar, September 2018



Yang membuat pernyataan,  
Nabil Wijdan Al Hamdani, S.STP

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan lancar dan tepat pada waktunya. Tesis ini berjudul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar”** yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister pada Program Pascasarjana Universitas Bosowa.

Dalam Penulisan Tesis ini penulis menemukan berbagai kendala dan permasalahan yang dihadapi karena keterbatasan penulis dalam segi pengetahuan, pengalaman dan kemampuan, namun semuanya dapat penulis atasi dan selesaikan berkat bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa penghargaan kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materil serta senantiasa mendoakan keberhasilan putranya dalam menyelesaikan pendidikan Magister pada Program Pascasarjana Universitas Bosowa. Kakak-Kakakku, Adik-Adikku serta seluruh keluarga yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
2. Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I dan juga Ibu Dr. Dra. Juharni, M.S.i Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan motivasi dalam penyusunan Tesis ini.

3. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademika Universitas Bosowa yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan.
4. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diperlukan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap Semoga Tesis ini dapat bermanfaat dalam menambah ilmu bagi para pihak yang menggunakannya. Amin

Wassalamu alaikum Wr.Wb

Makassar, September 2018

Penulis,

Nabil Wijdan Al-Hamdani, S,STP



## ABSTRAK

Tesis ini berjudul **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar**, yang dilatarbelakangi oleh keinginan pemerintah dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan.

Penulisan Tesis ini menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan jumlah informan sebanyak 8 orang dengan rincian 3 orang dari perangkat kecamatan dan 5 orang dari masyarakat, sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

Penulisan Tesis ini menggunakan teori Implementasi dan teori pelayanan publik. Adapun peraturan yang digunakan yang terkait dengan pelayanan publik yakni UU No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Umum serta KepMenPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa adanya kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali cukup efektif dan memberikan manfaat kepada masyarakat terutama mengenai pelayanan administrasi. Pelaksanaan PATEN di kecamatan Polewali juga telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai yang diamanatkan oleh Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Meskipun pada pelaksanaannya terdapat beberapa kekurangan yang perlu mendapat perhatian seperti kelengkapan sarana dan prasarana ruang tunggu namun hal tersebut pada dasarnya tidak menghambat proses pelayanan pada kantor kecamatan polewali.

**Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Pelayanan Publik, PATEN.**

## **ABSTRACT**

*This thesis is titled Implementation of the District Integrated Administration Service Policy (PATEN) in Polewali District, Polewali Mandar District, which is motivated by the government's desire to bring closer, simplify, and accelerate the administration of licensing / non-licensing services at the District level.*

*Writing this thesis uses descriptive method. Data collection techniques are using observation, interview and documentation techniques, with 8 informants with 3 people from the District staff and 5 people from the community, while the data analysis technique uses data reduction, data presentation and conclusions drawing.*

*Writing This thesis uses implementation theory and public service theory. The regulations used are related to public services namely Law No.23 of 2014 concerning Regional Government, Law No. 25 of 2009 concerning Public Services and Minister of Manpower No.63 of 2003 concerning Guidelines for the Implementation of Public Services, as well as Polewali Mandar's Regent's Regulation Number 40 of the Year 2012 Regarding the Transfer of Part of the Authority of the Regent to the District Head in the Polewali Mandar District Government.*

*Based on the results of the analysis, it can be concluded that the policy of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Polewali District is quite effective and provides benefits to the community, especially regarding administrative services. The implementation of PATEN in Polewali district has also been in accordance with applicable regulations as mandated by Permendagri Number 04 of 2010 concerning Guidelines for District Integrated Administration Services. Although there are some drawbacks in the implementation that need attention such as the availability of waiting room facilities and infrastructure, this basically does not hamper the service process at the Polewali district office.*

**Keywords : Implementation, Policy, Publik Service, PATEN.**

## **ABSTRACT**

*This thesis is titled Implementation of the District Integrated Administration Service Policy (PATEN) in Polewali District, Polewali Mandar District, which is motivated by the government's desire to bring closer, simplify, and accelerate the administration of licensing / non-licensing services at the District level.*

*Writing this thesis uses descriptive method. Data collection techniques are using observation, interview and documentation techniques, with 8 informants with 3 people from the District staff and 5 people from the community, while the data analysis technique uses data reduction, data presentation and conclusions drawing.*

*Writing This thesis uses implementation theory and public service theory. The regulations used are related to public services namely Law No.23 of 2014 concerning Regional Government, Law No. 25 of 2009 concerning Public Services and Minister of Manpower No.63 of 2003 concerning Guidelines for the Implementation of Public Services, as well as Polewali Mandar's Regent's Regulation Number 40 of the Year 2012 Regarding the Transfer of Part of the Authority of the Regent to the District Head in the Polewali Mandar District Government.*

*Based on the results of the analysis, it can be concluded that the policy of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Polewali District is quite effective and provides benefits to the community, especially regarding administrative services. The implementation of PATEN in Polewali district has also been in accordance with applicable regulations as mandated by Permendagri Number 04 of 2010 concerning Guidelines for District Integrated Administration Services. Although there are some drawbacks in the implementation that need attention such as the availability of waiting room facilities and infrastructure, this basically does not hamper the service process at the Polewali district office.*

**Keywords : Implementation, Policy, Publik Service, PATEN.**



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Lingkup Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP</b>	
A. Perspektif Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Konseptual.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	26
C. Fokus dan Deskripsi Fokus.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	28
E. Jenis dan Sumber Data.....	28

F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	33
H. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	35

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Kepegawaian Kantor Kecamatan Polewali.....	41
C. Temuan Penelitian.....	51
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65

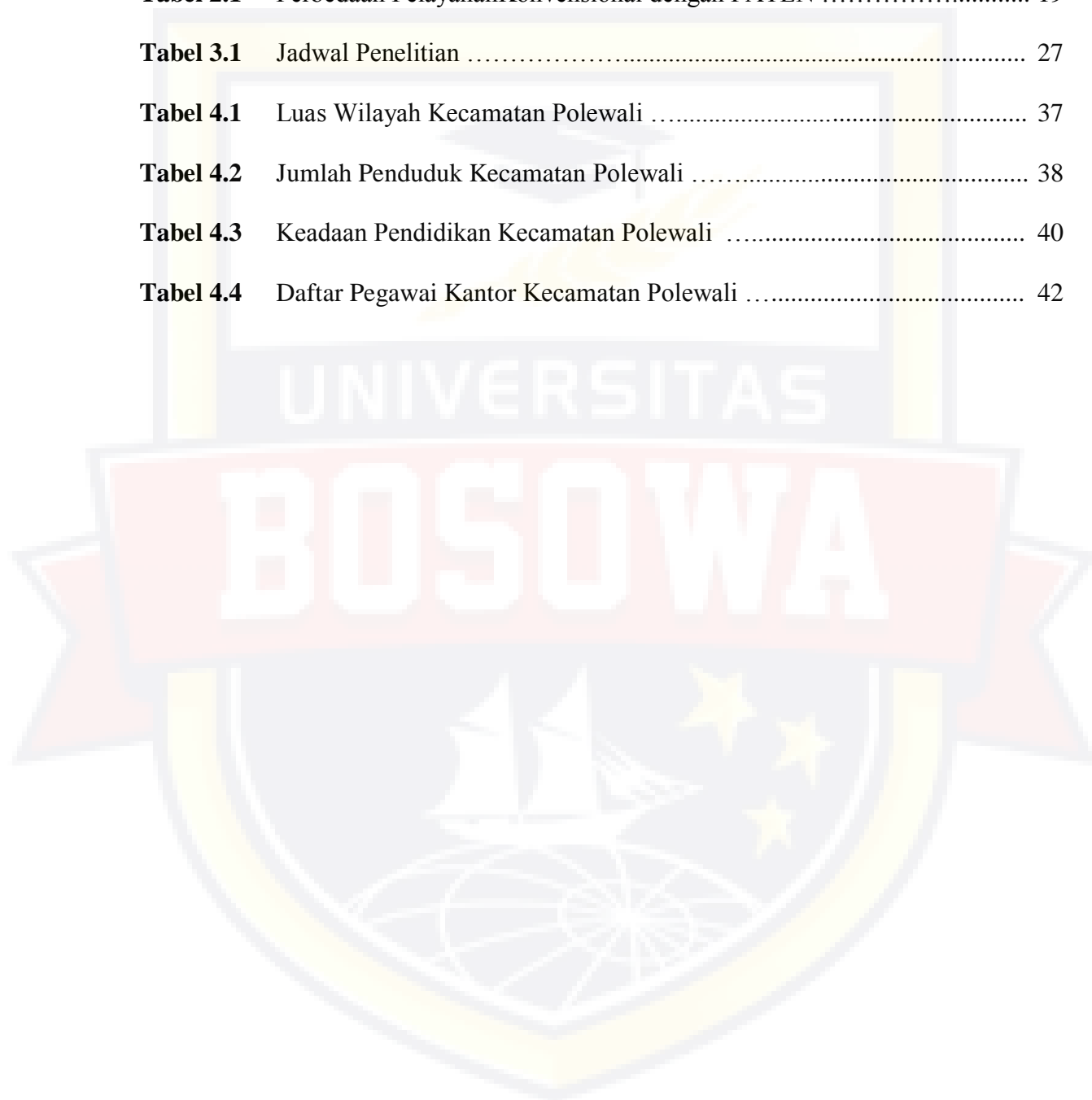
#### **BAB III PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	73

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Perbedaan PelayananKonvensional dengan PATEN .....	19
<b>Tabel 3.1</b>	Jadwal Penelitian .....	27
<b>Tabel 4.1</b>	Luas Wilayah Kecamatan Polewali .....	37
<b>Tabel 4.2</b>	Jumlah Penduduk Kecamatan Polewali .....	38
<b>Tabel 4.3</b>	Keadaan Pendidikan Kecamatan Polewali .....	40
<b>Tabel 4.4</b>	Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Polewali .....	42



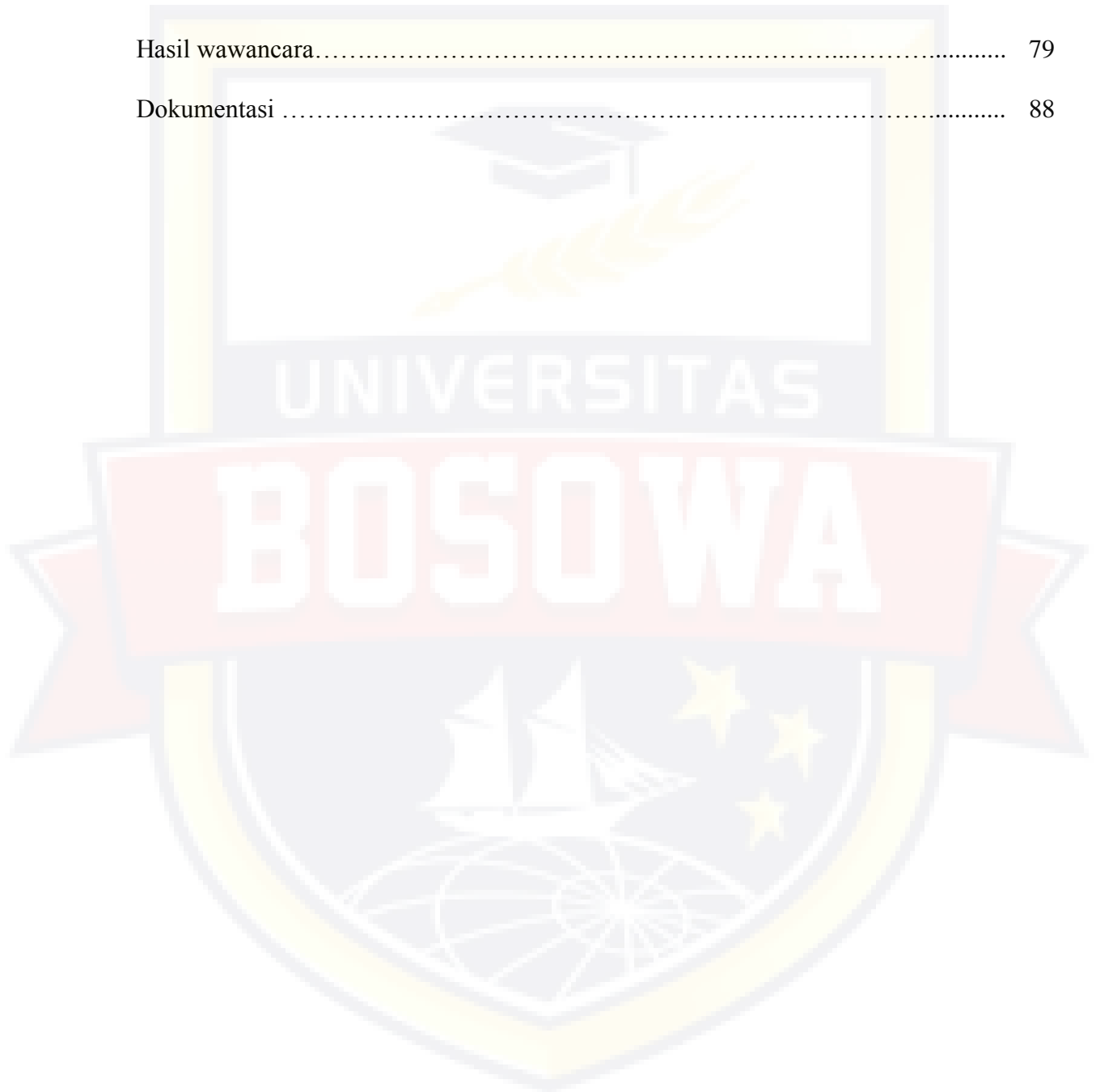
## DAFTAR GAMBAR

Kerangka Konseptual.....	24
--------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

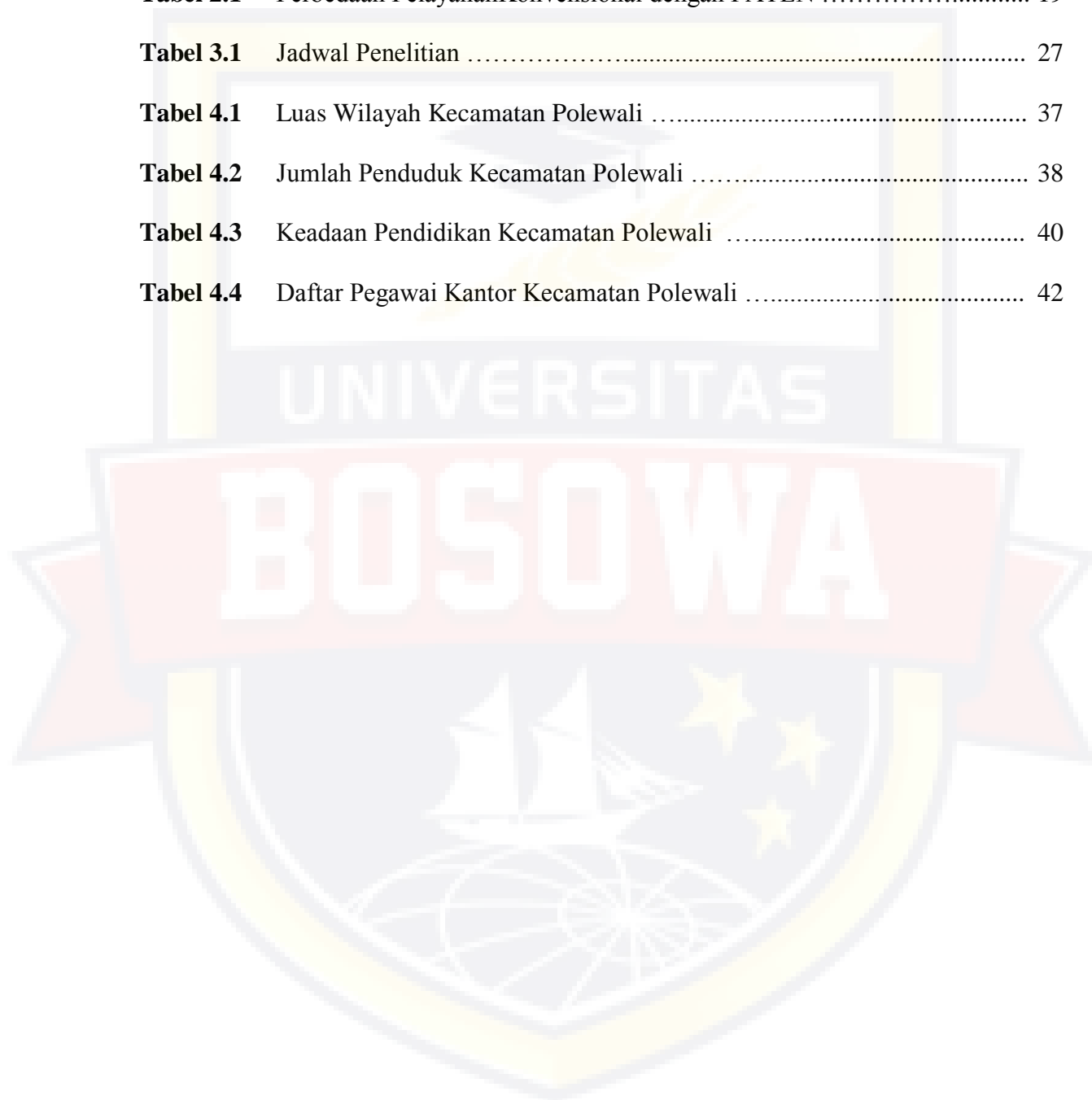
Pedoman wawancara.....	77
Hasil wawancara.....	79
Dokumentasi .....	88





## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Perbedaan PelayananKonvensional dengan PATEN .....	19
<b>Tabel 3.1</b>	Jadwal Penelitian .....	27
<b>Tabel 4.1</b>	Luas Wilayah Kecamatan Polewali .....	37
<b>Tabel 4.2</b>	Jumlah Penduduk Kecamatan Polewali .....	38
<b>Tabel 4.3</b>	Keadaan Pendidikan Kecamatan Polewali .....	40
<b>Tabel 4.4</b>	Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Polewali .....	42



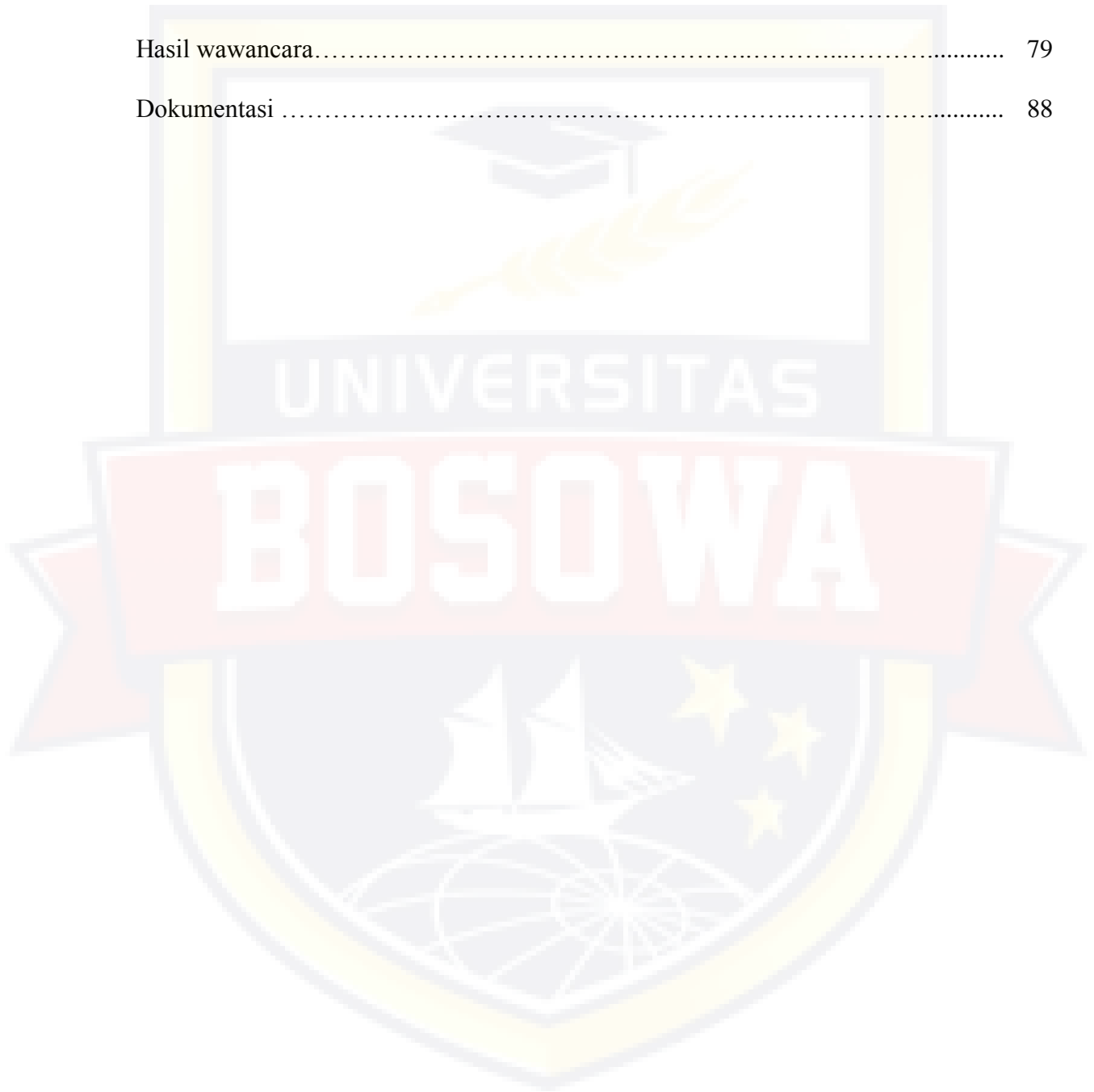
## DAFTAR GAMBAR

Kerangka Konseptual.....	24
--------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman wawancara.....	77
Hasil wawancara.....	79
Dokumentasi .....	88





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki suatu tujuan yakni menciptakan masyarakat Indonesia yang makmur dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, adanya tuntutan dan desakan dari masyarakat kepada pemerintah agar menghadirkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat mengakibatkan terjadinya perubahan di bidang pemerintahan Indonesia karena masyarakat sangat membutuhkan peran aktif dari penyelenggara pemerintahan.

Pembangunan yang selama ini telah dilakukan oleh Indonesia telah mengalami banyak perkembangan yang mengakibatkan membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan dan juga mengakibatkan adanya tuntutan-tuntutan yang diharapkan oleh masyarakat menuju ke arah kehidupan yang lebih baik dalam arti jumlah (kuantitas) maupun mutu (kualitas). Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mengharuskan adanya pelayanan umum yang cepat dan tepat waktu.

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan di segala bidang kehidupan masyarakat seiring bergulirnya era reformasi memberikan dampak yang sangat besar terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia. Pemerintahan yang bersifat sentralistik kini berubah menjadi desentralisasi. Harapan untuk meningkatkan kualitas birokrasi semakin tinggi dengan adanya persaingan



yang ketat baik di bidang swasta maupun pemerintah dalam upaya pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

Penetapan asas desentralisasi pada penyelenggaraan pemerintahan dalam sejarah pemerintah daerah di Indonesia sesungguhnya telah tertuang pada pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945. Pada pasal tersebut telah mengatur wewenang daerah otonom dalam mengelola dan mengurus rumah tangga daerahnya sendiri.

Kebijakan desentralisasi bermaksud untuk mendorong tumbuhnya kreatifitas lokal, agar dapat lebih mandiri dan mampu mengurus pemerintahan daerahnya sendiri. Berlakunya Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan mampu memberikan pengaruh yang nyata terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pelayanan publik diberikan kepada Daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 sebagai dasar pelaksanaan otonomi daerah. Dengan adanya otonomi daerah diharapkan berkembangnya secara maksimal potensi yang dimiliki daerah dan mengurangi jarak antara rakyat dengan pemerintah sehingga rakyat dengan mudah menyalurkan aspirasinya.

Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah, Pemerintah pusat berharap pelayanan publik akan menjadi lebih tanggap terhadap dinamika atau perubahan yang terjadi pada masyarakat di Daerah. Ketika manajemen pelayanan diserahkan ke Daerah, kesempatan warga untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan seharusnya menjadi semakin terbuka, masyarakat dapat dengan mudah mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan.

Pada prinsipnya, kebijakan otonomi daerah dilakukan dengan mendesentralisasikan kewenangan kepada daerah. Kekuasaan pemerintah pusat dialihkan ke pemerintah daerah sebagaimana mestinya sehingga terwujud pergeseran kekuasaan dari pusat ke daerah kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam asas desentralisasi terjadi penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah tentang urusan tertentu, sehingga pemerintahan daerah dapat mengambil prakarsa sepenuhnya, baik yang menyangkut policy, perencanaan, pelaksanaan, maupun pembiayaannya. Pemerintahan daerah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan agar menjadi urusan rumah tangganya sendiri sehingga diharapkan pemerintah daerah dapat lebih dekat kepada masyarakat dalam hal peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi harapan bagi masyarakat. Oleh karena itu, dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat disegenap jajaran aparaturnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, salah satunya adalah dengan mendekatkan unit

pelayanan kepada masyarakat. Peran Kecamatan dalam upaya melaksanakan pelayanan sangat penting dalam kaitannya menerima pelimpahan sebagian kewenangan Bupati atau Wali Kota. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.

Kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai.

Pokok – pokok Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memberikan pengertian bahwa PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja/loket pelayanan di kecamatan.

Ruang lingkungannya adalah Pelayanan bidang perizinan dan bidang non perizinan. Khusus bidang perizinan skala besar tahap memproses berkas dan tahap penerbitan dokumen perizinan dilaksanakan oleh Badan/Kantor Kabupaten/Kota. Kecamatan hanya dalam tahap menerima permohonan berkas dari warga masyarakat, memverifikasi dan mengirimkan berkas (kepada: Badan/Kantor Kabupaten/Kota) selanjutnya menerima atau mengambil dokumen perizinan yang telah diterbitkan Badan/Kantor Kabupaten/Kota dan memberikannya pada pemohon. Permohonan perizinan dalam skala kecil, pihak kecamatan dapat melakukan verifikasi, memproses dan menerbitkan dokumen izin serta menyampaikan data perkembangan perizinan skala kecil yang telah diterbitkan kepada Badan/Kantor di Kabupaten/Kota.

Kebijakan PATEN harus diselenggarakan di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia. Salah satu contoh yang telah menyelenggarakan PATEN yaitu di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Di Kabupaten Polewali Mandar, salah satu kecamatan yang telah menerapkan PATEN yaitu di Kecamatan Polewali. Penerapan PATEN di Kecamatan Polewali ditandai dengan adanya pendelegasian sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Polewali Mandar sebagaimana telah termuat dalam Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Polewali dilihat dari aspek fisik telah memiliki loket untuk pelayanan namun untuk sarana dan prasarana lain perlu ditingkatkan lagi seperti komputer dan alat pendukung lainnya. Pada aspek proses

juga sudah baik karena warga memberi berkas, menunggu dan menerima dokumen hasil di dalam satu tempat.

Melihat masih terdapatnya beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dan peningkatan, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Dari penelitian ini, diharapkan dapat menggambarkan sejauh mana implementasi yang telah dilaksanakan dan diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali?
2. Bagaimanakah persepsi masyarakat dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali.
2. Mengetahui dan memahami persepsi masyarakat tentang manfaat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya



pada bidang Ilmu pemerintahan berkenaan dengan penerapan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Serta dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan yang diselenggarakan oleh kecamatan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan yang relevan dalam mendapatkan hak pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat berguna baik untuk pemerintahan, dan masyarakat. Adapun manfaat yang dimaksudkan adalah sebagai berikut :

1) Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan yang diselenggarakan oleh kecamatan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan yang relevan dalam mendapatkan hak pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

2) Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan dasar pertimbangan bagi penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi, kepada camat se-Kabupaten Polewali Mandar sebagai bahan evaluasi untuk menentukan kebijakan di masa mendatang.

### **E. Lingkup Penelitian**

Guna lebih memfokuskan dan memperdalam kajian dalam penelitian ini, konteks permasalahan yang dibahas mencakup pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan diterapkannya sistem pelayanan tersebut.



## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

#### A. Perspektif Teori

##### 1. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan suatu cara yang dilakukan agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Sehingga ada dua pilihan langkah yang dapat ditempuh, yaitu langsung melaksanakannya dalam bentuk program-program atau melalui suatu formulasi kebijakan dan turunan dari kebijakan publik tersebut.

Menurut Edward III dalam Juliantha (2009:58) bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi kebijakan hal ini dinyatakan sebagai berikut :

Edward III mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan terlebih dahulu mengemukakan dua pertanyaan pokok, yakni: (i) faktor apa yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan? dan (ii) faktor apa yang menghambat keberhasilan implementasi kebijakan? Berdasarkan kedua pertanyaan tersebut dirumuskan empat faktor yang merupakan syarat utama keberhasilan proses implementasi, yakni komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi, termasuk tata aliran kerja birokrasi. Empat faktor tersebut menjadi kriteria penting dalam implementasi suatu kebijakan.

Lebih lanjut Edward memberikan penjelasan lebih rinci terkait dengan 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi suatu kebijakan yakni sebagai berikut :

- 1) Komunikasi, keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau

bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

- 2) Sumber daya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsistensi, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.
- 3) Disposisi, adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- 4) Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures*) atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Pedoman yang tidak akurat, jelas atau konsisten akan memberikan kesempatan kepada *Implementors* membuat diskresi. Diskresi ini bisa langsung dilaksanakan atau dengan jalan membuat petunjuk lebih lanjut yang ditujukan kepada pelaksana tingkat bawahnya. Jika komunikasi tidak baik maka diskresi ini akan memunculkan disposisi. Namun Komunikasi yang terlampau detail akan mempengaruhi moral dan independensi implementor, bergesernya tujuan dan terjadinya pemborosan sumber daya seperti keterampilan, kreatifitas, dan kemampuan adaptasi. Sumber daya saling berkaitan dengan komunikasi dan mempengaruhi disposisi dalam implementasi. Demikian juga disposisi dari

implementor akan mempengaruhi bagaimana mereka menginterpretasikan komunikasi kebijakan baik dalam menerima maupun dalam mengelaborasi lebih lanjut ke bawah rantai komando.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Saat ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu seseorang dalam mengurus sesuatu yang diperlukan. dengan kata lain pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa.

## **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sering diartikan sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena kegiatannya bersentuhan langsung dengan tuntutan

kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik itu sendiri adalah menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Sedarmayanti, pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan umum dapat diperhatikan dari adanya hak dan tanggung jawab yang melekat pada masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan norma dan aturan yang telah ditentukan agar dapat menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip yakni :

- a. Pelayanan harus cepat, dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- b. Pelayanan harus tepat, ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c. Pelayanan harus akurat, produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- d. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang 1945 untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara

demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik.

Pada prinsipnya tugas pemerintah yakni memberikan pelayanan serta menciptakan kondisi yang memungkinkan kepada masyarakat untuk dapat mengembangkan kemampuan serta kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, sesungguhnya pelayanan publik merupakan wujud dari fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan bahwa “Pelayanan publik adalah 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”.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa tujuan undang-undang pelayanan publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa dalam pelayanan publik, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dengan pengertian prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dipahami.
- b. Kejelasan tentang: persyaratan teknis dan administratif, unit/pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan, dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu, dalam artian kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan publik.
- d. Akurasi, dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, dengan pengertian proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, dengan pengertian pimpinan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, dengan pengertian tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan publik.
- h. Kemudahan akses, dengan pengertian tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dengan pengertian pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, dengan pengertian kondisi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang diperlukan.

Menurut Safroni bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur pemerintahan. Untuk memahami hakikat pelayanan publik yang sebenarnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan atau keperluannya sesuai dengan



peraturan dan tata cara yang telah ditentukan. Pelayanan publik merupakan salah satu titik strategis dalam membangun praktek pemerintahan yang baik.

Lebih lanjut Safroni mengungkapkan bahwa terdapat beberapa pertimbangan-pertimbangan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik guna membangun pemerintahan yang baik yakni:

1. Selama ini praktek pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh masyarakat luas. Jadi apabila terjadi perubahan yang signifikan pada aspek pelayanan publik masyarakat akan membangkitkan dukungan masyarakat luas dalam membangun pemerintahan yang baik.
2. Dalam pelayanan publik berbagai aspek *kepemerintahan yang baik* dapat diartikulasikan secara lebih mudah. Misalnya, dalam aspek kelembagaan, bahwa dalam praktek *governance* dapat dibedakan dengan mudah dari praktek *government*, karena dalam praktek *governance* melibatkan aktor-aktor di luar pemerintah yaitu unsur swasta dan masyarakat sipil. Disamping itu, dalam mewujudkan nilai-nilai yang mencirikan praktik *kepemerintahan yang baik* seperti efektif dan efisien, non diskriminasi dan berkeadilan, serta memiliki akuntabilitas tinggi dapat dengan mudah dikembangkan parameternya dalam pelayanan publik
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, karena baik pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat sipil sama-sama memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam pelayanan publik.

Menurut Lenvine dalam Safroni, mengungkapkan bahwa produk pelayanan publik di negara demokrasi harus memenuhi tiga indikator, sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab, yaitu menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Effendi dalam Safroni, mengemukakan bahwa dengan melihat kondisi masyarakat yang dinamis seperti sekarang ini yang menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara maka birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. *Profesional*, pelayanan publik dengan ciri adanya akuntabilitas dan responsibilitas.
- b. *Efektif* dan *efisien* dengan pengertian lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran, sedangkan efisiensi menghindari adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
- c. *Sederhana*, dengan pengertian tata cara pelayanan yang mudah dipahami, dapat dilaksanakan dengan cepat, dan tidak berbelit-belit.
- d. *Transparan* dan *terbuka*, dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - 1) prosedur/tata cara pelayanan;
  - 2) persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif;
  - 3) unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - 4) rincian biaya/tarif pelayanan dan cara pembayarannya;
  - 5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
  - 6) diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
- e. *Tepat waktu*, dengan pengertian pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
- f. *Responsif*, dengan pengertian cepat tanggap dan menanggapi berbagai masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat.
- g. *Adaptif*, dengan pengertian mudah menyesuaikan dengan apa yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu

mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, serta milik swasta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali didasarkan atas Peraturan Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Menurut Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dijelaskan bahwa penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu tersebut dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ada tiga syarat yakni pertama adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat hal ini bisa saja ditempuh melalui peraturan bupati/walikota ataupun keputusan bupati/walikota.

Syarat kedua yang harus dipenuhi yakni harus adanya standar pelayanan dan beberapa uraian tugas personil kecamatan. Syarat yang ketiga yakni adanya sarana dan prasarana yang mampu mendukung terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tersebut.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang terletak di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Dalam Sistem ini warga masyarakat diposisikan hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan dan camat. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk dan menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai.

Persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya dan diumumkan kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya. Perbedaan antara pelayanan yang selama ini dijalankan (konvensional) dengan PATEN, secara rinci dapat dilihat sebagaimana tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan pelayanan Konvensional dengan PATEN**

Aspek	Pelayanan Konvensional	PATEN
Ketersediaan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu; sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai.</li> <li>2. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan.</li> <li>3. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya.</li> <li>4. Dapat menjebak camat dengan tuduhan "kutipan liar".</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan;</li> <li>2. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran di catat secara transparan dan akuntabel.</li> <li>3. Memberikan kepastian kepada camat dalam menjalankan pelayanan publik</li> </ol>
Database	Tidak ada sistem database mengenai pelayanan	Dilengkapi dengan database pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus
Partisipasi Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada partisipasi warga.</li> <li>2. Warga hanya menerima proses pelayanan public apa adanya.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan</li> <li>2. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan</li> </ol>

Sumber : Buku Kebijakan PATEN, Dirjen Pemerintahan Umum Kemendagri

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Asas-asas itu adalah:

- 1) Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 2) Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- 3) Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- 8) Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- 9) Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN yaitu Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

#### **B. Penelitian sebelumnya**

Hasil Penelitian yang ada sebelumnya dan relevan dengan penelitian tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar” adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dila Ferlina (2015) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik. Kecamatan Bergas telah memenuhi syarat substantif, memiliki standar pelayanan dan menyediakan sarana prasarana dan adanya pelaksana teknis.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nurkhaenti (2015) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Brebes”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya masyarakat Kabupaten Brebes sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh PATEN.

### **C. Kerangka Konseptual**

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi harapan bagi masyarakat. Oleh karena itu, dinyatakan bahwa Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di segenap jajaran aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, salah satunya adalah dengan mendekatkan unit pelayanan kepada masyarakat. Peran Kecamatan dalam upaya melaksanakan pelayanan sangat penting dalam kaitannya menerima pelimpahan sebagian kewenangan Bupati atau Wali Kota. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Menanggapi adanya hal tersebut tentunya pemerintah tidak hanya tinggal diam saja tanpa mengambil langkah. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pemerintah berusaha memberi jawaban atau memberi

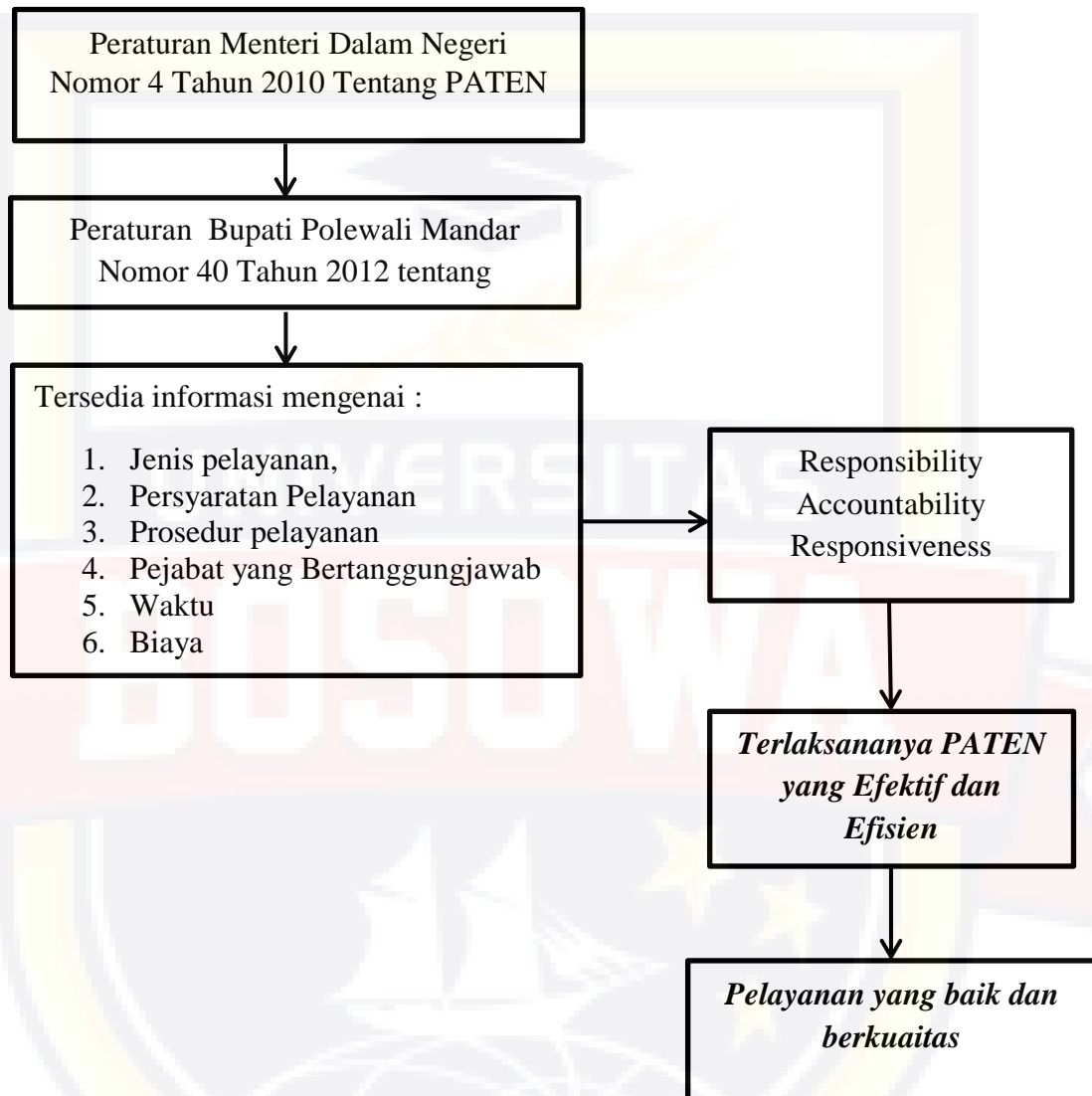


respon tentang apa yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat. Adanya peraturan tersebut diharapkan mampu mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya peraturan tersebut juga merupakan salah satu terobosan pemerintah dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik

Kecamatan Polewali telah melaksanakan dan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2013 berdasarkan Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Kecamatan Polewali merupakan kecamatan percontohan dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut karena terletak ditengah-tengah kota dan merupakan Ibu kota Kabupaten Polewali Mandar. Adanya penyelenggaraan PATEN tersebut ditujukan guna mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain mempermudah dan mendekatkan, PATEN hendaknya juga dijadikan sebuah strategi pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sebagai kecamatan yang dijadikan contoh dalam menyelenggarakan pelayanan tersebut, tentunya Kecamatan Polewali memiliki keistimewaan tersendiri.

Kerangka berpikir dari penelitian ini dapat digambarkan dalam sebuah bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Polewali. dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih berifat kualitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk memahami makna dibalik data yang tampak.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena sosial sebagaimana yang dikemukakan M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur (2016:27) bahwa :

Penelitian Kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok, dan beberapa deskripsi untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan yang sifatnya induktif.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variable-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menggunakan hipotesa dan menguji suatu hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

Metode Deskriptif menggambarkan tentang berbagai fakta yang berkaitan dengan fokus yang diamati guna mencari suatu kebenaran yakni menggambarkan

proses penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali.

Dalam penelitian ini pengamatan yang dilakukan bermaksud untuk memperoleh informasi tentang bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali, informasi ini langsung diperoleh dari beberapa petugas pelayanan (pegawai) yang terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Polewali.

Adapun alasan memilih metode ini adalah : 1) metode ini sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan, 2) penelitian ini menuntut peneliti untuk terjun langsung ke lapangan dalam memperoleh data, 3) dengan metode ini peneliti dapat mengungkap semua fenomena dan keadaan serta data yang diperoleh dideskripsikan apa adanya.

#### **B. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Adapun lokasi penelitian adalah Kantor Camat Polewali yang merupakan Ibukota Kabupaten Polewali Mandar. Alasan Peneliti mengambil lokasi tersebut adalah :

1. Kemudahan untuk memperoleh akses data
2. Lokasi mudah dijangkau
3. Tema yang peneliti angkat terdapat di lokasi tersebut

Kegiatan Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kalender akademik Universitas Bosowa tahun ajaran 2017/2018.

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**  
**Universitas Bosowa Tahun Akdemik 2017-2018**

NO	KEGIATAN	WAKTU PENGAMATAN																				
		2017/2018																				
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																	
2	Penyusunan Instrumen					■	■															
3	Seminar Proposal dan Instrumen Penelitian							■	■													
4	Pengujian Validasi dan Reabilitas Instrumen									■	■	■	■									
5	Penentuan Sampel											■	■									
6	Pengumpulan data												■	■								
7	Analisis Data													■	■							
8	Pembuatan Draft Laporan														■	■	■					
9	Seminar Hasil Penelitian															■	■					
10	Penyempurnaan Laporan																■	■				
11	Penggandaan Laporan Penelitian																		■	■		

Sumber : Kalender Akademik Universitas Bosowa Tahun Akademik 2017/2018

Keterangan :

■ : Pelaksanaan Kegiatan

### **C. Fokus dan Deskripsi Fokus**

Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu sehingga tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka peneliti memfokuskan untuk membahas Pelaksanaan dan manfaat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar.

### **D. Instrumen Penelitian**

Pada Prinsipnya penelitian yakni melakukan pengukuran, maka diperlukan alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian dinamakan Instrumen Penelitian. Jadi Instrumen penelitian yakni suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Instrumen yang digunakan dalam mengungkapkan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali sumber datanya dari pegawai kantor camat dan masyarakat, yang dimana dapat dilakukan dengan wawancara dan observasi.

### **E. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Jenis data yang akan dikumpulkan melalui penelitian ini meliputi:

- a. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (informan), yang didapat dari peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, hasil observasi terhadap suatu objek benda, kejadian atau kegiatan,

dan data mengenai segala hal berkaitan dengan Pelaksanaan dan manfaat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar.

- b. Data sekunder adalah merupakan sumber data primer yang telah diolah lebih lanjut, baik oleh pengambil data primer atau oleh pihak lain. Pada penelitian ini, data bisa diperoleh berupa data-data tertulis seperti monografi, laporan kegiatan, notulensi rapat, berita acara kegiatan, surat-surat keputusan yang dapat digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer.

## **2. Sumber Data**

Pada penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, dan kebanyakan bukan angka-angka, walaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang, data dimaksud meliputi transkrip wawancara, catatan data lapangan, foto-foto, dokumen pribadi, dan catatan lainnya.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini bersifat penelitian lapangan (field research). Field research adalah sumber data yang diperoleh dari lapangan penelitian yaitu mencari data terjun langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data yang kongret yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan penelitian ini termasuk dalam kategori field research, karena dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi lapangan langsung ke lapangan guna memperoleh data yang konkrit mengenai

Pelaksanaan dan manfaat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun beberapa metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu bentuk pengumpulan data primer. Observasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Sedangkan para ahli memberikan pemahaman observasi sebagai berikut :

1. Alwasilah C. (2003:211) menyatakan bahwa, observasi adalah penelitian atau pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya.
2. Nasution (2003:56) mengungkapkan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.
3. Syaodih N (2006:220) mengatakan bahwa observasi (observation) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.
4. Margono (2005:158) mengungkapkan bahwa, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.
5. Hadi S. (Sugiyono, 2005:166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
6. Bungin (2007:166), observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.



Dari semua pendapat tersebut terdapat satu kesamaan pemahaman bahwa observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Observasi pada penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.

Dalam konteks penelitian kualitatif, observasi tidak untuk menguji kebenaran tetapi untuk mengetahui kebenaran yang berhubungan dengan aspek/kategori sebagai aspek studi yang dikembangkan peneliti. dalam penelitian kualitatif observasi dipandang sebagai nafas dari suatu penelitian, melalui observasi langsung peneliti dapat memperoleh data yang diharapkan.

## **2. Wawancara**

Salah satu cara metode pengumpulan data yang biasa digunakan dalam melakukan suatu penelitian adalah wawancara dengan seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

Menurut Sugiyono bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Esterberg dalam Sugiyono mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu *wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur*.

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

2. Wawancara Semiterstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

3. Wawancara tak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam pengamatan ini penulis menggunakan *wawancara semiterstruktur*. Alasan penulis menggunakan wawancara semiterstruktur adalah agar penulis dapat lebih banyak memperoleh informasi yang lebih terbuka, lengkap dan mendalam mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali.

Penulis akan melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali. Antara lain, Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi, Operator Pelayanan dan beberapa masyarakat Kecamatan Polewali.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis telah menetapkan informan yang dapat diwawancarai dan memberikan data. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

a. Camat	: 1 Orang
b. Sekcam	: 1 Orang
c. Kepala Seksi	: 1 Orang
d. Masyarakat	: 5 Orang
<b>Jumlah</b>	<b>: 8 Orang</b>

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang juga berperan penting dalam penelitian adalah dokumentasi. Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang tidak langsung memberikan data/informasi kepada peneliti. Menurut Sugiyono “Dokumen merupakan catatan yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

#### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun langkah-langkah analisa data yang dilakukan dalam kegiatan penelitian ini adalah :

## **1. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan relevan dengan permasalahan yang diteliti selanjutnya memfokuskan pada hal-hal yang penting apakah data memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut atau tidak. Data yang diperoleh dipilih berdasarkan kategori tertentu sehingga dapat mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang telah ada jika diperlukan.

## **2. Data Display (penyajian Data)**

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti table, grafik dan sejenisnya. Penyajian data disamping berfungsi untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, juga untuk merencanakan kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

## **3. Penarikan Kesimpulan**

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:51), mengemukakan bahwa langkah ketiga dalam melakukan analisis data adalah Penarikan Kesimpulan dan verifikasi.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah diungkapkan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam

penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah berada di lokasi magang.

#### **H. Rencana Pengujian Keabsahan Data**

Untuk mempertanggungjawabkan proses dan hasil penelitian, maka pengujian keabsahan data yang diperoleh dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi, yang merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menjamin kepercayaan data yang diperoleh dalam penelitian, sehingga perlu dilakukan kontrol terhadap kesahihannya. Untuk menguji kesahihan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara: (a) triangulasi sumber, yaitu pengecekan data dengan membandingkan dan mengecek ulang data yang diperoleh dari informan dengan informan lainnya; (b) triangulasi metode/teknik, yaitu mengecek kebenaran data yang diperoleh dari informan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda; (c) diskusi dengan teman sejawat yang berpengalaman dalam penelitian kualitatif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kecamatan Polewali**

###### **1.1. Letak dan Luas Wilayah**

Kecamatan Polewali merupakan pusat pemerintahan (ibu kota) Kabupaten Polewali Mandar. Berdasarkan posisi geografisnya, Kecamatan Polewali memiliki batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Anreapi
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Binuang
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Matakali
- Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Makassar

Kecamatan Polewali secara administratif terbagi dalam 9 Kelurahan, yaitu Darma, Manding, Pekkabata, Takatidung, Lantora, Sulewatang, dan Polewali. Berdasarkan letaknya, 5 kelurahan memiliki wilayah yang berbatasan dengan laut dan 4 kelurahan tidak memiliki wilayah yang berbatasan dengan laut, luas wilayah Kecamatan Polewali secara keseluruhan adalah 26,27 km<sup>2</sup> atau 1,30 persen dari luas Kabupaten Polewali Mandar.

**Tabel 4.1**  
**Luas Wilayah Kecamatan Polewali**

NO	Kelurahan	Luas Wilayah (km <sup>2</sup> )	Persentasi (%)
1	Darma	6,25	23,8
2	Manding	1,88	7,1
3	Madatte	2,2	8,4
4	Pekkabata	1,92	7,3
5	Takatidung	3,84	14,6
6	Lantora	1,68	6,4
7	Sulewatang	4	15,2
8	Wattang	3,5	13,3
9	Polewali	1	3,8
<b>Jumlah</b>		<b>26,27</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kecamatan Polewali Dalam Angka 2017*

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa Dari 9 Kelurahan yang tergabung di Kecamatan Polewali, Kelurahan Darma merupakan kelurahan dengan wilayah terluas, yaitu 6,25 km<sup>2</sup>. Sedangkan Kelurahan Polewali merupakan kelurahan dengan luas wilayah yang paling kecil, yaitu 1,00 km<sup>2</sup>.

### **1.2. Keadaan Demografi Penduduk**

Jumlah penduduk Kecamatan Polewali pada tahun 2016 berdasarkan hasil proyeksi penduduk berjumlah 60.222 jiwa. Sedangkan jumlah rumah tangga mencapai 13.065 rumah tangga. Jika dilihat distribusi penduduk pada tingkat kelurahan, dapat dilihat bahwa Kelurahan Darma memiliki jumlah penduduk paling

banyak yakni berjumlah 11.439 jiwa. sebaliknya, Kelurahan Manding memiliki jumlah penduduk paling sedikit yakni 2.761 jiwa.

Penduduk laki-laki dan perempuan Kecamatan Polewali masing-masing berjumlah 29.482 jiwa dan 30.740 jiwa. Kepadatan penduduk di Kecamatan Polewali mencapai 2.292 jiwa per km<sup>2</sup>. Tingkat kepadatan penduduk antar kelurahan bervariasi. Kelurahan yang memiliki tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Kecamatan Polewali adalah Kelurahan Polewali. Kelurahan Polewali memiliki tingkat kepadatan penduduk mencapai 8.791 jiwa/km<sup>2</sup>.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Kecamatan Polewali**

NO	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Luas (km2)	Kepadatan Penduduk (jiwa/km2)
1	Darma	11.439	6,25	1.830
2	Manding	2.761	1,88	1.469
3	Madatte	9.072	2,2	4.124
4	Pekkabata	5.035	1,92	2.622
5	Takatidung	6.605	3,84	1.720
6	Lantora	5.764	1,68	3.431
7	Sulewatang	4.379	4	1.095
8	Wattang	6.376	3,5	1.822
9	Polewali	8.791	1	8791
<b>Jumlah</b>		<b>60.222</b>	<b>26,27</b>	<b>2.292</b>

*Sumber : Kecamatan Polewali Dalam Angka 2017*



Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa Kecamatan Polewali memiliki tingkat kepadatan penduduk paling tinggi dibandingkan kelurahan yang lain yakni mencapai 8.791 jiwa/km<sup>2</sup>. Sebaliknya Kelurahan Sulewatang memiliki tingkat kepadatan penduduk paling rendah, yakni 1.095 jiwa/km<sup>2</sup>.

### **1.3. Keadaan Pendidikan**

Faktor yang juga sangat menentukan proses pembangunan adalah pendidikan. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam proses modernisasi masyarakat, dalam arti mengubah sikap, pandangan, dan pola pikir tradisional masyarakat yang sulit menerima hal-hal baru. Dengan pendidikan yang memadai akan memungkinkan seseorang untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam mendorong laju pembangunan.

Pendidikan adalah salah satu sarana untuk meningkatkan sumber daya manusia. Untuk menyediakan pendidikan yang baik bagi masyarakat, harus tersedia sarana pendidikan yang memadai. Pendidikan merupakan salah satu aspek yang sangat penting guna mewujudkan masyarakat yang cerdas, dan terampil. Untuk mewujudkan hal itu maka diperlukan sarana dan prasarana serta fasilitas yang memadai agar pelaksanaan pendidikan berjalan dengan baik dan lancar. Adapun sarana dan prasarana pendidikan yang ada di Kecamatan Polewali dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Kedadaan Pendidikan Kecamatan Polewali**

NO	Kelurahan	TK/Sederajat	SD/Sederajat	SMP/Sederajat	SMA/Sederajat
1	Darma	3	2	-	2
2	Manding	-	1	-	-
3	Madatte	4	5	-	-
4	Pekkabata	1	3	2	2
5	Takatidung	1	2	1	-
6	Lantora	2	3	1	-
7	Sulewatang	-	2	-	-
8	Wattang	2	2	-	-
9	Polewali	1	7	1	-
<b>Jumlah</b>		<b>14</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

*Sumber : Kecamatan Polewali Dalam Angka 2017*

Berdasarkan tabel 3.3 diatas, dapat dilihat bahwa sebaran sarana pendidikan sudah cukup merata, karena hampir seluruh kelurahan mempunyai sekolah namun kedepannya mungkin perlu ditingkatkan lagi sehingga masing-masing kelurahan mempunyai sarana pendidikan yang lengkap, dimulai dari jenjang sekolah TK/PAUD sampai SMA/Sederajat.

#### **1.4. Visi dan Misi Kecamatan Polewali**

Visi Kecamatan Polewali adalah merupakan cita-cita yang menggambarkan akan dibawa kemana Kecamatan Polewali di masa yang akan datang dan visi selalu berpijak pada kondisi, potensi, tantangan dan hambatan yang ada. Sehubungan

dengan Sehubungan dengan analisis dan pendalaman tersebut, maka ditetapkanlah visi Kecamatan Polewali sebagai berikut :

**” Terwujudnya Sinergitas Manajemen Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Kemasyarakatan di Polewali ”**

Misi Kecamatan Polewali adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Untuk mewujudkan visi tersebut, misi yang akan dilaksanakan Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar yaitu:

1. Optimalisasi Manajemen pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan;
2. Optimalisasi Koordinasi pembangunan Kecamatan;
3. Optimalisasi Pembinaan Kemasyarakatan Kecamatan.

**B. Kepegawaian Kecamatan Polewali**

**1. Keanggotaan Pegawai Kecamatan Polewali**

Untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat serta mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi di Kantor Kecamatan Polewali, sumber daya manusia yang dimiliki sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Polewali**

No.	Nama	Pangkat/ Golongan	Jabatan
1.	H. TAUFIK A. PALONTJONGI, S.IP, M.Adm.KP	Pembina Tk.I IV/b	Camat
2.	ANDI SAGGAP. R, S.Pd	Pembina IV/a	Sekcam
3.	A. MALIK, S.Sos	Penata Tk. I III/d	Kasi Pem
4.	Dra. Hj. NAMRIAH	Penata Tk. I III/d	Kasi PMD
5.	HABIBI USMAN, S.IP	Penata Muda Tk.I III/b	Kasi Trantib
6.	M. NAJIB. J	Penata Muda Tk.I III/b	Kasi Ekbang
7.	SULASTRI, S.Pdi	Penata Muda Tk.I III/b	Kasi Kesra
8.	KURDIAH, SE	Penata III/c	Kasubsi Umum & Kepegawaian
9.	MAHMUDI, S.IP, M.Si	Penata Muda Tk.I III/b	Kasubsi Keu, & Perencanaan
10.	ASYKUR KATJO ABD MALIK, S.Ag	Penata III/c	Staf Kasi Pem
11.	SAYID NURDIN	Penata Muda Tk.I III/b	Staf Kasi Ekbang
12.	NURDIN, S.IP	Penata Muda Tk.I III/b	Staf Kasi Ekbang
13.	SYARIFUDDIN	Penata Muda III/a	Staf Kepegawaian
14.	ASRIANI, S.Sos	Penata Muda III/a	Staf Kepegawaian
15.	HASNAWIAH, S.Sos	Penata Muda III/a	Staf Kepegawaian
16.	ABD. RAHMAN, S.IP	Penata Muda III/a	Staf Kasi Ekbang
17.	ABD. RAHMAN, S.IP	Penata Muda III/a	Staf Kasubsi Perenc. &

			pelaporan
18.	ANDI HAMKA, S.IP	Pengatur Muda II/a	Staf Kasi Kesra
19.	M. RIZAL, S.Kel	Penata Muda III/a	Staf Kasubsi Keuangan
20.	BAKRI, S.IP	Penata Muda III/a	Staf Kasi Pemerintahan
21.	MUH. SAKIB, A.Md	Pengatur II/c	Staf Kasi PMD
22.	ITTE RAMLI	Pengatur Muda II/a	Staf Kasi Trantib
23.	ARMANSYAH	Pengatur Muda Tk.I II/b	Staf Kasi Ekbang
24.	MARZUKI	Pengatur Muda II/a	Staf Kasubsi Keuangan
25.	HAERIL AZIKIN	Pengatur Muda II/a	Staf Kasubsi Keuangan
26.	IRMA	Pengatur Muda II/a	Staf Kepegawaian
27.	MAHMUD	Juru I/c	Staf Pembersih
28.	ALIMIN YUSUF, A.Ma.Pd	Penata Muda TK.I	Staf Kasi PMD
29.	RUSNI IDRUS	Pengatur Muda	

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin Camat. Kedudukan Kecamatan Polewali yang merupakan ibu kota Kabupaten Polewali Mandar sebagai pusat pelayanan masyarakat merupakan perwujudan tugas dan fungsi sebagai pelayanan masyarakat.

Maksud adanya kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan ayat (1) Pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan:

"Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan".

Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan), karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang - undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Oleh karena itu, kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi pemerintahan lainnya di kecamatan, karena penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya di kecamatan harus berada dalam koordinasi Camat.

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketenteraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah.

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan sebagai ciri pemerintahan kewilayahan yang memegang posisi strategis dalam hubungan dengan pelaksanaan kegiatan pemerintahan kabupaten/kota yang dipimpin oleh bupati/wali kota. Sehubungan dengan itu, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan dari 2 (dua) sumber yakni: pertama, bidang kewenangan dalam lingkup tugas umum pemerintahan, dan kedua, kewenangan bidang pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/wali kota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.

Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota. Pertanggungjawaban Camat kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah adalah pertanggungjawaban administratif. Pengertian melalui bukan berarti Camat merupakan bawahan langsung Sekretaris Daerah, karena secara struktural Camat berada langsung di bawah bupati/wali kota.

Adapun tugas dan kewenangan unit kerja Kecamatan Polewali adalah Sebagai Berikut :

## **A. CAMAT**

### **1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat**

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat meliputi:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan, dan kecamatan.
- b. Melakukan pembinaan, dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja, dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
- c. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.
- d. Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada bupati/walikota dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat.

**2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman, dan ketertiban umum**

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum meliputi:

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah, dan/atau instansi vertikal yang tugas, dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum.



b. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum.

c. Melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada bupati/walikota.

### **3. Mengkoordinasikan penerapan, dan penegakan peraturan perundang-undangan**

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan penerapan, dan penegakan peraturan perundang-undangan meliputi:

a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas, dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan.

b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas, dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia.

c. Melaporkan pelaksanaan penerapan, dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada bupati/walikota.

### **4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum**

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum meliputi:

a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah, dan/atau instansi vertikal yang tugas, dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum.

- b. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum.
- c. Melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana, dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada bupati/walikota.

**5. Mengkoordinasikan Penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.**

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan meliputi:

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah, dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- b. Melakukan koordinasi, dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah, dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- c. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- d. Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada bupati/walikota.

**6. Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan/atau kelurahan**

Tugas Camat dalam membina penyelenggaraan pemerintahan desa, dan/atau kelurahan meliputi:

- a. Melakukan pembinaan, dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

- b. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa dan/atau kelurahan.
- c. Melakukan pembinaan, dan pengawasan terhadap kepala desa, dan/atau lurah.
- d. Melakukan pembinaan, dan pengawasan terhadap perangkat desa, dan/atau kelurahan;
- e. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa, dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan.
- f. Melaporkan pelaksanaan pembinaan, dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa, dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan kepada bupati/walikota.

**7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya, dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.**

Tugas Camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya, dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan meliputi:

- a. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- b. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

- c. Melakukan pembinaan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan.
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan.
- e. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota.

### **Kewenangan Camat**

Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

1. Perizinan
2. Rekomendasi
3. Koordinasi
4. Pembinaan
5. Pengawasan
6. Fasilitasi
7. Penetapan
8. Penyelenggaraan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Pelaksanaan kewenangan camat sebagaimana tersebut mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota kepada Camat sebagaimana dimaksud di atas dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas, dan efisiensi.

## C. Temuan Penelitian

### 1. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali

Untuk mengetahui efektivitas implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali, peneliti menggunakan beberapa poin persyaratan yang harus dimiliki oleh Kecamatan sesuai dengan yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimana disebutkan dalam pasal 5 bahwa Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN yakni *syarat substantif, syarat Administratif, dan syarat Teknis.*

#### a. Persyaratan Substantif

Persyaratan Substantif sebagaimana yang dimaksud pada pasal 5 adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Persyaratan ini sangat penting mengingat hal ini yang menjadi pedoman oleh camat untuk melaksanakan kewenangan yang diberikan oleh bupati dalam melaksanakan kewenangan pemerintahan untuk menangani urusan otonomi daerah.

Persyaratan Substantif dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

Kita telah mengetahui bahwa persyaratan substantif sangat penting dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimana terdiri dari dua (2) bidang yakni **bidang perizinan dan bidang non perizinan** dan hal ini sudah kami lakukan di kantor camat sesuai dengan apa yang tertuang dalam Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Dari hasil wawancara dengan Camat Polewali, peneliti dapat menyimpulkan bahwa persyaratan substantif pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi dan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **b. Persyaratan Administratif**

Persyaratan administratif sebagaimana yang dimaksud meliputi 2 hal yakni standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Hal ini juga merupakan persyaratan yang sangat penting karena menyangkut teknis pelayanan yang dilakukan oleh kantor kecamatan kepada masyarakat.

Persyaratan administratif dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga pada dasarnya sudah terpenuhi, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

Segala sesuatu yang menyangkut jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dan diketahui dengan sangat jelas karena segala standar pelayanan apapun yang ada di kecamatan kami tampilkan dalam papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas mulai dari jenis pelayanan sampai dengan biaya pelayanan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Sekretaris Kecamatan. Beliau mengatakan bahwa:

Standar pelayanan di kantor kecamatan Polewali bisa dengan mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat yang ingin mengurus pelayanan di kantor camat tidak perlu lagi menanyakan persyaratan pelayanan tersebut karena telah jelas termuat dalam papan informasi di ruangan pelayanan kantor kecamatan.

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa persyaratan administratif pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi dan telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Sebagaimana diketahui bahwa standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi :

1. Jenis pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Proses/prosedur pelayanan;
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan;
5. Waktu pelayanan; dan
6. Biaya pelayanan.

### **c. Persyaratan Teknis**

Persyaratan Teknis sebagaimana yang dimaksud meliputi 2 poin yakni sarana prasarana dan pelaksana teknis. Hal ini juga merupakan persyaratan yang harus dipenuhi karena menyangkut perlengkapan penunjang pelayanan di kantor kecamatan kepada masyarakat.

Untuk sarana dan prasarana sebagaimana yang tertuang dalam pasal 10 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi :

1. Loker/meja pendaftaran;
2. Tempat pemrosesan berkas;
3. Tempat pembayaran;
4. Tempat penyerahan dokumen;
5. Tempat pengolahan data dan informasi;

6. Tempat penanganan pengaduan;
7. Tempat piket;
8. Ruang tunggu; dan
9. Perangkat pendukung lainnya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal persyaratan teknis pada umumnya sudah terpenuhi namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

“Untuk persyaratan teknis yang meliputi sarana dan prasarana pada dasarnya sudah terpenuhi semuanya namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti penambahan kursi tunggu bagi warga yang ingin memperoleh pelayanan serta jumlah unit komputer yang perlu ditambah sehingga proses pelayanan yang ada di kantor kecamatan dapat lebih cepat dan mudah.”

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat memperoleh kesimpulan bahwa pada dasarnya persyaratan Teknis pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi namun ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Sedangkan untuk pelaksana teknis sebagaimana yang tertuang dalam pasal 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi :

1. Petugas Informasi;
2. Petugas loket/penerima berkas;
3. Petugas operator komputer;
4. Petugas pemegang kas; dan
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.



Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal pelaksana teknis pada umumnya sudah ada petugas yang diberi tugas masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

“Untuk persyaratan teknis yang meliputi pelaksana teknis sudah terpenuhi, sudah ada petugas yang diberi kepercayaan untuk bertugas pada masing-masing urusan. Ada yang bertugas sebagai petugas loket, petugas komputer, dan petugas yang lain. Namun mungkin perlu dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia di kantor kecamatan polewali karena terkadang ada pegawai yang tidak dapat mengoperasikan komputer.

Pada dasarnya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari tiga indikator sesuai dengan teori Lenvine, yakni *Responsivitas, Responsibility, dan Akuntabilitas*.

#### **1. Responsiveness atau responsivitas**

Responsivitas dalam hal ini adalah daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Indikator responsivitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi, hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

“Pada dasarnya daya tanggap petugas pelayanan yang kami miliki cukup baik karena kami memberikan tugas khusus kepada salah satu pegawai kantor kecamatan yang bertugas untuk mendampingi dan mengarahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasa nyaman karena mendapat perhatian.”

## **2. Responsibility atau responsibilitas**

Responsibilitas dalam hal ini menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Indikator responsibilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi, hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan publik pada kantor Kecamatan Polewali dilaksanakan berdasarkan dengan Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar. Sehingga kami menekankan kepada para petugas pelayanan bahwa segala sesuatu yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”

## **3. Accountability atau akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam hal ini menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat dengan dipahami oleh masyarakat dan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat..

Indikator akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi, hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan pada kantor kecamatan Polewali pada dasarnya cukup baik dan prosedurnya juga cukup jelas dan dapat dimengerti serta memberikan kemudahan kepada masyarakat selaku warga penerima pelayanan karena semua hal tentang proses pelayanan dapat kita lihat pada papan informasi..”

## **2. Persepsi Masyarakat tentang adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali kabupaten Polewali Mandar harus berdasarkan pada asas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yakni kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Persepsi masyarakat pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali dapat dinilai dengan mengacu pada prinsip - prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yang diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, yakni :

### **a. Kesederhanaan**

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali harus memenuhi prinsip kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan ini dapat diartikan dengan prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Prinsip kesederhanaan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sangat dibutuhkan agar proses pelayanan dapat lebih cepat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, kantor kecamatan Polewali sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga Kelurahan Pekkabata atas nama Sudirman pada tanggal 10 September 2018. Beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan pada kantor kecamatan Polewali pada dasarnya cukup baik dan prosedurnya juga cukup jelas dan dapat dimengerti serta memberikan kemudahan kepada kami selaku warga penerima pelayanan karena semua hal tentang proses pelayanan dapat kita lihat pada papan informasi, akan tetapi terkadang waktu penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan seharusnya dikarenakan pejabat yang bertanggung jawab pada layanan tersebut tidak berada ditempat, sehingga waktu penyelesaiannya kadang terhambat.”

#### **b. Kejelasan**

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali harus memenuhi prinsip kejelasan. Prinsip kejelasan ini dapat diartikan dengan kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif, unit/pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan, dan rincian biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga atas nama Ibu Kartini pada tanggal 10 September 2018. Beliau mengatakan bahwa :

“Penyelenggaraan pelayanan pada kantor kecamatan Polewali sudah sangat jelas dan mudah untuk diketahui, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayan dipajang dengan jelas di ruangan loket pelayan sehingga kita tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusan di kantor Kecamatan Polewali.”

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Ibu Sulastri selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kantor Kecamatan Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Polewali.

**c. Kepastian Waktu**

Prinsip kepastian waktu sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga atas nama Bapak Usman pada tanggal 10 September 2018. Beliau mengatakan bahwa :

Pada dasarnya pelayanan yang dilakukan di kantor kecamatan Polewali sudah sangat baik karena kita bisa mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat, asalkan pejabat yang bertanggung jawab berada ditempat pasti pelayanan tidak akan terlambat, pernah saya mengurus surat keterangan ahli waris tidak sampai 10 menit sudah selesai, kita Cuma disuruh menunggu sebentar diruangan tunggu kemudian berkas kita diproses dan setelah menunggu beberapa saat berkas kita sudah selesai.

**d. Akurasi**

Penyelenggaraan pelayanan pada kantor Camat Polewali harus menerapkan prinsip akurasi Karena hal ini sangat penting karena menyangkut pelayanan yang diterima harus benar, tepat dan sah. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna pelayanan sangat penting bagi proses pelayanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan sudah sangat baik, hal ini ditandai dengan jarang terjadi kesalahan dalam hal penulisan data pengguna pelayanan karena petugas pelayanan terlebih dahulu memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan mencocokkan berkas dengan pelayanan yang dibutuhkan.

**e. Keamanan**

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali harus memenuhi prinsip keamanan. Yakni dengan adanya tanda bukti terima yang diberikan sebagai jaminan keamanan sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu warga kelurahan Darma yang bernama Ibu Sari. Beliau mengatakan bahwa :

Pada dasarnya kami merasa aman jika melakukan atau mengurus pelayanan di kantor camat Polewali hal ini dapat dilihat adanya petugas yang menemani dan mengarahkan kita untuk memperoleh pelayanan. Namun terkadang petugas loket lupa memberikan tanda terima pelayanan kepada sehingga kita juga terkadang lupa memberikan kepada siapa berkas permohonan tadi karena kita tidak mengetahui nama petugas yang mengambil berkas kita.

**f. Tanggung jawab**

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali harus memenuhi prinsip tanggung jawab. Dalam hal ini tanggung jawab diartikan bahwa pimpinan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti pejabat cukup bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan hal ini dapat terlihat jika ada hal-hal yang dirasakan warga masih kurang, contoh : jika ada terdapat berkas yang terlewat untuk ditanda tangani maka petugas dengan cepat memeriksa berkas tersebut dan memproses berkas tersebut untuk kemudian ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang.

Peneliti juga menemukan salah satu bentuk tanggung jawab yang ditunjukkan oleh petugas pemberi layanan di kantor kecamatan Polewali yakni pada saat masyarakat ingin mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka berdasarkan prosedur pelayanan petugas harus melakukan peninjauan lokasi dan pada saat itu petugas langsung turun ke lapangan untuk melakukan peninjauan lapangan.

#### **g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana pada penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali harus tersedia secara memadai karena berkaitan dengan kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana dalam proses pelayanan menjadi sesuatu yang dianggap sangat penting karena dengan sarana dan prasarana yang memadai akan memudahkan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana pada umumnya sudah terpenuhi namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Polewali. Beliau mengatakan bahwa :

“Untuk sarana dan prasarana pada dasarnya sudah terpenuhi semuanya namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti penambahan kursi tunggu bagi warga yang ingin memperoleh pelayanan serta jumlah unit komputer

yang perlu ditambah sehingga proses pelayanan yang ada di kantor kecamatan dapat lebih cepat dan mudah.”

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Ibu Irma warga Kelurahan Pekkabata. Beliau mengatakan bahwa :

Pelayanan di kantor kecamatan Polewali sudah cukup baik namun kalau boleh memberi masukan mungkin lebih baik jika pada ruangan tunggu pelayanan ditata sedemikian rupa dan dipasang alat pendingin ruangan (AC) agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu berkas yang sementara diproses karena kenyamanan tempat pelayanan dan ruang tunggu sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan itu sendiri.

#### **h. Kemudahan Akses**

Kemudahan akses sangat dibutuhkan dalam proses penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali agar proses pelayanan lebih cepat dan mudah. Kemudahan akses ini identic dengan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, untuk letakdan lokasi kantor sangat strategis karena berada di tengah-tengah kota Polewali sehingga masyarakat dapat dengan mudah menjangkau kantor kecamatan Polewali jika membutuhkan pelayanan. Belum lagi akses internet yang cukup baik di lokasi tersebut karena berada tepat di tengah kota sehingga dapat memanfaatkan aplikasi internet untuk menemukan lokasi kantor camat.

Peneliti juga melihat telah adanya unit layanan pengaduan dan jelas nomor telepon ysng bisa dihubungi jika ingin menyampaikan pengaduan bahkan persyaratan pelayanan dapat ditanyakan melalui telepon karena nomor petugas pelayanan dicantumkan denhgan jelas di papan informasi.



Kemudian dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Camat Polewali, peneliti memperoleh informasi bahwa bapak Camat Polewali juga menyampaikan kepada warga untuk tidak segan-segan menelepon atau sms ke nomor pak Camat jika ada urusan pelayanan di kantor Camat bahkan pak Camat juga terkadang memproses berkas masyarakat di rumah demi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan di Kantor Camat sudah sangat baik dan mudah.

**i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan juga sangat diperlukan dalam proses pelayanan karena jika pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat. Pada dasarnya masyarakat pasti menyukai pelayanan yang didalamnya terdapat orang-orang yang ramah dan sopan, karena orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu warga kelurahan Darma yang bernama Ibu Sari. Beliau mengatakan bahwa :

Pada dasarnya petugas pelayanan kantor kecamatan Polewali sudah menunjukkan sikap keramahan dan kesopanan namun terkadang jika ada siswa-siswi yang melakukan magang di kantor camat maka mereka yang biasanya dibimbing dengan diberikan tugas sebagai petugas loket yang menerima berkas masyarakat. Sedangkan kita ketahui bersama bahwa jika para siswa sekolah yang diberikan tugas tersebut karena mereka masih tahap pembelajaran sehingga belum terlalu menunjukkan sikap keramahan dan kesopanan oleh sebab itu pegawai pelayanan kantor kecamatan Polewali harus senantiasa memberikan bimbingan dan mendampingi para siswa tersebut setiap saat.

#### **j. Kenyamanan**

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu warga kelurahan Pekkabata yang bernama Bapak Sudirman. Beliau mengatakan bahwa:

Pelayanan di kantor kecamatan Polewali sudah cukup baik namun mungkin perlu dipasang alat pendingin ruangan (AC) agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu berkas yang sementara diproses karena kenyamanan tempat pelayanan dan ruang tunggu sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan itu sendiri dan juga kalau perlu kursi tunggu ditambah lagi karena terkadang jika pada saat masyarakat pengguna pelayanan lagi ramai, kursi tunggu yang ada tidak mencukupi.

## **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali**

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya dengan jalan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, terutama kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten.

Untuk mengetahui efektivitas implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali, peneliti menggunakan beberapa poin persyaratan yang harus dimiliki oleh Kecamatan sesuai dengan yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimana disebutkan dalam pasal 5 bahwa Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN yakni *syarat substantif, syarat Administratif, dan syarat Teknis*.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Polewali pada umumnya telah memenuhi syarat substantif dengan telah didukung oleh Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 tahun 2012 tentang tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar. Hal tersebut

menjadi sangat penting karena menjadi pedoman camat untuk melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan bupati kepadanya.

Penyelenggaraan pelayanan di kantor kecamatan Polewali juga telah memenuhi persyaratan administratif dan berjalan sesuai harapan masyarakat. Persyaratan yang telah dipenuhi antara lain jenis pelayanan yang diberikan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan serta biaya pelayanan. Masyarakat dapat dengan mudah melihat pada papan informasi yang berada di loket pelayanan mengenai jenis pelayanan dan bahkan sampai biaya yang dibutuhkan dalam memperoleh pelayanan.

Pelayanan di kantor kecamatan Polewali juga telah memenuhi persyaratan teknis yang menyangkut sarana prasarana dan pelaksanaan teknis. Persyaratan mengenai sarana prasarana yang telah terpenuhi antara lain meliputi, Loket Pelayanan, Tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Namun ada beberapa persyaratan yang perlu ditingkatkan seperti penambahan jumlah kursi pada ruang tunggu pelayanan sehingga masyarakat memperoleh kenyamanan dalam menggunakan pelayanan di kantor kecamatan Polewali.

Sedangkan untuk persyaratan menyangkut pelaksana teknis menurut pengamatan peneliti juga telah terpenuhi seperti, sudah adanya petugas informasi tentang pelayanan yang dimana petugas ini bertugas memberikan petunjuk dan arahan terkait dengan proses pelayanan. Kemudian juga telah terdapat petugas loket yang bertugas menerima berkas masyarakat yang membutuhkan pelayanan, juga

telah terdapat petugas/operator komputer serta petugas yang bertugas sebagai pemegang kas kantor kecamatan Polewali. Pada loket pelayanan tersebut sudah sangat jelas mekanisme pelayanan yang ada, karena pada loket tersebut terdapat 4 bagian yang dimana masing-masing bagian mempunyai tugas yang berbeda-beda yakni petugas yang menangani pendaftaran, petugas yg menerima dokumen, petugas yang menangani masalah pelayanan pengaduan, serta petugas yang menangani masalah pembayaran.

Menurut pengamatan peneliti, pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari tiga indikator sesuai dengan teori Lenvine, yakni *Responsivitas, Responsibility, dan Akuntabilitas*.

Untuk indikator Responsivitas yakni menyangkut daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan, kantor kecamatan polewali juga telah menerapkan hal itu hal ini terbukti dengan adanya salah satu pegawai kantor kecamatan yang bertugas untuk mendampingi dan mengarahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasa nyaman karena mendapat perhatian.

Kemudian dari aspek responsibilitas yakni yang menyangkut seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan, Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan juga telah terpenuhi hal ini terlihat dari himbauan yang dilakukan oleh bapak camat polewali yang menekankan kepada para petugas

pelayanan bahwa segala sesuatu yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun dari aspek akuntabilitas juga telah terpenuhi, hal ini dapat diketahui dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwa penyelenggaraan pelayanan di kantor kecamatan Polewali cukup baik dan mudah dipahami oleh masyarakat karena semua hal tentang proses pelayanan dapat kita lihat pada papan informasi yang ada di ruangan pelayanan.

## **2. Persepsi Masyarakat tentang adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali**

Untuk mengetahui Persepsi masyarakat pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali, peneliti mengacu pada prinsip - prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yang diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik yakni kesederhanaan, kejelasan (syarat dan biaya), kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Diantaranya prinsip kesederhanaan, yang dimana prosedur pelayanan di kantor kecamatan polewali sudah sangat jelas karena terpasang jelas di papan informasi sehingga masyarakat mudah memahami dan mengetahui terkait dengan prosedur pelayanan tersebut.

Kemudian dari aspek prinsip kejelasan dan kepastian waktu, di papan informasi juga sangat jelas tercantum rincian biaya masing-masing pelayanan, dari papan informasi itu pula dapat diketahui lama waktu pelayanan, misalkan pengurusan IMB tercantum jangka waktu penyelesaian dokumen IMB yakni sekitar 2 hari, yang terdiri dari peninjauan lokasi 1 hari dan penanganan administrasi 5 jam.

Kantor kecamatan Polewali juga sudah menerapkan prinsip akurasi dan keamanan, yang dimana sudah terdapat pegawai yang bertugas untuk memberikan petunjuk dan mengarahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat merasa aman dan merasa mendapat perhatian dari petugas pelayanan. Juga sudah jelas pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pejabat, sehingga masyarakat juga merasa mendapat kepastian hukum jika terjadi masalah dalam proses pelaksanaan pelayanan.

Kemudian dilihat dari aspek prinsip kelengkapan sarana dan prasarana pada dasarnya sudah terpenuhi, namun perlu ditingkatkan lagi guna menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adapun aspek yang perlu mendapat perhatian yakni penambahan kursi tunggu pada ruang tunggu pelayanan serta penambahan unit komputer pada ruangan pelayanan untuk memudahkan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Prinsip sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan aspek kenyamanan, yang dimana jika sarana dan prasarana yang ada memadai maka masyarakat juga merasa nyaman dan betah dalam menunggu pelayanan, sehingga diharapkan pembenahan ruang tunggu pelayan sangat perlu untuk dilakukan, contoh

dengan memasang pendingin ruangan (AC) pada ruang tunggu pelayanan sehingga masyarakat memperoleh kenyamanan dalam pelayanan.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persyaratan Substantif dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi, hal ini dapat dilihat dari diterbitkannya Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.
2. Persyaratan administratif pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi dan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai mana diketahui persyaratan administratif terdiri dari standar pelayanan (Jenis pelayanan, Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan) dan keseluruhan indikator tersebut berdasarkan penelitian yang dilakukan sudah terpenuhi sesuai dengan ketentuan.
3. Persyaratan teknis pada umumnya sudah terpenuhi, adapun indikatornya terdiri dari Loker pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan

informasi, tempat penanganan pengadua, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Keseluruhan indikator tersebut pada umumnya sudah terpenuhi namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yakni membenahan ruang tunggu sehingga masyarakat dapat merasa lebih nyaman dan aman.

4. Pada umumnya penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah berjalan baik sesuai dengan yang diatur oleh Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik yakni dengan terpenuhinya prinsip kesederhanaan, kejelasan (syarat dan biaya), kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.
5. Namun ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dan perlu ditingkatkan lagi guna menunjang kualitas pelayanan yakni pada prinsip kelengkapan sarana dan prasarana yang dimana perlu penambahan kursi tunggu pada ruang tunggu pelayanan agar memberikan rasa nyaman kepada masyarakat serta penambahan unit komputer pada ruangan pelayanan untuk memudahkan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diberikan beberapa saran pertimbangan sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yakni sebagai berikut :

1. Kantor kecamatan Polewali sebaiknya perlu memperhatikan kondisi sarana dan prasarana pelayanan kaitannya dengan pembenahan ruang tunggu pelayanan, seperti menambah jumlah kursi tunggu pelayanan, kemudian memasang pendingin ruangan (AC) pada ruangan tunggu pelayanan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman pada saat menunggu penyelesaian dokumen pelayanan.
2. Pegawai dan pejabat kantor kecamatan Polewali perlu diberikan pelatihan untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan sehingga terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas.
3. Pegawai/petugas pelayanan kantor kecamatan Polewali sebaiknya senantiasa saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar terwujud pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. BUKU-BUKU

- M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Natal Kritiono, S.Pd, MH. 2015. *Buku Ajar Otonomi Daerah*, Semarang: Unnes
- Ladzi Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Deddy Ismatullah. 2010. *Otonomi Daerah dan Desentralisasi*, Bandung: Pustaka Setia
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Syofian Siregar. 2010. *Statistika Deskriptif untuk penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Murtir Jeddawi. 2008. *Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah, (Analisis Kewenangan, Kelembagaan, Manajemen, Kepegawaian, dan Peraturan Daerah)*. Yogyakarta: Kreasi Total Media.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada

## 2. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
- d. Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- e. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- f. Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar

## 3. INTERNET

<http://muchtareffendiharahap.blogspot.co.id/2014/02/program-pelayanan-administrasi-terpadu.html> diunduh pada tanggal 01 November 2017

<https://venotes.wordpress.com/2010/11/25/teori-implementasi-edward-iii/>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan> diunduh pada tanggal 03 Agustus 2018

## 4. SKRIPSI DAN LAPORAN AKHIR

Skripsi Nurkhaenti. 2015. Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Brebes. Universitas Pancasakti Tegal.

Skripsi Dila Firlena, Amni Z. Rahman. 2015. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Universitas Diponegoro.

Laporan Akhir Wahyu Hidayat. 2009. Implementasi Kebijakan Pemekaran Kecamatan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).



❖ **Pedoman wawancara untuk Camat Polewali**

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali ?
2. Sejauh ini apakah persyaratan yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi ?
3. Apakah persyaratan Substantif telah dipenuhi sesuai ketentuan ?
4. Apakah persyaratan administratif telah dipenuhi sesuai ketentuan ?
5. Apakah persyaratan teknis telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

❖ **Pedoman wawancara untuk Sekretaris Camat, dan Kepala Seksi kantor Kecamatan Polewali**

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali ?
2. Sejauh ini apakah persyaratan yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi ?
3. Apakah persyaratan Substantif telah dipenuhi sesuai ketentuan ?
4. Apakah persyaratan administratif telah dipenuhi sesuai ketentuan ?
5. Apakah persyaratan teknis telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

❖ **Pedoman wawancara untuk Masyarakat/ pengguna pelayanan**

1. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kesederhanaan (tidak berbelit-belit dan mudah dipahami) ?
2. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kejelasan (persyaratan teknis dan administratif, pejabat yang bertanggung jawab dan biaya pelayanan) ?
3. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kepastian waktu ?
4. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip akurasi ?
5. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip keamanan ?
6. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip tanggung jawab ?
7. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kelengkapan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses pelayanan ?
8. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kemudahan akses ?
9. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan ?



10. Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kenyamanan ?

❖ **Hasil wawancara dengan Bapak Taufik A. Palontjongi selaku camat Polewali.**

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali ?

Pak Camat : Pada umumnya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali berjalan dengan baik dan lancar walaupun ada kekurangan dan perlu mendapat sedikit perubahan tetapi hal itu tidak mengganggu jalannya pelayanan di kantor kecamatan Polewali.

Peneliti : Sejauh ini apakah persyaratan yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi ?

Pak Camat : Berbicara tentang persyaratan yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kami rasa sudah terpenuhi semua.

Peneliti : Apakah persyaratan Substantif telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

Pak Camat : iya sudah terpenuhi sesuai ketentuan, kita bisa lihat dari telah diterbitkannya Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun

2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Peneliti : Apakah persyaratan Administratif telah dipenuhi ?

Pak Camat : iya sudah terpenuhi sesuai ketentuan, mulai dari standar pelayanan yang bisa dengan mudah diketahui oleh masyarakat karena terpasang dengan jelas di ruangan pelayanan sampai dengan uraian tugas personil kecamatan.

Peneliti : Apakah persyaratan teknis telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

Pak Camat : iya sudah terpenuhi sesuai ketentuan, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan sampai dengan pelaksana teknis pelayanan. Meskipun pada saat ini untuk sarana dan prasarana masih perlu mendapat perhatian untuk menunjang dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat

❖ **Hasil wawancara dengan Pak Andi Saggap selaku Sekretaris Camat Polewali.**

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali ?

Pak Sekcam : Pada umumnya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali sampai saat ini lancar-lancar saja, dan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peneliti : Sejauh ini apakah persyaratan yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi ?

Pak Sekcam : iya sudah terpenuhi semuanya, walaupun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik.

Peneliti : Apakah persyaratan Substantif telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

Pak Sekcam : iya sudah terpenuhi, karena kami selaku pejabat di kantor kecamatan polewali bekerja sesuai dengan ketentuan yang ada yakni Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Peneliti : Apakah persyaratan Administratif telah dipenuhi ?

Pak Sekcam : Iya sudah terpenuhi, Segala sesuatu yang menyangkut jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dan diketahui dengan sangat jelas karena segala standar pelayanan apapun yang ada di kecamatan kami tampilkan dalam papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas mulai dari jenis pelayanan sampai dengan biaya pelayanan.

Peneliti : Apakah persyaratan teknis telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

Pak Sekcam : iya sudah terpenuhi sesuai ketentuan, mulai loket pelayanan, tempat pembayaran, tempat penanganan pengaduan sampai pada

ruang tunggu semuanya telah ada. Meskipun pada saat ini untuk sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan lagi.

❖ **Hasil wawancara dengan Ibu Sulastri selaku Kepala Seksi Kesos.**

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali ?

Ibu Sulastri : Pada umumnya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Polewali sampai saat ini lancar-lancar saja, dan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peneliti : Sejauh ini apakah persyaratan yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terpenuhi ?

Ibu Sulastri : iya sudah terpenuhi semuanya, walaupun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik.

Peneliti : Apakah persyaratan Substantif telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

Ibu Sulastri : iya sudah terpenuhi, karena kami selaku pejabat di kantor kecamatan polewali bekerja sesuai dengan ketentuan yang ada yakni Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

Peneliti : Apakah persyaratan Administratif telah dipenuhi ?

Ibu Sulastrri : iya sudah terpenuhi, mulai dari standar pelayanan, jenis pelayanan, waktu pelayanan dan lain sebagainya semuanya sudah ada karena Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani masyarakat.

Peneliti : Apakah persyaratan teknis telah dipenuhi sesuai ketentuan ?

Ibu Sulastrri : Persyaratan teknis sudah terpenuhi, mulai loket pelayanan, tempat pembayaran, tempat penanganan pengaduan sampai pada ruang tunggu semuanya telah ada. Meskipun pada saat ini untuk sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan lagi.

❖ **Hasil wawancara dengan Pak Sudirman selaku warga Kelurahan Pekkabata**

Peneliti : Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kesederhanaan (tidak berbelit-belit dan mudah dipahami) ?

Pak Sudirman : Pelayanan pada kantor kecamatan Polewali pada dasarnya cukup baik dan prosedurnya juga cukup jelas dan dapat dimengerti serta memberikan kemudahan kepada kami selaku warga penerima pelayanan karena semua hal tentang proses pelayanan dapat kita lihat pada papan informasi, akan tetapi terkadang waktu penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan seharusnya dikarenakan pejabat yang bertanggung jawab pada layanan tersebut tidak berada ditempat, sehingga waktu penyelesaiannya kadang terhambat.

Peneliti : Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kenyamanan ?

Pak Sudirman : Pelayanan di kantor kecamatan Polewali sudah cukup baik namun mungkin perlu dipasang alat pendingin ruangan (AC) agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu berkas yang sementara diproses karena kenyamanan tempat pelayanan dan ruang tunggu sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan itu sendiri dan juga kalau perlu kursi tunggu ditambah lagi karena terkadang jika pada saat masyarakat pengguna pelayanan lagi ramai, kursi tunggu yang ada tidak mencukupi.

❖ **Hasil wawancara dengan Ibu Kartini selaku warga Kelurahan Pekkabata**

Peneliti : Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilakukan oleh kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kejelasan ?

Ibu Kartini : Penyelenggaraan pelayanan pada kantor kecamatan Polewali sudah sangat jelas dan mudah untuk diketahui, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayan dipajang dengan jelas di ruangan loket pelayan sehingga kita selaku masyarakat tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam membutuhkan pelayanan di kantor Kecamatan Polewali.

❖ **Hasil wawancara dengan Bapak Usman selaku warga Kelurahan Pekkabata**

Peneliti : Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kepastian waktu?

Pak Usman : Pada dasarnya pelayanan yang dilakukan di kantor kecamatan Polewali sudah sangat baik karena kita bisa mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat, asalkan pejabat yang bertanggung jawab berada ditempat pasti pelayanan tidak akan terlambat, pernah saya mengurus surat keterangan ahli waris tidak sampai 10 menit sudah selesai, kita Cuma disuruh menunggu sebentar diruangan tunggu kemudian berkas kita diproses dan setelah menunggu beberapa saat berkas kita sudah selesai.

❖ **Hasil wawancara dengan Ibu Sari selaku warga Kelurahan Darma**

Peneliti : Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip keamanan ?

Ibu Sari : Pada dasarnya kami merasa aman jika melakukan atau mengurus pelayanan di kantor camat Polewali hal ini dapat dilihat adanya petugas yang menemani dan mengarahkan kita untuk memperoleh pelayanan. Namun terkadang petugas loket lupa memberikan tanda terima pelayanan kepada sehingga kita juga terkadang lupa

memberikan kepada siapa berkas permohonan tadi karena kita tidak mengetahui nama petugas yang mengambil berkas kita.

Peneliti : Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan ?

Ibu Sari : Pada dasarnya petugas pelayanan kantor kecamatan Polewali sudah menunjukkan sikap keramahan dan kesopanan namun terkadang jika ada siswa-siswi yang melakukan magang di kantor camat maka mereka yang biasanya dibimbing dengan diberikan tugas sebagai petugas loket yang menerima berkas masyarakat. Sedangkan kita ketahui bersama bahwa jika para siswa sekolah yang diberikan tugas tersebut karena mereka masih tahap pembelajaran sehingga belum terlalu menunjukkan sikap keramahan dan kesopanan oleh sebab itu pegawai pelayanan kantor kecamatan Polewali harus senantiasa memberikan bimbingan dan mendampingi para siswa tersebut setiap saat.

❖ **Hasil wawancara dengan Ibu Irma selaku warga Kelurahan Pekkabata**

Peneliti : Apakah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Polewali sudah memenuhi prinsip kelengkapan sarana dan prasarana ?

Ibu Irma : Pelayanan di kantor kecamatan Polewali sudah cukup baik namun kalau boleh memberi masukan mungkin lebih baik jika pada ruangan tunggu pelayanan ditata sedemikian rupa dan dipasang alat



pendingin ruangan (AC) agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu berkas yang sementara diproses karena kenyamanan tempat pelayanan dan ruang tunggu sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan itu sendiri.



## DOKUMENTASI



*Wawancara dengan Bapak Camat Polewali*



*Wawancara dengan Bapak Camat Polewali*



*Wawancara dengan Ibu Sulastri (Kasi Kesos)*



*Wawancara dengan Bapak Sudirman (Masyarakat)*





*Wawancara dengan Ibu Tini (Masyarakat)*



*Wawancara dengan Bapak Usman (Masyarakat)*



*Wawancara dengan Ibu Sari (Masyarakat)*



*Wawancara dengan Ibu Irma (Masyarakat)*





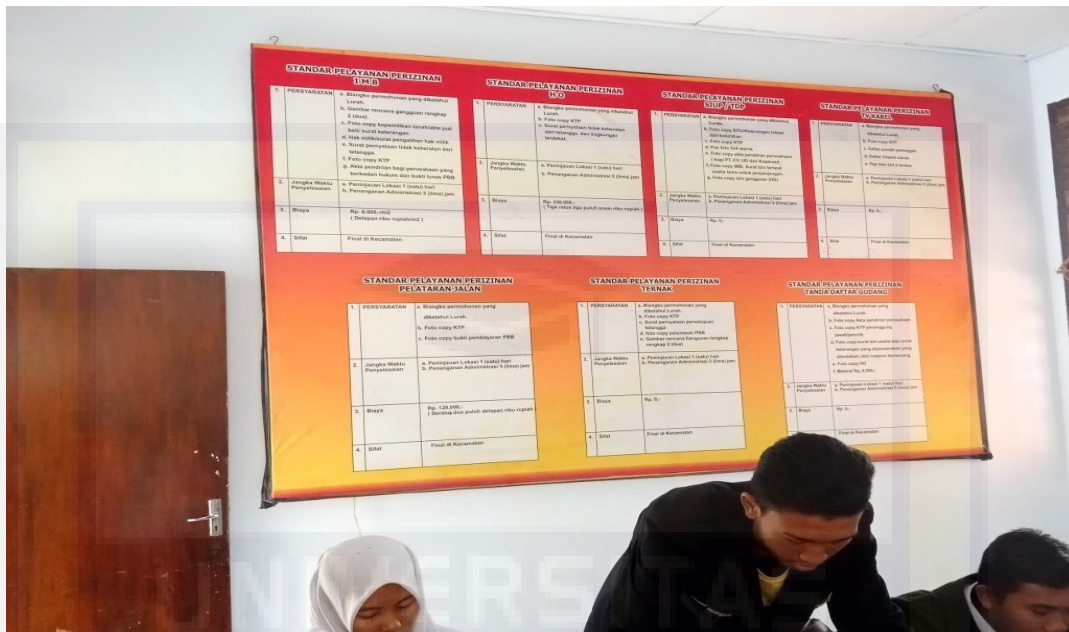
*Ruangan Pelayanan Kantor Kecamatan Polewali*

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN I M B		STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DO		STANDAR PELAYANAN PERIZINAN SIUP/TDP		STANDAR PELAYANAN PERIZINAN UV/KABEL	
1. PERSYARATAN	a. Blangko permohonan yang diketahui Lurah. b. Dikawatir rencana gangguan rangkap 2 (dua). c. Foto copy kepemilikan tanah/bukti jual beli surat keberagaman. d. Hak milik/korut pengalihan hak milik. e. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga. f. Foto copy KTP g. Akta pendirian bagi perusahaan yang berbadan hukum dan bukti lunas PBB	1. PERSYARATAN	a. Blangko permohonan yang diketahui Lurah. b. Foto copy KTP c. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga dan lingkungan berdekatan.	1. PERSYARATAN	a. Blangko permohonan yang diketahui Lurah. b. Foto copy STU/Keterangan lokasi dari tetangga. c. Foto copy KTP d. Pas foto 3x3 warna. e. Foto copy akta perubahan perusahaan (asal PK, CV, SD dan Reputasi). f. Foto copy IMB. Surat izin tempat usaha atau surat perijinan. g. Foto copy izin gangguan (HO).	1. PERSYARATAN	a. Blangko permohonan yang diketahui Lurah. b. Foto copy KTP c. Daftar jenis pelayanan. d. Daftar Chasul surat. e. Pas foto 3x4 2 lembar.
2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Peninjauan Lokasi 1 (satu) hari b. Penanganan Administrasi 5 (lima) jam	2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Peninjauan Lokasi 1 (satu) hari b. Penanganan Administrasi 5 (lima) jam	2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Peninjauan Lokasi 1 (satu) hari b. Penanganan Administrasi 5 (lima) jam	2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Peninjauan Lokasi 1 (satu) hari b. Penanganan Administrasi 5 (lima) jam
3. Biaya	Rp. 8.000,-/m2 (Delapan ribu rupiah/m2)	3. Biaya	Rp. 350.000,- (Tiga ratus lima puluh enam ribu rupiah)	3. Biaya	Rp. 0,-	3. Biaya	Rp. 0,-
4. Sifat	Final di Kecamatan	4. Sifat	Final di Kecamatan	4. Sifat	Final di Kecamatan	4. Sifat	Final di Kecamatan

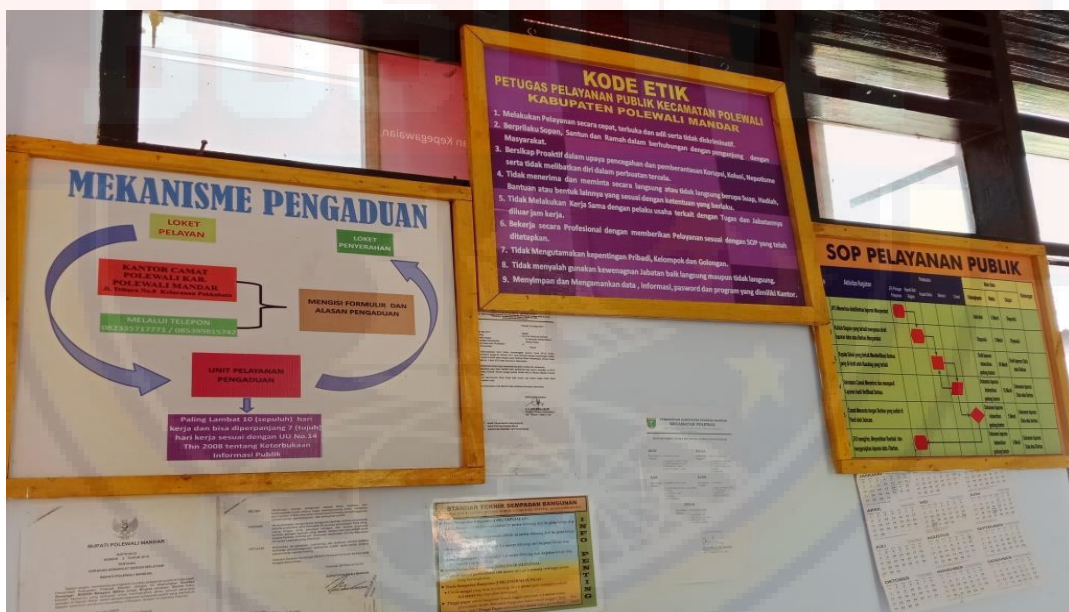
  

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PELATARAN JALAN		STANDAR PELAYANAN PERIZINAN TERNAK		STANDAR PELAYANAN PERIZINAN TANDA DAFTAR GUDANG	
1. PERSYARATAN	a. Blangko permohonan yang diketahui Lurah. b. Foto copy KTP c. Foto copy bukti pembayaran PBB	1. PERSYARATAN	a. Blangko permohonan yang diketahui Lurah. b. Foto copy KTP c. Surat pernyataan persetujuan tetangga. d. Foto copy pelunasan PBB e. Dikawatir rencana gangguan rangkap 2 (dua)	1. PERSYARATAN	a. Blangko permohonan yang diketahui Lurah. b. Foto copy Akta pendirian perusahaan. c. Foto copy KTP penanggung jawab/penyewa. d. Foto copy surat izin usaha atau surat keberagaman yang dipertimbangkan yang diterbitkan oleh instansi berwenang. e. Foto copy HO f. Mekan Rp. 6.000,-
2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Peninjauan Lokasi 1 (satu) hari b. Penanganan Administrasi 5 (lima) jam	2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Peninjauan Lokasi 1 (satu) hari b. Penanganan Administrasi 5 (lima) jam	2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Peninjauan Lokasi 1 (satu) hari b. Penanganan Administrasi 5 (lima) jam
3. Biaya	Rp. 120.000,- (Seratus dua puluh delapan ribu rupiah)	3. Biaya	Rp. 0,-	3. Biaya	Rp. 0,-
4. Sifat	Final di Kecamatan	4. Sifat	Final di Kecamatan	4. Sifat	Final di Kecamatan

*Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Polewali*



*Suasana Pelayanan Kantor Kecamatan Polewali*



*Ruangan Pengaduan Kantor Kecamatan Polewali*



*Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan Kantor Kecamatan Polewali*

No	Kategori	Detail	Tanggal	Biaya	Status
1	SUP / FDP	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Foto copy KTP</li> <li>b. Surat pernyataan tidak keberatan dari keluarga dan lingkungan terdekat</li> <li>c. Bangko pemohonan yang ditandatangani Lurah</li> <li>d. Foto copy 200 ukuran dengan latar datar dan beraturan</li> <li>e. Foto copy KTP</li> <li>f. Pas foto 3x4 warna</li> <li>g. Foto copy atau pemohon bagi pemohonan (PK, CUK, DUK, KUPANAK)</li> <li>h. Foto copy atau surat lain yang dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>i. Foto copy atau pengajuan (PK)</li> </ul>	29 Jan	Rp. 0,-	Final di Kecamatan
4	TV Kabel	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bangko pemohonan yang ditandatangani Lurah</li> <li>b. Foto copy KTP</li> <li>c. Daftar alamat pelanggan</li> <li>d. Pas foto 3x4 warna 2 lembar</li> </ul>	29 Jan		Final di Kecamatan
5	Pelayanan Jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bangko pemohonan yang ditandatangani Lurah</li> <li>b. Foto copy KTP</li> <li>c. Foto copy bukti pembagian PBB</li> </ul>	5 Jan	Rp. 128.500,-/hd	Final di Kecamatan
6	Tenak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bangko pemohonan yang ditandatangani Lurah</li> <li>b. Foto copy KTP</li> <li>c. Foto copy surat pernyataan</li> <li>d. Foto Copy pemohonan PBB</li> <li>e. pengantar suratnya ke kantor kecamatan rangkap 2 (dua)</li> </ul>	29 Jan	Rp. 0,-	Final di Kecamatan
7	TGG	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bangko pemohonan yang ditandatangani Lurah</li> <li>b. Foto copy atau pemohonan pemohonan</li> <li>c. Foto copy KTP/pengantar ke kecamatan</li> <li>d. Foto copy surat lain sesuai dengan jenis permohonan yang dipaparkan yang ditandatangani oleh instansi berwenang</li> <li>e. Foto copy NO, maknanya Rp. 6000</li> </ul>	29 Jan	Rp. 0,-	Final di Kecamatan