

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten): bidang non-perizinan

Siti Qurrotul Mar'ah^{1*}, Gili Argenti², Gun Gun Gumilar³

Universitas Singaperbangsa, Karawang.

*Email: qurrotulmarah30@gmail.com

Abstrak

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang selanjutnya disebut dengan PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan, proses pengelolannya ialah mulai dari permohonan hingga ke tahap penerbitan dokumen dengan dilakukan dalam satu tempat. Tujuan yang akan dicapai untuk memudahkan dan mendekatkan masyarakat dalam pelayanan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pelayanan PATEN di Lingkungan Kabupaten Karawang mewujudkan optimalisasi pelayanan publik di daerah Kabupaten Karawang, maka Pemerintah Kabupaten Karawang (Bupati Karawang) mempunyai inovasi yaitu dengan mengagendakan Gebyar PATEN yang dilaksanakan setiap tiga kali dalam seminggu salah satunya di Kecamatan Teluk jambe Barat pada tanggal 06 November 2019 telah melaksanakan Gebyar PATEN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yang artinya mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana proses implementasi PATEN Di Kecamatan Teluk jambe Barat dengan menggunakan teori Charles O.Jones yang didalamnya terdapat tiga aktivitas pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu: Pertama, Organisasi. Kedua, Interpretasi. Dan ketiga, Penerapan.

Kata Kunci: Implementasi; kebijakan; paten; bidang non-perizinan

Implementation of sub-district integrated administration service policy (patent): non-licensing sector

Abstract

Integrated District Administration Services, hereinafter referred to as PATEN, is a provision of public services in the District, the management process is from the application to the document publishing stage in one place. The objectives to be achieved in implementing PATEN are to (facilitate and bring the community closer to the service and to improve the quality of public services. Furthermore, Regent Regulation Number 20 of 2014 concerning PATENT Services in the Environment realizes the optimization of public services in the Karawang regency, the Karawang regency government (Karawang regent) has an innovation that is to place a PATENT Gebyar which is held every three times a week, one of which is in the West Telukjambe District in November 6, 2019 has implemented the PATENT Gebyar. The method used in this research is descriptive qualitative approach. Which illustrates how the process of implementing PATENT in the District of West Telukjambe using Charles O.Jones theory in which there are three service activities that must be considered. i.e, Firstly Organization, secondly interpretation and thirdly application

Kata Kunci: Implementation; policy; patent; non-licensing field

PENDAHULUAN

Menurut Munir (2005;47) Pelayanan merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan/aktivitas orang lain secara langsung Atau kegiatan yang dilaksanakan oleh dua orang atau lebih untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta pelaksanaan pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan pemerintah dalam kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat serta untuk pemenuhan hak-hak masyarakat dalam kehidupan bernegara. Dalam hal ini negara wajib memberikan pelayanan yang baik terhadap seluruh warga negara, termasuk di Negara Indonesia. Pelayanan Publik sangat diharapkan agar selalu ada peningkatan kualitas dalam setiap waktunya. Akan tetapi, pada kenyataannya, keadaan pada pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien selain itu kualitas sumber daya manusianya juga yakni aparatur pemerintahnya yang belum memadai. Sehingga pelayanan menjadi tidak optimal

Permasalahan yang terjadi di Kabupaten Karawang ialah dalam pelayanan publik salah satunya dalam bidang pelayanan administrasi termasuk bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil. Permasalahan yang terdapat dalam bidang kependudukan dan catatan sipil masih banyaknya warga masyarakat yang tidak memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akte Kelahiran terutama pada masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya jauh dari wilayah Kabupaten/Kota, sehingga membuat mereka malas untuk membuat KTP/KK/Akte. Oleh karena itu pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan yang mudah diakses, sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat, lalu dapat dilaksanakan dengan partisipatif, serta atas dasar atau sesuai dengan aturan norma yang berlaku. Untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah membuat aturan berupa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu Tentang Pelayanan Publik di dalamnya telah diatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Oleh karena itu pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik serta fungsi-fungsi pemerintahannya juga dapat dijalankan dengan baik. Selanjutnya Mengenai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik/masyarakat, maka pemerintah harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang meliputi Keterbukaan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak Diskriminatif, serta Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban. Untuk menindak lanjuti upaya dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lainnya, yaitu: Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang didalamnya mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik serta dapat memberikan akses yang lebih mudah dan lebih luas kepada masyarakat. Maka dari itu dengan adanya kebijakan tersebut pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Lalu, Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan ini mengharuskan setiap kecamatan yang ada di Indonesia dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi baik administrasi perizinan maupun non perizinan di tingkat kecamatan, terutama bagi kecamatan yang memiliki lokasi jauh dan sulit dijangkau dari wilayah Kabupaten atau kota karena faktor kondisi geografis dan akses jalan yang belum memadai. Oleh karena itu untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan PATEN ini, maka Pemerintah Pusat juga menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Mengenai hal tersebut, maka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 7 Tentang Standar Pelayanan yang menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dapat digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, selain itu hal itu juga menjadi acuan kualitas pelayanan serta merupakan janji dan kewajiban pemerintah kepada masyarakat

untuk bisa mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. Oleh karena itu, maka masyarakat akan memiliki tuntutan yang lebih banyak untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dari pemerintah selaku pemberi pelayanan.

Di Kabupaten Karawang sudah di implementasikannya Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengenai hal ini Pemerintah Kabupaten Karawang menyelenggarakan kegiatan Optimalisasi Pelayanan Publik Terpadu Keliling. Kegiatan tersebut merupakan implementasi dari Surat Mendagri Nomor 503/506/j, tanggal 28 Januari 2015 perihal Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah merupakan upaya pemerintah agar dapat meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan publik yang mudah bagi masyarakat di tingkat kecamatan. Kemudian di perkuat oleh Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pelayanan PATEN di Lingkungan Kabupaten Karawang mewujudkan optimalisasi pelayanan publik di daerah Kabupaten Karawang maka, Pemerintah Kabupaten Karawang telah mengagendakan secara rutin Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) keliling yang biasa disebut dengan Gebyar PATEN yakni digelar setiap tiga kali dalam seminggu. Salah satunya di Kecamatan Telukjambe Barat.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dalam bidang kependudukan dan catatan sipil di Kecamatan Telukjambe Barat, Kabupaten Karawang. Pemilihan metode ini sesuai dengan pengertian yang ada, yakni untuk pemecahan masalah yang penyelidikannya dilakukan melalui penggambaran fakta-fakta yang nampak dan sebagaimana adanya. Dalam hal ini ialah masalah peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan catatan sipil di Kecamatan Telukjambe Barat, Kabupaten Karawang. Subjek yang dipilih ialah para pegawai Kecamatan Telukjambe Barat yang terkait yakni Ibu Ayu dan Pak Eko selaku staff di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Serta Ibu Woro selaku Kepala Seksi Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD). Selain itu juga Ibu Lilis selaku Staff di Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kemudian masyarakat dari Desa Mulyajaya, dan Desa Parungsari, serta Staff Desa Wanajaya. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara serta dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan ialah melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Waktu penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang dan Di Kecamatan Telukjambe Barat Pada tanggal 06 dan 08 November 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang selanjutnya disebut dengan PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan, proses pengelolaannya yaitu mulai dari tahap permohonan hingga ke tahap penerbitan dokumen dengan dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini berupa loket pelayanan atau berupa satu meja. Dimana tempat ini hanya memposisikan masyarakat yang bersangkutan dengan petugas yang ada di loket pelayanan kecamatan tersebut. Seperti yang tercantum dalam Prosedur pelayanan di Kecamatan tersebut.

Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menyatakan bahwa kecamatan di seluruh Indonesia diharuskan untuk melaksanakan PATEN dengan tujuan agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih mudah, selain itu juga agar dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama bagi wilayah yang letak geografisnya jauh serta sulit dijangkau dari Kabupaten atau Kota.

Lalu menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diselenggarakan dengan maksud tujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan

atau lembaga pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten atau Kota, bagi daerah yang letak geografisnya jauh dari Kabupaten atau Kota akan lebih efektif serta efisien diberikan pelayanan melalui kecamatan. Maka dari itu kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat tertentu sehingga masyarakat dapat diberikan kepuasan atas pelayanan dari kecamatan. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dengan dilaksanakannya PATEN ini dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk dapat menyelenggarakan PATEN. Kecamatan harus memenuhi persyaratan dan yang sudah ditetapkan seperti yang tertuang dalam Keputusan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138270 Tahun 2010 Pasal 5 yang menjelaskan persyaratan dan pejabat penyelenggara PATEN, yaitu sebagai berikut:

Persyaratan

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat, antara lain: Substantif, Administratif dan Teknis.

Syarat Substantif ialah adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang tersebut ialah dalam bidang perizinan dan non perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan. Hal ini sesuai dalam Pasal 26 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa kecamatan dipimpin oleh camat yang pada pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Kemudian juga diperjelas oleh Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan pada Pasal 15 Ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek: perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan, dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Dalam hal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka yang perlu dilimpahkan ialah wewenang dalam bidang pelayanan administrasi baik perizinan maupun non perizinan

Syarat Administratif yaitu meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil/pegawai kecamatan

Syarat teknisnya meliputi sarana dan prasarana serta pelaksana teknis. Sarana prasarana ialah perlengkapan dalam pelaksanaan PATEN, yang meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Selain itu, syarat teknis lainnya ialah adanya pelaksana teknis yaitu meliputi petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas lain sesuai kebutuhan, serta pelaksana teknis adalah pegawai negeri sipil di kecamatan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasannya bagi Kecamatan yang menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus sudah memenuhi syarat-syarat yang sebelumnya telah dijelaskan:

Pejabat penyelenggara PATEN

Dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan, maka tidak terlepas dari peran para pejabat yang menyelenggarakannya. Adapun para pejabat PATEN itu sebagai berikut:

Camat

Camat adalah penanggungjawab atas penyelenggaraan PATEN. Dalam posisi jabatannya sebagai penanggungjawab PATEN, camat memiliki tugas dalam penyelenggaraan PATEN. Tugas camat yaitu:

Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN;

Menyiapkan rencana anggaran dan biaya;

Menetapkan pelaksana teknis; dan

Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

Sekretaris kecamatan

Sekretaris Kecamatan merupakan penanggungjawab dalam kesekretariatan/ ketatausahaan penyelenggaraan PATEN. Dalam posisi jabatannya tersebut, Sekretaris Kecamatan memiliki tugas yaitu

melakukan penatausahaan Administrasi PATEN serta Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Camat

Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi

Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi memiliki tugas tertentu. Adapun tugas yang harus dilaksanakan oleh kepala seksi ialah melaksanakan teknis pelayanan PATEN bersama para pelaksana teknis lainnya, yaitu seperti petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lainnya sesuai dengan kebutuhan. Kepala Seksi pelayanan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Camat

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan PATEN sudah ditentukannya para pejabat kecamatan yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan PATEN tersebut. Oleh karena itu para pejabat harus bertanggung jawab atas apa yang sudah menjadi tugasnya.

Di Kabupaten Karawang yang sudah memenuhi persyaratan untuk dapat menyelenggarakan PATEN yaitu Salah satunya Kecamatan Telukjambe Barat. Penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Karawang merupakan implementasi dari Surat Mendagri Nomor 503/506/j, tanggal 28 Januari 2015 perihal Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah. Dikeluarkannya Surat Mendagri ini merupakan bentuk upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan publik yang mudah bagi masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Karawang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Keliling yang secara rutin digelar setiap tiga kali dalam seminggu di setiap Kecamatan yang berbeda.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pelayanan PATEN di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Karawang. Pemerintah Kabupaten Karawang menggelar acara Gebyar PATEN. Gebyar PATEN ini merupakan kegiatan rutin yang digelar Pemerintah Kabupaten Karawang di setiap Kecamatan yang berada di Daerah Kabupaten Karawang.

Penyelenggaraan kegiatan Gebyar PATEN di Kabupaten Karawang mulai diselenggarakan pada tahun 2015. Di Kecamatan Telukjambe Barat Gebyar PATEN digelar setiap satu tahun sekali. Pada Hari Rabu, 06 November 2019 telah dilaksanakannya Gebyar PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat. dan Sumber dana kegiatan tersebut menggunakan dari APBD Kabupaten Karawang yang dituangkan dalam Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) Kecamatan Telukjambe Barat sebesar 42 jt. Dalam kegiatan Gebyar PATEN telah disusun kepanitiaan. Adapun susunan kepanitiaan Gebyar PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat antara lain:

Penanggung Jawab: Camat;

Ketua Panitia: Sekretaris Camat;

Sekretaris : Kasi Pemerintahan;

Bendahara : Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD);

Seksi Kegiatan dan Keamanan: Kasi Tantrib dan SATPOL PP;

Seksi Olahraga: UPTD Pendidikan;

Seksi Konsumsi : Kasi Kesejahteraan Sosial (Kesos);

Seksi Peralatan: Kasubag Keuangan dan Kepegawaian Beserta Staff Kecamatan;

Seksi Publikasi: Kasubag Umum, Program dan Pelaporan; dan

Seksi Pelayanan: Kasi Pelayanan Umum.

Adapun rangkaian kegiatan Gebyar PATEN ialah sebagai berikut:

Sambutan Bupati Kabupaten Karawang oleh dr. Cellica

Nurachadiana

Kegiatan senam goyang karawang dan lomba mewarnai (Opening ceremony)

PELAYANAN, antara lain: pelayanan KTP (hanya pemotoan dan suket), pelayanan Kartu agar Pelayanan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning), Perpanjangan SIM, pembayaran pajak kendaraan, pembayaran PBB P2, Pelayanan KB implan dan IUD.

Kegiatan lainnya, pembagian pohonpohon, pembagian bibit tanaman dapur hidup, penyerahan piagam IDL pada bayi dan balita, pemberian penghargaan pada PSM yang aktif, prasasti kampung KB, penyerahan buku isbat nikah, wakaf Al-Qur'an, dan santunan kaum du'afa.

Dalam kegiatan Gebyar PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat melibatkan instansi-instansi terkait, seperti: Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Desa, BAPENDA, Samsat Kabupaten Karawang, UPTD PUSKESMAS Wanakerta, UPTD Pertanian, Koordinator Wilayah Kecamatan Bidang Pendidikan (KorWilCamBidik), Satuan Pelaksana (SatPel) KB, KUA, BPJS, PKK. Kemudian instansi/lembaga yang terkait menggunakan sarana dan prasarana yaitu berupa mobil pelayanan yang dijadikan sebagai loket pelayanan pada saat melayani masyarakat serta berbagai perlengkapan lainnya yang dibawa langsung oleh masing-masing lembaga sebagai alat pendukung sesuai dengan bentuk pelayanan masing-masing lembaga tertentu. Dalam kegiatan Gebyar PATEN ini proses pelayanan administrasi tersebut dibutuhkan waktu hanya satu hari.

Perbedaan PATEN biasa dan Gebyar PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Telukjambe Barat ialah. Jika PATEN biasa itu hanya melayani kebutuhan masyarakat seperti pembuatan KTP, Akte, KK, Kartu Kuning, Kartu Kurang Mampu dan lain sebagainya. Sedangkan dalam Gebyar PATEN tidak hanya melayani kebutuhan masyarakat berupa KK, Akte, KTP, Kartu Kuning dan lain sebagainya, Namun juga melayani kebutuhan masyarakat seperti perpanjangan SIM, pemeriksaan Kesehatan, layanan implan dan IUD, pembayaran PBB P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan) dan lain sebagainya.

Pelayanan administrasi bidang non perizinan

Pelayanan Administrasi dalam Bidang Non-Perizinan di Kecamatan Telukjambe Barat yang meliputi bidang kependudukan dan catatan sipil seperti pada pembuatan akte kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu.

Proses dalam pelayanan administrasi non perizinan di Kecamatan Telukjambe Barat yaitu sebagai berikut:

Petugas Informasi menyapa pemohon dan menginformasikan kelengkapan persyaratan;

Pemohon mengajukan permohonan lengkap dengan persyaratan, setelah itu petugas pelayanan memeriksa/melakukan verifikasi berkas dan pertimbangan administratif (pemohon di harap menunggu di ruang tunggu);

Jika ada yang belum melengkapi persyaratan, berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; jika persyaratan sudah lengkap, maka berkas dilanjutkan ke Kepala Seksi Pelayanan untuk divalidasi;

Kepala Seksi Pelayanan mempelajari berkas permohonan dan melakukan validasi, selanjutnya berkas diserahkan kepada operator untuk diketik;

Operator komputer mengetik, mencetak surat sekaligus memberikan penomoran;

Kemudian kepala seksi pelayanan juga mengoreksi dan memaraf surat. Selanjutnya surat dilanjutkan ke Camat;

Sekretaris Kecamatan mengoreksi dan memaraf surat selanjutnya di serahkan kepada Camat untuk ditandatangani;

Petugas loket memanggil pemohon dan menyerahkan surat; dan

Terakhir pemohon langsung mendapat surat.

Lalu, untuk prosedur pembuatan eKTP yaitu; datang ke Kecamatan, kemudian berikan berkas dokumen ke petugas loket pelayanan, dan petugas loket pelayanan tersebut memeriksa dan melakukan verifikasi berkas jika berkas sudah lengkap maka akan langsung ke proses pengambilan data, dimana pemohon akan dipanggil oleh petugas loket pelayanan dan akan langsung melakukan pemotretan, pengambilan tanda tangan digital, perekaman data sidik jari dan scan retina mata.

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan telukjambe barat kabupaten karawang

Dalam Penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk peningkatan kualitas dan pemberian kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat akan dikaji sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Charles O. Jones. Charles O. Jones (1996) dalam Agustino (2016:154-155) menyebutkan bahwa terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan aktivitas Implementasi Program atau Pelaksanaan Kebijakan. Tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan tersebut yaitu:

Organisasi. Dalam hal ini merupakan suatu pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit dan metode agar kebijakan dapat memberikan dampak atau hasil atau adanya sumber daya dan juga metode yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan atau program pelayanan;

Dalam analisis penelitian ini, sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan PATEN yaitu sumber daya manusia, waktu, dan benda/barang; dan

Sumber daya manusia: Dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat telah dibentuk tim panitia atau telah dibentuknya petugas. Mulai dari petugas informasi, petugas loket pelayanan, lalu petugas operator komputer, ada juga Kasi pelayanan yang bertugas memeriksa dan mengoreksi berkas serta memaraf surat, Sekretaris Kecamatan (Sekcam) juga memiliki tugas mengoreksi dan memaraf surat, Camat juga bertugas sebagai yang menandatangani surat dan masyarakat sebagai pemohon pembuatan surat.

Selain itu, dalam kegiatan Gebyar PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Telukjambe Barat telah dibentuknya panitia. yang bertanggungjawab sepenuhnya ialah Camat, kemudian terdapat anggota kepanitiaan antara lain: Sekcam sebagai ketua panitia, Kasi Pemerintahan sebagai sekretaris, Kasi PMD sebagai bendahara, Kasi Tantrib/SATPOL PP/Linmas sebagai seksi kegiatan dan keamanan, Kasi Kesos Sebagai Seksi Konsumsi, Kasubag Keuangan dan Kepegawaian beserta staff kecamatan sebagai seksi peralatan, Kasubag Umum, Program, dan Pelaporan sebagai seksi publikasi, dan Kasi Pelayanan Umum sebagai Seksi Pelayanan.

Adapun sumber daya waktu dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat. proses proses pembuatan permohonan surat yang dibutuhkan masyarakat yakni selama 14 hari atau 2 minggu. Kemudian pada kegiatan Gebyar PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat Proses pelayanan pada pembuatan surat kependudukan dan lainnya dalam Gebyar PATEN hanya membutuhkan waktu beberapa jam.

Selain itu sumber daya barang. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat sumber daya yang digunakan ialah komputer, alat rekaman sidik jari, kertas, stempel, pulpen, kursi, loket pelayanan. Namun, untuk loket pelayanan masih kurang luas, serta kursi di tempat menunggu masih kurang.

Dalam Gebyar PATEN sumber daya barang yang digunakan ialah stand dan sebagian menggunakan mobil pelayanan masing-masing, serta perlengkapan lainnya yang dibawa oleh masing-masing instansi yang dilibatkan dalam Gebyar PATEN tersebut, misalnya pada BPJS, barang yang digunakan dalam pelayanan kesehatan yaitu alat pemeriksa kesehatan seperti alat tensi darah dan lain sebagainya.

Kemudian untuk pelaksanaan Gebyar PATEN menggunakan sumber dana dari APBD yang dituangkan ke dalam RKA Kecamatan Telukjambe Barat yaitu sebesar 42 jt. Untuk cara yang dilakukan dalam PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat yaitu dengan dilakukannyaproses pelayanan yakni mulai dari pengajuan berkas hingga penerimaan hasil dokumen

Pelayanan pada kegiatan Gebyar PATEN dilakukan di mobil pelayanan masing-masing instansi terkait, seperti pada Dinas Kependudukan, yang akan mengajukan surat seperti surat pengantar pengurusan KTP, masyarakat bisa langsung datang ke tempat dimana mobil pelayanan kependudukan itu berada, setelah itu bisa langsung mendaftar kepada petugas yang ada di mobil pelayanan kependudukan tersebut, kemudian masyarakat akan diberikan nomor antrian, dan dipersilahkan untuk menunggu. Petugas akan memanggil pemohon sesuai dgn nomor antrian, lalu pemohon dapat mengajukan berkas persyaratan yang sudah ditentukan sebelumnya sesuai dengan kebutuhan masing-masing pemohon, berkas akan di proses dan surat yang butuhkan akan segera diberikan. Namun, pada kegiatan ini untuk pengambilan foto dan sidik jari bagi pemohon yang membuat e-KTP dilakukan di ruangan yang sudah disediakan yang berada didalam Kantor Kecamatan Telukjambe Barat

Interpretasi. Dalam hal ini merupakan penafsiran bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Atau Dalam hal ini adanya komunikasi antara dua orang atau lebih sehingga pelayanan dapat dilaksanakan atau bisa juga disebut dengan metode komunikasi pada pelayanan.

Dalam penelitian di kecamatan Telukjambe Barat telah melakukan penyampaian informasi dan memberi pemahaman mengenai PATEN dilakukan melalui sosialisasi kepada kepala desa/staff desa

dalam minggong/rapat bulanan di kecamatan. Kemudian kepala desa mensosialisasikan kembali mengenai PATEN kepada masyarakat yang berada di desa setempat dalam minggong/rapat mingguan di desa.

Dalam penginformasian pelaksanaan Gebyar PATEN juga sebelumnya diinformasikan terlebih dahulu melalui sosialisasi dengan memberikan himbauan kepada seluruh masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam kegiatan Gebyar PATEN tersebut. Sosialisasi nya juga sama seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, selain itu juga dalam pemebrian pemahaman mengenai PATEN Kecamatan Telukjambe Barat memasang banner tentang PATEN di Kantor Kecamatan Telukjambe Barat.

Penerapan. Penerapan dalam hal ini merupakan ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau yang lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program. Dalam hal ini adanya suatu persyaratan yang ditentukan dalam proses pelayanan administrasi.

Ketentuan rutin dari pelayanan di Kecamatan Telukjambe Barat khususnya pada pelayanan Administrasi para pemohon pembuatan surat kependudukan dan surat lainnya harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan agar pembuatan surat dapat segera langsung diproses dan hasil dokumen dapat segera langsung di terbitkan. Karena apabila berkas persyaratan tidak lengkap maka akan berkas yang sudah diajukan akan dikembalikan.

Untuk pembayaran pembuatan surat kependudukan dan semacamnya dibebaskan. Tidak dikenakan biaya sepeser pun, karena biaya sudah ditanggung oleh APBD yang dituangkan dalam RKA Kecamatan.

Dengan demikian, Implementasi PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat membuat masyarakat lebih mudah dalam menerima pelayanan, mendekatkan masyarakat dalam pelayanan, terutama bagi masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya jauh dari wilayah Kabupaten/Kota. Dengan adanya PATEN masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Telukjambe Barat dapat langsung ke Kantor Kecamatan untuk mengajukan permohonan pembuatan surat yang dibutuhkan.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini yakni mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Telukjambe Barat dapat disimpulkan bahwa: Implementasi PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat telah berjalan dengan baik. Kecamatan Telukjambe Barat telah memenuhi syarat substantif dan administratif untuk dapat menyelenggarakan PATEN yakni adanya pendelegasian sebagian wewenang dari bupati kepada camat dan adanya sarana prasarana untuk dapat menyelenggarakan PATEN. Pejabat penyelenggara PATEN di Kecamatan Telukjambe Barat meliputi Camat, Sekretaris Kecamatan dan Semua seksi yang ada di Kecamatan Telukjambe Barat. Dalam PATEN meliputi Bidang Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan. Dalam Bidang Non Perizinan yaitu pembuatan surat kependudukan, Kartu Kuning, Surat Keterangan Kurang Mampu dan lain sebagainya. dalam Pembuatan surat-surat tersebut harus memenuhi persyaratan yang telah di tentukan.

Kemudian, di Kecamatan Telukjambe Barat juga mengadakan kegiatan Gebyar PATEN yang merupakan bentuk inovasi dari Pemerintah Kabupaten Karawang dalam mewujudkan pelayanan publik di Daerah yang optimal, dan pelaksanaannya digelar selama tiga kali dalam seminggu.

Dengan Adanya PATEN masyarakat di wilayah Kecamatan Telukjambe barat merasa pelayanan menjadi lebih baik karena bukan hanya diberi kemudahan dalam meminta pelayanan baik dalam aspek biaya maupun prosesnya. Kegiatan yang diperhatikan dalam imlementasi kebijakan menurut Charles O.Jones ialah sebagai berikut:

Dalam penyelenggaraan/pelaksanaan PATEN telah dibentuk pelaksana teknis/tim khusus. PATEN dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, kemudian sumber daya barang/benda digunakan sudah lengkap sesuai kebutuhan, namun untuk loket pelayanan dan kursi di ruang tunggu masih kurang. Untuk metode. Adanya proses pelaksanaan dalam pelayanan

Pemerintah Kecamatan Telukjambe Barat telah melakukan penyampaian informasi dan memberi pemahaman mengenai PATEN melalui Sosialisasi.

Di Kecamatan Telukjambe Barat dalam pelayanan administrasi memberikan penentuan persyaratan untuk pembuatan Surat Kependudukan dan jenis surat lainnya. Masyarakat yang menerima pelayanan dibebaskan dari biaya, dalam kata lain tidak ada pembayaran dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatkhur, Didik. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1 (5), 962-971
- Firlena Dila. 2016. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2004, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lesmana, Romy. 2015. Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13 (2), 165-168
- Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pelayanan PATEN di Lingkungan Kabupaten Karawang mewujudkan optimalisasi pelayanan publik di daerah Kabupaten Karawang
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Surat Mendagri Nomor 503/506/j, tanggal 28 Januari 2015 perihal Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- Susanti, Agustriani. 2018. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6 (1), 47-57
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di dalamnya telah diatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri