

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo

Indonesia memiliki cita-cita yang mulia dalam mengelola pemerintahan, dimana cita-cita bangsa ini tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, pada alenia ke-4 tertulis “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan kepada: Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.”

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alenia ke-4 ini memberikan gambaran yang jelas bagaimana pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dengan demikian pemerintah memiliki tanggungjawab akan

keberlangsungan Negara Indonesia kedepan, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Atas dasar itu pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana dalam Pasal 9 ayat (1)nya disebutkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Hal tersebut berjalan sebanding dengan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau sering dikenal dengan PATEN, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam pelaksanaannya di lapangan peraturan tersebut diatur dalam Peraturan Bupati atau Wali Kota, dimana di Kabupaten Wonosobo peraturan ini diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam pelaksanaan peraturan ini pemerintah pusat menyerahkan wewenang pelayanan publik kepada pemerintah daerah, disini dalam artian diberikan kepada Bupati dan Wali Kota, dan sebagian wewenang tersebut diteruskan kepada Camat di setiap daerah dengan maksud agar pelaksanaannya berjalan lebih cepat dan berjalan dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).¹ Pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di masyarakat melalui program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan).

¹Sedarmayati, 2012, *Good Governance; Kepemerintahan yang Baik, dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Rekonstruksi dan Pemberdayaan*, Bagian Pertama, Edisi Revisi, Bandung: Mandar Maju, hlm. 6.

Program PATEN tersebut merupakan kebijakan pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kebijakan nasional dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan peraturan tersebut diharapkan 5 (lima) tahun setelah diterbitkan seluruh kecamatan di penjuru Indonesia menjadi agen penyelenggara pelayanan yang prima bagi masyarakat dalam wujud PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), itu artinya saat ini seluruh kecamatan di Indonesia harus mampu mewujudkan hal tersebut.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelaksanaan dapat dilihat dari kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai itu sendiri.²

Pelayanan Adnistrasi Terpadu Kecamatan adalah sebuah terobosan yang memiliki manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan hal tersebut juga dapat memperbaiki citra pelayanan pemerintah daerah di mata masyarakat sehingga kedepannya akan terjalin hubungan yang baik antara pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat. Kebijakan PATEN ini juga memberikan manfaat terhadap:

² Rajab Said, "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara" <http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>, diakses pada 6 Agustus 2017

1. Akselerasi pelimpahan kewenangan bupati atau wali kota kepada camat seperti yang diperintahkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
2. Memaksimalkan peran kecamatan dalam membangun akses dan peningkatan mutu pelayanan, sehingga pelayanana menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional, sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan yang dekat dengan masyarakat.
3. Penyambung layanan bagi instansi atau badan pelayanan terpadu satu pintu (BPTSP) di kabupaten atau kota.

Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo adalah tindak lanjut dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan ini selain merupakan tindak lanjut dari peraturan di atasnya juga bermaksud sebagai pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan, sehingga dalam pelaksanaan dapat lebih cepat, tepat waktu, mudah dan transparan.

Tujuan dari ditetapkannya Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam hal perizinan dan non perizinan adalah untuk memberikan kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan, dan mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, dengan sasaran terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat waktu, mudah dan transparan, demi meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 226 menyebutkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh

pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Wali Kota. Pasal 226 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah berbunyi sebagai berikut:

“Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 225 ayat (1), camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Wali Kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota.”

Atas dasar tersebut, kecamatan sebagai perangkat daerah di Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di Kabupaten/Kota. Peran strategis inilah yang perlu memperoleh dukungan dari semua lapisan pemangku kepentingan seperti aparat dan masyarakat itu sendiri.

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dalam pelayanan administrasi seperti yang dimaksudkan dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo telah diatur di dalam peraturan lain yaitu, Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelimpahan peraturan ini meliputi tentang pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan.

1. Pelayanan Perizinan

Pelayanan perizinan yang dilimpahkan dari Bupati kepada Camat dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan meliputi tentang:

- a. Izin Mendirikan Bangunan, untuk nilai bangunan dibawah Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) dan jumlah lantai paling banyak 2 (dua) lantai;
- b. Surat Izin Usaha Perdagangan, untuk kategori usaha perorangan mikro dengan modal kurang dari atau sama dengan Rp.50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah);
- c. Tanda Daftar Perusahaan, untuk kategori usaha perorangan mikro dengan modal usaha kurang dari atau sama dengan Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah);
- d. Tanda Daftar Industri, untuk kategori usaha perorangan mikro dengan modal usaha kurang dari atau sama dengan Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah);
- e. Izin Pemasangan Reklame, untuk kategori pemasangan di atas toko atau halaman/pekarangan dengan ukuran paling banyak 6m² (enam meter persegi), spanduk/layar/umbul-umbul/poster/sticker/selebaran dengan lokasi satu kecamatan;
- f. Izin Salon dan Rumah Makan Kecil;
- g. Rekomendasi Izin Perhelatan; dan
- h. Rekomendasi Izin Hiburan.

2. Pelayanan Non Perizinan

Pelayanan non perizinan yang dilimpahkan dari Bupati kepada Camat dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan meliputi tentang:

- a. Pengelolaan administrasi Akte Kelahiran;
- b. Pengelolaan administrasi Kartu Tanda Penduduk;
- c. Pengelolaan administrasi Kartu Keluarga;
- d. Pengantar Akte Pencatatan Sipil lainnya selain Akte Kelahiran;

- e. Surat Keterangan Pindah Penduduk di dalam wilayah kabupaten;
- f. Surat Keterangan Miskin;
- g. Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- h. Pengantar Rekomendasi Survei Penelitian;
- i. Pengantar Izin Keramaian;
- j. Pengantar Rekomendasi Nikah, Talak, Cerai, Rujuk;
- k. Legalisasi pengantar pendirian kelompok usaha, koperasi, kesenian/sanggar seni, dan badan hukum lainnya;
- l. Surat Keterangan Waris;
- m. Dispensasi Nikah, dan
- n. Surat keterangan dan rekomendasi lain yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelimpahan kewenangan urusan administrasi dari Bupati kepada Camat pada akhir 2015 mengalami perubahan dan diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 84 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Perubahan tersebut berakibat kepada kewenangan yang telah dilimpahkan dari Bupati kepada Camat, pelimpahan yang mengalami perubahan adalah pada pasal 3 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf f dihapus, serta ditambahkan 1 (satu) huruf yakni huruf I sehingga keseluruhan pasal 3 berbunyi sebagai berikut:

Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf a meliputi;

- a. Izin Mendirikan Bangunan, untuk nilai bangunan dibawah Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) dan jumlah lantai paling banyak 2 (dua) lantai;
- b. Dihapus;
- c. Dihapus;
- d. Dihapus;
- e. Izin Pemasangan Reklame, untuk kategori pemasangan di atas toko atau halaman/pekarangan dengan ukuran paling banyak 6m² (enam meter persegi), spanduk/layar/umbul-umbul/poster/sticker/selembaran dengan lokasi satu kecamatan;
- f. Dihapus;
- g. Rekomendasi Izin Perhelatan;
- h. Rekomendasi Izin Hiburan; dan
- i. Izin Usaha Mikro dan Kecil

Pelimpahan kewenangan ini ditetapkan dan diundangkan di Wonosobo pada 31 Desember 2015, dengan demikian kewenangan Camat dalam pelayanan perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi:

- a. Izin Mendirikan Bangunan, untuk nilai bangunan dibawah Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) dan jumlah lantai paling banyak 2 (dua) lantai;
- b. Izin Pemasangan Reklame, untuk kategori pemasangan di atas toko atau halaman/pekarangan dengan ukuran paling banyak 6m² (enam meter persegi), spanduk/layar/umbul-umbul/poster/sticker/selembaran dengan lokasi satu kecamatan;
- c. Rekomendasi Izin Perhelatan;
- d. Rekomendasi Izin Hiburan; dan

e. Izin Usaha Mikro dan Kecil

Sedangkan kewenangan yang telah dilimpahkan kepada Camat dalam hal pelayanan non perizinan tetap sama.

Kecamatan yang telah menerapkan PATEN juga memiliki tempat atau fasilitas penanganan pengaduan, kecamatan dapat menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat. Pengaduan masyarakat ini harus ditindaklanjuti secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lambat selama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya aduan tersebut, agar pengadu/masyarakat memiliki kepastian dalam proses pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang merupakan kewenangan dari kecamatan.

Pembinaan dalam penerapan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) atas penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan dilingkungan kecamatan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Pembinaan yang dimaksud meliputi tentang pengembangan sistem, pemberdayaan manusia dan jaringan kerja sesuai yang dilaksanakan melalui koordinasi antar instansi serta evaluasi pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

Pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo ini dilakukan oleh aparaturnya pengawasan intern Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

Prosedur pengelolaan, pemrosesan dan penandatanganan terhadap kewenangan atas pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan yang telah dilimpahkan dari bupati kepada camat sesuai dengan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 84 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ditandatangani oleh Camat atas nama Bupati. Dalam penerapan di lapangan setelah diundangkannya Peraturan Bupati ini didukung dengan perangkat lunak berupa aplikasi yang dikenal sebagai Sistem Informasi Terintegrasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau sering disebut dengan SINTA PATEN. Aplikasi SINTA PATEN inilah yang menjadi perangkat sebagai percepatan pelayanan terhadap masyarakat karena langsung terintegrasi dengan instansi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan.

Penerapan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu di Kabupaten Wonosobo secara garis besar telah dilaksanakan dengan baik oleh jajaran di Kantor Kecamatan karena masyarakat dapat merasakan langsung dari penerapan peraturan ini, terbukti dengan kinerja yang telah disediakan oleh kecamatan dalam melayani masyarakat untuk mengurus pelayanan baik itu pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan dirasa lebih cepat dan lebih aman.

Menurut Kepala Sub Bagian PATEN Kantor Kecamatan Wonosobo Siti Maryamah. S.Ip., pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dirasa lebih cepat dan aman karena dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terintegrasi dengan pusat dan instansi lain dapat mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan tidak perlu bolak balik membuang waktu hanya untuk mengurus sebuah perizinan, dan mengapa dapat disebut lebih aman karena berkas atau surat yang

berkaitan dengan pelayanan publik tersimpan rapi dalam komputer yang mana fungsinya untuk menyimpan berkas-berkas penting termasuk berkas yang berkaitan dengan pelayanan publik tidak seperti jaman dahulu yang masih manual sehingga berkas-berkas menumpuk dalam lemari dan dapat rusak, mencarinya susah karena terselip dan lain-lain.

Hal ini sesuai dengan pendapat para ahli yang menyebutkan dalam pelayanan publik harus disertai dengan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan³

Berkaitan dengan perubahan pelimpahan kewenangan urusan administrasi dari Bupati kepada Camat yang tertuang dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 84 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, tidak diikuti dengan perubahan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo.

Hal ini merupakan sebuah keluputan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Wonosobo, karena dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo memuat tentang pelimpahan sebagian urusan pemerintahan dari bupati kepada camat yang diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan peraturan tersebut sudah tidak lagi berlaku

³Ridwan Junarso dan Achmad Sodik Sudrajat. *Op.Cit.* hlm. 103

karena sudah diubah dengan peraturan yang baru, yaitu Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 84 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kewenangan kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang termuat dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo telah mengalami perubahan, dan hal ini juga sebaiknya diikuti dengan perubahan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo, karena kewenangannya sudah berubah, hal ini perlu dilakukan untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo

Pemerintah Kecamatan merupakan bagian dari pemerintah daerah yang memiliki posisi yang ideal, sebab posisi kecamatan berada di garis terdepan yang langsung berhadapan dengan masyarakat dengan berbagai macam kebutuhan, latar belakang kepentingan dan tuntutan yang terus berkembang mengikuti zaman. Menyadari hal tersebut Kementrian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya dilakukan di dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan saja. Permasalahannya bagaimana mengoptimalkan peran Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat dalam rangka mewujudkan *Local Good Governance*⁴.

Keluhan dari masyarakat diantaranya adalah mengeluhkan tentang kondisi geografis, yakni jarak tempuh yang terlalu jauh, maka dari itu tujuan dari diselenggarakannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi penyambung layanan dari SKPD di tingkat kabupaten, khususnya yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), terutama bagi kecamatan yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien melayani di tingkat kecamatan. Demikian halnya dalam pelayanan administrasi kartu penduduk (Kartu Keluarga/E-KTP) sudah sepenuhnya dapat dilayani di kecamatan dan penandatanganan Kepala Dinas dilakukan dengan menggunakan *scanner*. Karena sistem yang dibangun dalam PTSP adalah dengan mengintegrasikan semua jenis perijinan maupun non perijinan, maka koordinasi penyelenggara pelayanan di tingkat kabupaten mutlak diperlukan.

Sistem PATEN ini meskipun lebih cepat dan aman bukan berarti sistem ini berjalan tanpa adanya kendala yang dihadapi, kendala-kendala yang dihadapi oleh kecamatan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat yang berkaitan dengan sistem ini antara lain adalah rusak atau tidak berfungsinya beberapa perangkat

⁴Max H. Pohan. "Mewujudkan Tata Pemerintahan Lokal yang Baik (Local Good Governance) dalam Era Otonomi Daerah". https://www.bappenas.go.id/files/7813/5022/6072/goodgov-musibanyuasin_20091008103033_2165_0.pdf diakses pada tanggal 31 juli 2017

yang digunakan dalam pelayanan masyarakat, jaringan internet yang tidak stabil menjadi salah satu kendala dalam pelayanan kepada masyarakat, dalam sistem PATEN ini kecamatan dituntut memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat waktu, mudah dan transparan, namun dengan koneksi internet yang tidak stabil menjadikan masalah tersendiri bagi kecamatan dalam melayani masyarakat. Pelayanan secara online akan terkendala ketika koneksi internet yang lemah, bahkan tidak terhubung sehingga pelayanan terhadap masyarakat akan terhenti.

Kendala berikutnya yang terjadi di dalam ruang lingkup Kabupaten Wonosobo berada di bagian Sumber Daya Manusia (SDM), kendala di dalam bagian Sumber Daya Manusia (SDM) ini meliputi kualitas dan kuantitas. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu kadar; drajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya)⁵ jadi kualitas SDM adalah tingkat kinerja masing-masing manusia dalam menjalankan tugasnya, sedangkan kuantitas adalah banyaknya (benda dan sebagainya); jumlah⁶, jadi kuantitas SDM adalah jumlah manusia yang bekerja dalam sebuah bidang.

Kendala secara kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) ini dapat dilihat ketika petugas pelayanan kecamatan sedang melaksanakan tugasnya, diantara mereka dalam melayani masyarakat masih saja dalam keadaan merokok dihadapan masyarakat yang sedang mengantri giliran mereka untuk mendapat pelayanan dari petugas, hal ini secara etika tidaklah tepat, karena merokok akan membuat kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat akan berkurang, ditambah lagi dengan kemungkinan adanya ibu-ibu yang membawa anaknya ketika mengurus sesuatu di kecamatan hal ini akan mengganggu bagi lingkungan sekitarnya. Kendala kualitas yang terjadi dilingkungan

⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Kualitas".<http://kbbi.web.id/kualitas.html>. diakses pada tanggal 1 Agustus 2017

⁶Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Kuantitas".<http://kbbi.web.id/kuantitas.html>. diakses pada tanggal 1 Agustus 2017

kecamatan dalam melayani masyarakat adalah usia petugas yang rata-rata 40 tahun keatas, dengan usia seperti itu ditambah dengan tuntutan untuk menyesuaikan dengan kecanggihan teknologi yang ada, sebagai fasilitas yang digunakan untuk melayani masyarakat tentulah butuh penyesuaian yang tidak mudah dan cepat, ditambah lagi dengan minimnya pelatihan dalam mengoperasikan perangkat yang digunakan untuk melayani masyarakat.

Kendala secara kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) ini terlihat dari jumlah petugas yang melayani masyarakat, karena jumlah petugas yang melayani masyarakat tidaklah sebanding dengan beban pelimpahan wewenang yang diberikan kepada kecamatan, idealnya setiap satu pelayanan ditangani oleh seorang petugas yang ahli dibidang tersebut, namun fakta yang terjadi dilapangan tidak demikian, setiap seorang petugas dituntut untuk melayani beberapa tugas, dengan jumlah petugas yang minim tentulah kejadian seperti ini secara tidak langsung akan mempengaruhi dalam pelayanan kepada masyarakat, karena konsentrasi setiap petugas akan terbagi menjadi beberapa bidang sekaligus.

Kendala yang lain adalah ketika terjadi gangguan, kerusakan, atau tidak berfungsinya salah satu perangkat yang digunakan untuk melayani masyarakat, kecamatan tidak memiliki petugas yang khusus dan ahli untuk menangani atau untuk memperbaiki gangguan, kerusakan, atau tidak berfungsinya salah satu perangkat tersebut, hal ini terjadi karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh kecamatan baik secara kualitas maupun kuantitas, sehingga ketika terjadi masalah seperti ini akan mengganggu pelayanan terhadap masyarakat, dan lagi-lagi

masyarakatlah yang harus mengalami kerugian karena tidak memperoleh pelayanan yang prima.

Penerapan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo ini tidak hanya menjadi tantangan tersendiri bagi kecamatan yang dituntut untuk meningkatkan kualitas mereka dalam melayani masyarakat, namun harus diikuti oleh peran aktif masyarakat untuk sama-sama meningkatkan kualitas.

Kendala yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) tidaklah hanya dialami di dalam petugas kecamatan saja, keterbatasan SDM juga dialami di masyarakat yang akan mengurus sesuatu di kecamatan, dengan berbagai macam masyarakat masih ada saja kalangan masyarakat yang belum dapat menyesuaikan dan memahami dengan peraturan tersebut. Karena keterbatasan petugas kecamatan dalam melakukan pengawasan di masyarakat masih ada saja ditemukan pemasangan iklan-iklan atau spanduk milik masyarakat ataupun sebuah perusahaan yang tidak dipasang sesuai dengan aturan yang semestinya, hal ini menjadi tantangan bagi kecamatan untuk memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat agar lebih berperan aktif mendaftarkan atau mengurus izin akan pemasangan iklan atau spanduk yang mengganggu.

Peran masyarakat tentulah sangat diperlukan dalam kelancaran penerapan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo. Sosialisasi akan tertib administratif perizinan pemasangan iklan dan spanduk ini tentulah sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, sosialisasi ini juga dapat mempererat atau

medekatkan pemerintah dan masyarakat agar tercapai kerjasama yang semakin baik di kemudian hari.