

SINOPSIS

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan selanjutnya disingkat menjadi PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud dan Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi Badan/Kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan metode dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Pandak sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan di dalam PERMENDAGRI No.4 Tahun 2010. Ruang lingkup PATEN meliputi persyaratan substantif, persyaratan administratif, persyaratan teknis. Persyaratan substantif adalah sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat, pendelegasian wewenang meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Persyaratan administratif memiliki dua indikator yaitu: pertama standard pelayanan, kedua sarana dan prasarana. Persyaratan teknis, meliputi: petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN yaitu: komunikasi, komunikasi di kecamatan Pandak antar sesama petugas sudah terjalin dengan baik begitu juga antara petugas dengan masyarakat sudah terjalin dengan baik. Sumber daya, merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN tetapi sebagai faktor penghambat karena jumlah pegawai yang ada di kecamatan Pandak hanya ada tiga orang saja. Disposisi sebagai faktor pendukung. Petugas/pejabat di kecamatan Pandak termasuk dalam Disposisi karena mereka sudah memiliki komitmen, dedikasi, tanggungjawab, kejujuran yang tinggi. Struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN dan juga sebagai faktor pendukung karena bidang pelayanan sudah terstruktur dg rapih organisasinya, yang terdiri dari Kasi pelayanan, dan staff-staff pelayanan.

Diharapkan dengan adanya PATEN kecamatan Pandak dapat lebih meningkatkan pelayanan nya meskipun sudah ternilai baik. Menambah jumlah pegawai agar dapat melayani permintaan masyarakat dengan maksimal dan dapat berjalan lebih baik lagi. Sarana & prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka

Kata Kunci: PATEN, Implementasi, Pelayanan, Kecamatan Pandak