

5 September 2016

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANDAK KABUPATEN BANTUL TAHUN 2013-2016

Dwi Ratna Agustin

20120520059

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Lingkar Selatan, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Email : dwiratnaagustin30@gmail.com

SINOPSIS

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. Penelitian dilakukan dengan cara analisa data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pandak sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan di dalam PERM ENDAGRI No.4 Tahun 2010. Ruang lingkup PATEN meliputi persyaratan substantif, persyaratan administratif, persyaratan teknis. 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. 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

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecamatan sangat penting mengingat banyak pihak berharap pemerintah kecamatan mampu berperan sebagai pusat

pelayanan bagi masyarakat. Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari kedekatan jarak, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik

yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Kemudian keluhan yang disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal pelanggan dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga maksud diselenggarakannya PATEN untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan".

Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di keluarkan berdasarkan KEPUTUSAN BUPATI BANTUL NO.221 tahun 2013 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menimbang bahwa dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan yang mudah, murah, cepat, berkualitas dan transparan di kecamatan. PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi Pemerintah Daerah di mata masyarakat.

Berdasarkan PERMENDAGRI No.4 Tahun 2010 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. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan di Kecamatan. Ruang lingkup dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

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. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan PATEN, Kecamatan harus memiliki persyarat yaitu syarat substantif, syarat administratif dan syarat teknis. Syarat Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Syarat Administrasi meliputi Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Kecamatan. Sedangkan Syarat Teknis meliputi Sarana Prasarana dan Pelaksana Teknis.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN**

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANDAK KABUPATEN BANTUL TAHUN 2013-2016 “.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016 ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016.

D. Metode Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Wawancara dan Dokumentasi. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul.

II. KERANGKA TEORI

A. Pemerintah Daerah

Definisi Pemerintahan Daerah di dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut:

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Melihat definisi pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan diatas, maka yang dimaksud pemerintahan daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 adalah :

1. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan
2. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah
3. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, khususnya pemerintahan daerah, sangat bertalian erat dengan beberapa asas dalam pemerintahan suatu negara, yakni sebagai berikut:

1. Asas sentralisasi
2. Asas desentralisasi
3. Asas dekonsentrasi
4. Asas tugas pembantuan

B. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo Joko, 2001).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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.

Menurut Kepmenpan N0.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Administrasi
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

C. PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Maksud dan tujuan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan.

Ruang lingkup PATEN yaitu pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non-perizinan. Selanjutnya Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”.

D. Implementasi Kebijakan

Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2005:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk

mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakantindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Organisasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1. Persyaratan Substantif

persyaratan substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebgaiian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan sebagai peraturan bupati/walikota. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi

pelayanan bidang perizinan dan non perizinan.

2. Persyaratan Administratif

a. Standard Pelayanan

Standard pelayanan dalam persyaratan administratif dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) meliputi:

1. Jenis Pelayanan

Berikut jenis-jenis pelayanan yang ada dalam PATEN, yaitu:

- a) Pelayanan Kependudukan, meliputi:
 - Kartu Tanda Penduduk (ELEKTRONIK/KTP-EL)
 - Kartu Keluarga
- b) Pelayanan Rekomendasi Ijin Gangguan
- c) Pelayanan Pertanahan
- d) Pelayanan Keringanan Biaya Pendidikan
- e) Pelayanan Dispensasi Nikah
- f) Pelayanan Legalisasi Jaminan Kesehatan
- g) Pelayanan Persyaratan Akte Kelahiran
- h) Pelayanan Rekomendasi Proposal
- i) Pelayanan Legalisasi Surat-Surat Kependudukan
- j) Pelayanan Akte Kematian

2. Persyaratan Pelayanan

Setiap masing-masing pelayanan memiliki persyaratan sendiri, apabila

masyarakat akan melaksanakan pelayanan harus memperhatikan persyaratan yang telah diterapkan, contohnya seperti apabila masyarakat akan mengajukan pelayanan persyaratan akte kematian, berikut syaratnya:

- a) Surat kematian dari desa
- b) Fotocopy KK yang meninggal
- c) Fotocopy KTP pemohon
- d) Permohonan pembuatan akte kematian dari desa

3. Proses/Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan

Yang dimaksud pejabat yang bertanggung jawab disini adalah pihak pemberi pelayanan. apabila ada kesalahan dalam pemberian pelayanan kepada si penerima pelayanan maka yang bertanggung jawab adalah petugas/pejabat tersebut.

5. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan di Kecamatan Pandak hanya membutuhkan 15-20 menit saja, 5 menit untuk pemberkasan dan 10 menit untuk

verifikasi data dan tanda tangan. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu sampai satu atau dua hari.

6. Biaya Pelayanan

Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya/uang sepeser pun, karena setiap semua jenis pelayanan di gratiskan, terkecuali untuk pengurusan akte kematian karena dalam pengurusan akte kematian jika terlambat 15 hari akan didenda 10.000 rupiah, tetapi apabila terlambat 60 hari akan didenda 15.000 rupiah, dan begitu seterusnya.

b. Sarana & Prasarana

Sarana dan prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010. Di Kantor Kecamatan Pandak terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain 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 dan Pengaduan
7. Tempat Piket
8. Ruang Tunggu

9. Perangkat Pendukung Lainnya

Selain yang disebutkan di atas juga terdapat fasilitas pendukung seperti AC, televisi, koran. Berikut terdapat fasilitas-fasilitas baru yang ada di Kecamatan Pandak yaitu :

1. lab tv (video tronik)
2. design meja pelayanan
3. baground Kecamatan Pandak

Sehingga membuat masyarakat merasa nyaman, tidak merasa jenuh/bosan ketika sedang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Pandak. Tetapi ada baiknya sarana dan prasaran ditambah dengan adanya mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan, sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau mereka.

3. Persyaratan Teknis

Dalam persyaratan teknis program pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) , meliputi :

- a. Petugas informasi
- b. Petugas loket/penerima berkas
- c. Petugas operator komputer
- d. Petugas pemegang kas
- e. Petugas lain sesuai kebutuhan

Petugas informasi bertugas memberikan informasi kepada masyarakat

mengenai pelayanan yang sedang mereka ajukan atau memberikan informasi kepada masyarakat yang kurang mengetahui tentang pelayanan PATEN dan sebagainya. Petugas loket/penerima berkas bertugas melayani loket pendaftaran dan menerima berkas dari masyarakat yang akan melakukan pelayanan, petugas operator komputer biasanya bertugas didepan komputer, dan bagian yang memegang sejumlah uang adalah tugas pemegang uang kas.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan PATEN

1. Komunikasi

Komunikasi sudah terjalin dengan baik antara petugas/pejabat pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Petugas/pejabat pelayanan cukup tanggap terhadap apa yang di keluhkan oleh masyarakat. Komunikasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Komunikasi memiliki peran penting dalam pelaksanaan PATEN, karena dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara sesama petugas/pejabat pelayanan, serta antara petugas/pejabat pelayanan dengan masyarakat(penerima pelayanan) akan memperlancar dan mempermudah pelayanan yang akan dilaksanakan. Komunikasi merupakan salah satu faktor pendukung

pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), karena apabila memiliki sumber daya manusia yang cukup maka pelaksanaan pelayanan akan lebih cepat. Namun di kecamatan Pandak hanya ada tiga staff saja yang bertugas melayani masyarakat ketika sedang melaksanakan proses pelayanan yang ada di kecamatan tersebut. Menurut keterangan hasil wawancara dengan bapak Subaryata, bahwa petugas/pejabat pelayanan hanya ada tiga orang saja, sehingga terkadang pelaksanaan pelayanan terhambat ketika sedang ramai-ramainya masyarakat yang berdatangan untuk kepentingannya masing-masing. Kekurangan petugas/pejabat pelayanan yang ada di kecamatan tersebut merupakan salah satu faktor penghambat pelaksanaan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

3. Disposisi

Petugas/pejabat pelayanan yang ada di kecamatan Pandak termasuk dalam disposisi. Karena disposisi merupakan karakter, watak, atau sifat yang mencakup komitmen, tanggung jawab, kejujuran, dedikasi, dan demokratis.

Memiliki disposisi yang tinggi yang melekat pada diri seseorang/petugas pelayanan

merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Disposisi juga merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi memiliki peran yang sangat penting terhadap berjalannya suatu program/kegiatan. Apabila dalam melaksanakan suatu kegiatan tidak terstruktur dengan rapih susunan organisasinya maka suatu lembaga/instansi tidak akan efisien dalam melaksanakan kegiatan tersebut, tidak akan tercapai maksud, tujuan, dan sasarannya. Struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Struktur organisasi juga merupakan faktor pendukung pelaksanaan PATEN.

IV. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikupas dan dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti merumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) memiliki tiga syarat yaitu, pertama persyaratan substantif, kedua

persyaratan administratif, ketiga persyaratan teknis.

2. Persyaratan substantif adalah sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat, pendelegasian wewenang meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Untuk bidang perizinan meliputi: pembuatan IMB, perizinan pariwisata, dan perizinan reklame. Sedangkan untuk bidang non perizinan meliputi: pelayanan permohonan KTP, KK, Akte kelahiran, pelayanan akte kematian, pelayanan rekomendasi proposal, dan lainnya.
3. Persyaratan administratif memiliki dua indikator yaitu: pertama standard pelayanan, kedua sarana dan prasarana. Standard pelayanan meliputi : jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Sarana dan prasarana yang disediakan di kecamatan Pandak adalah loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data informasi, tempat piket, ruang tunggu, AC,

Telivisi, dan Koran. Fasilitas baru yang disediakan Kecamatan Pandak yaitu lab tv (vidio tronik), design meja pelayanan, dan baground.

4. Persyaratan teknis, meliputi: petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan. Di kecamatan Pandak bidang pelayanan hanya ada tiga pejabat yang bertugas, terdiri dari bapak Subaryata selaku Kasi pelayanan, sedangkan bapak Sumaryono dan ibu Sukesi Heruwati sebagai staff.
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN yaitu: Komunikasi. Komunikasi disini sebagai faktor pendukung implementasi kebijakan PATEN. Sumber daya sebagai faktor penghambat karena jumlah pegawai yang ada di kecamatan Pandak hanya ada tiga orang saja. Disposisi sebagai faktor pendukung implementasi kebijakan PATEN. Struktur organisasi sebagai faktor pendukung karena bidang pelayanan sudah terstruktur organisasi, yang terdiri dari Kasi pelayanan, dan staff-staff pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan di atas, maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Pandak:

1. Standard pelayanannya agar lebih di tingkatkan lagi walaupun pelayanan di kecamatan Pandak terbilang sudah baik dan sudah sesuai dengan standard pelayanannya pada umumnya.
2. Jumlah pegawai PATEN di Kecamatan Pandak perlu ditambahkan agar dapat meyalani permintaan masyarakat dengan maksimal, lalu dilakukan pendelegasian kepada Kasi karena Kasi bertugas sebagai koordinator PATEN sehingga Kasi sering berada di kantor, hal ini perlu dilakukan mengingat Camat yang sering tidak berada di kantor. Dengan demikian PATEN di Kecamatan Pandak akan benar-benar terlaksana dengan baik dan masyarakat dapat menerima pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Ada baiknya sarana dan prasarana pelayanan ditambah dengan adanya mobil pelayanan, sebagai fasilitas

khusus untuk kelompok rentan, sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka. Sebab inovasi pelayanan yang baik perlu melakukan inisiatif dalam melayani masyarakat salah satunya adalah dengan cara jemput masyarakat dengan mobil pelayanan. Jika pihak kecamatan tidak memiliki anggaran/dana yang cukup, maka seharusnya pihak kabupaten mengusahakan mobil pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi. 2005. *Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir, H.A .S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government (Mewirauahakan Birokrasi)*. PPM Jakarta 2003.
- Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standard Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standard Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah, H.A, Djadja. 2008a. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri.1995. *Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta: LP3ES.

Tangkilisan, Hessel Nogi S.
2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Aministrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset.

Winarno, Budi. 2002. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Skripsi

Nurkhaenti, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Brebes*. Skripsi, Universitas Panca Sakti Tegal, 2015

Internet

<http://www.bantulkab.go.id>. diakses 15 Maret 2016

<http://kec-pandak.bantulkab.go.id/> diakses 15 Maret 2016

Peraturan Perundangan

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Asas-asas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Bupati Bantul No. 221 Tahun 2013 Tentang Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)