

# **Implementasi Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo**

Satrio Bangkit Heriadi

20130610357

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **Abstrak**

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas pemerintah memiliki standar sebagai patokan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, melihat hal seperti ini pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kabupaten Wonosobo seperti yang tertuang dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo dan melihat kendala-kendala apa saja yang menghambat penerapan PATEN di wilayah Kabupaten Wonosobo.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo secara umum sudah sesuai standar atau berjalan dengan baik, namun masih memiliki kekuarangan pada beberapa faktor. Dalam faktor sumber daya manusia dari segi kualitas petugas pelayanan belum dapat disebut profesional dan berkualitas, dalam segi kuantitas jumlah petugas dapat dikatakan tidak ideal, secara fasilitas sudah baik namun perlu mendapat perawatan secara berkala, dan dari masyarakat masih kurang berperan aktif dalam mencari informasi dan pemerintah perlu memberikan sosialisasi yang cukup mengenai hal ini. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghamabat dalam pelaksanaan peraturan ini terlatak pada sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas serta fasilitas dan pemahaman masyarakat akan PATEN.

**Kata Kunci:** Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkan tanpa melihat latar belakang apa dan siapa masyarakat itu, dan yang tidak kalah pentingnya lagi adalah rasa kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari layanan yang pemerintah berikan.

Pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi standar merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik tentulah sangat berpengaruh kepada peningkatan kualitas kehidupan masyarakat. Maka dari itu, membangun sistem yang berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik adalah suatu kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Peningkatan kualitas pelayanan publik

menjadi salah satu alasan pemerintah medesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan penyerahan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ini diharapkan agar pelayanan kepada masyarakat lebih cepat tanggap dan lebih transparan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah.

Desentralisasi pemerintahan atau otonomi daerah merupakan perintah dari pemerintah pusat yang diberikan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan mandiri. Peran dari pelayanan dan kebijakan publik sangatlah perlu dalam sebuah pemerintahan. Karena pemerintahan dapat disebut baik bila dapat menjalankan dan mengelola pelayanan dan kebijakan publik dengan prima. Hal tersebut akan terjadi bila aspek-aspek didalamnya memiliki niat yang baik juga, namun sampai saat ini permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dan kebijakan publik masih banyak ditemui dan tidak jarang pemerintah daerah mengalami kendala dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada.

Penyerahan wewenang pelayanan publik dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah disini dalam artian diberikan kepada Bupati dan Walikota, dan sebagian wewenang tersebut diteruskan

kepada para camat di setiap daerah dengan maksud agar pelaksanaan pembangunan berjalan dengan lebih baik. Hal tersebut berjalan sebanding dengan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau sering dikenal dengan PATEN, seperti yang diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana program ini mengharuskan setiap kecamatan di seluruh Indonesia menerapkannya pada tahun 2015. Berdasarkan pada Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Hal tersebut yang menjadi dasar hukum terbentuknya sebuah sistem pelayanan publik yang memberikan rasa nyaman dan puas kepada masyarakat, dimana masyarakat dapat dilayani dengan baik dan optimal.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilakukan di kecamatan ini akan merubah sistem yang awalnya dilakukan secara konvensional akan diubah menjadi sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN adalah sistem pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan yang

proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di dalam satu tempat.

Sistem PATEN tersebut diluncurkan oleh pemerintah dengan harapan pelayanan yang diberikan jauh lebih baik dan mempermudah segala urusan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik, baik itu pelayanan perizinan ataupun pelayanan non perizinan. Sistem PATEN ini juga bertujuan untuk memangkas birokrasi, karena sistem ini sudah terintegrasi dengan instansi-instansi lain, atau yang sering dikenal dengan pelayanan satu pintu.

Pemerintah Kabupaten Wonosobo telah menetapkan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu untuk menindaklanjuti peraturan-peraturan seperti diatas. Peraturan tersebut mengatur tentang apa-apa saja yang dapat dilayani di kecamatan baik itu perizinan ataupun non perizinan dengan maksud dan tujuan untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lebih cepat, tepat waktu, mudah, dan transparan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis: diharapkan dapat bermanfaat untuk melatih dan mengembangkan cara berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuangkan tulisan dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan ilmu yang telah diperoleh.
2. Secara Praktis: diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan dan pengawasan yang sesuai untuk diterapkan dalam menjalankan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

## **TINJAUAN UMUM**

### **A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh suatu kelompok atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman, mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya merupakan produksi, tindakan sosial dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada dasarnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di dalam suatu tempat yang sama.

### **B. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **C. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung arti adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Dengan demikian kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan yang berkembang di dalam masyarakat. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan 3 (tiga) jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut berdasarkan kepada sifat kegiatan dan ciri-ciri serta hasil layanan yang dihasilkan, yaitu:

- a) Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.
- b) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Hasil akhirnya berupa jasa yang diterima dan bermanfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan pos, perbankan dan pelayanan pemadam kebakaran.
- c) Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

## **D. Standar Pelayanan Publik**

Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

### a) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

### b) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

### c) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

### d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### e) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

### f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **E. Pengertian Standar**

Pengertian standar banyak didiskusikan dalam pembelajaran, kamus Oxford memberikan beberapa pengertian konsep kunci mengenai definisi standar, antara lain:

- a. Standar adalah dasar untuk peningkatan untuk mencapai derajat terbaik.
- b. Standar adalah memberikan suatu dasar perbandingan.
- c. Standar adalah suatu catatan minimum dimana terdapat kelayakan isi.
- d. Standar adalah sebagai model yang dapat ditiru.
- e. Standar digunakan untuk menilai diri sendiri.
- f. Standar sebagai suatu patokan pencapaian yang didasarkan kepada tingkat keinginan terbaik.

Standar pelayanan berguna dalam penerapan norma dan tingkat kinerja yang dilakukan untuk mencapai kinerja yang baik untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan standar pelayanan akan sekaligus melindungi masyarakat, karena penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan dapat dilakukan dengan dasar yang jelas. Dengan adanya standar pelayanan, yang dapat dibandingkan dengan pelayanan yang diperoleh, maka masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih mantap terhadap pelaksana pelayanan.

#### **F. Kecamatan**

Kecamatan adalah sebuah daerah administratif di wilayah Indonesia yang berada di bawah wilayah tingkat II (kabupaten atau kota), serta terdiri dari beberapa kelurahan atau desa di dalamnya. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertanggung jawab kepada Bupati atau Wali Kota melalui perantara seorang Sekertaris Daerah. Ada beberapa unsur yang terdapat di dalam satu kecamatan, antara lain: Camat, Sekertaris Kecamatan, serta beberapa seksi dan beberapa sub bagian di bawahnya.

Kecamatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah:

- 1) Daerah bagian kabupaten atau kota yang membawahkan beberapa

kelurahan atau desa, dikepalai oleh seorang camat;

- 2) Bagian pemerintahan daerah yang dikepalai oleh seorang camat; Kantor camat.

#### **G. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Satu tempat disini maksudnya adalah cukup melalui satu meja atau satu loket pelayanan saja. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di Kantor Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dilaksanakan dengan tujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat layanan masyarakat dan menjadi penyambung layanan bagi badan atau kantor pelayanan terpadu satupintu (PTSP) di wilayah kabupaten atau kota, hal tersebut dilakukan karena kecamatan dianggap lebih efektif dan efisien karena secara kondisi geografis lebih dekat untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang dilayani melalui

kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

PATEN dilaksanakan dengan maksud untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendekatkan diri kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan ini terutama dilihat dari aspek waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat. Sehingga masyarakat memiliki kepastian ketika melakukan proses penerimaan pelayanan yang diberikan oleh kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

PATEN sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada jenis pelayanan administrasi baik pelayanan perizinan dan non perizinan, maka dari pada itu PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah:

- a. Kepentingan
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif

- g. Kesamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

## PEMBAHASAN

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

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.

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.

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.

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

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 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.

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

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo sudah berjalan. Kantor Kecamatan di wilayah Kabupaten Wonosobo telah menjalankan kewajibannya sesuai apa yang menjadi tugasnya

dalam hal pelayanan kepada masyarakat baik dalam bidang pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan dengan baik.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo antara lain kurangnya sumber daya manusia (SDM) baik secara kualitas maupun kuantitas, sosialisasi kepada masyarakat, jarak geografis, dan koneksi internet yang tidak stabil.

## **B. Saran**

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar Pustaka dari Buku:

- Dian Utomo. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa

1. Kantor Kecamatan, memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas petugas, seperti tidak merokok ketika memberi pelayanan kepada masyarakat, ramah, sopan, dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat.
2. Pemerintah Kabupaten Wonosobo sebaiknya merubah Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo karena dalam peraturan tersebut kewenangannya telah mengalami perubahan.

Sedarmayati, 2012, *Good Governance; Pemerintahan yang Baik, Dalam Rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisiensi Melalui Rekonstruksi dan Pemberdayaan, Bagian Pertama, Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju

Sinambella, Lijan Poltak dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI

Daftar Pustaka dari Internet:

Budianto. "Pengertian Standar". <http://www.pengertianilmu.com/2016/05/pengertian-standar.html?m=1> di akses pada 11 Mei 2017

Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Kecamatan" <http://kbbi.web.id/kecamatan.html> di akses pada tanggal 10 Juli 2017

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

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

Max H. Pohan. "Mewujudkan Tata Pemerintahan Lokal yang Baik (Local Good Governance) dalam Era Otonomi Daerah". <https://www.bappenas.go.id> di akses pada tanggal 31 juli 2017

Noname. "Pengertian Kecamatan dan Kelurahan." <http://www.pengertianmenurutparaahli.net> di akses pada tanggal 10 Juli 2017

Noname "Tugas dan fungsi kecamatan" <http://bag-tapum.malangkab.go.id/konten-37.html>. Diakses pada 10 Mei 2017

Daftar Pustaka dari Jurnal:

Arif Alauddin Umar, Hasrat Arief Saleh, "Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gorontalo" *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 8, Nomor 1, Tahun 2015

Didik Fatkhur Rohman, dkk, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 1, Nomor 5, Tahun 2015

- Kosasih, “Analisis Kualitas Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gunungputri Kabupaten Bogor (Studi Implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Bogor Nomor 51 Tahun 2013)”, *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia*, Volume 4, Nomor 3, Tahun 2014
- Leo Agung Kurniawan, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga*, Volume 4 Nomor 3, Tahun 2016
- Neng Kamarni, “Analisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Andalas Padang*, Volume 2, Nomor 3, Tahun 2011
- Ni Luh Supandi, “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”, *E-Jurnal UNUD*, Vol. 4 Nomor 2, Tahun 2009
- Nuria Siswi Enggarani, “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Volume 2, Nomor 5, Tahun 2016
- Rajab Said, “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara” *E-Jurnal Universitas Mulawarman*. Volume 3 Nomor 2, Tahun 2016
- Rizqi Fajar Eko J, “Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 2, Nomor 11, Tahun 2015
- Trenda Aktiva Oktariyanda, “Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya*, Volume 2, Nomor 5, Tahun 2016

Daftar Pustaka dari Peraturan:

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

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

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

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