

PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KABUPATEN TEMANGGUNG

Oleh:

Nabilah Hanim - 14010111120010

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro Semarang

Jalan Prof. H Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Website : <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email : fisip@undip.ac.id

Abstraction

Public service is one way to achieve general welfare. The implementation of public services effectively and efficiently is something that is expected by the public. Because today is the quality of public services in Indonesia is still far from good. In order to create a public service that is effective and efficient, the government made the Integrated Administrative Service District (PATEN).

The aim of the study is to examine how the implementation of the Integrated Administrative Service District (PATEN) in Temanggung Regency, and identify factors inhibiting the implementation and to know the efforts that have been made by the government to improve the quality of the PATEN. This study uses a descriptive qualitative research method. Triangulation of data or sources technique is used in this study to obtain a data validity. Data collected by field research and interviews with relevant parties. This research was carried out at Temanggung Regency.

Results of this study describe the implementation of the Integrated Administrative Service District (PATEN) which can be seen from the substantive requirements, administrative and technical, the type of services provided and the flow of services, financing, human resources, as well as the completeness of infrastructure and facilities. In its implementation found that inhibiting factors internal and external factors. In addition, it was found that several attempts have been made to improve the quality of the PATEN. Recommendations are given, the expected the implementation of the Integrated Administrative Service District (PATEN) in Temanggung Regency work effectively and efficiently.

Keywords : Implementation, PATEN, Temanggung Regency.

I. PENDAHULUAN

Negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan umum yang merupakan tujuan negara yang termuat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945 alenia ke IV. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut *good governance*.

Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), 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.

Otonomi daerah mempunyai pengertian kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Dasar hukum penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia adalah Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah seperti yang tercantum dalam undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan

Salah satu cara pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP dimuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. PTSP dimaksudkan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal. Dalam Undang-Undang tersebut, PTSP diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Atau disebut sebagai “Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.

Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilaksanakan dengan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan langsung dengan masyarakat yaitu kecamatan. Optimalisasi peran kecamatan sangat perlu, karena kondisi dan situasi lingkungan strategis kecamatan, yang secara nyata terlihat pada kondisi wilayah yang letak geografisnya sulit dijangkau karena Indonesia merupakan negara kepulauan dan memiliki wilayah yang sangat luas. Oleh karena itu kecamatan membutuhkan peningkatan kapasitas dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam tatanan pemerintahan kecamatan telah terjadi dinamika posisi pemerintahan kecamatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah, kecamatan merupakan wilayah kekuasaan camat. Sedangkan, menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, lebih menekankan bahwa kecamatan berfungsi sebagai wilayah pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu kecamatan dianggap paling efektif apabila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Peran penting kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik semakin jelas dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 1, PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud diselenggarakannya PATEN adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pelayanan publik yang dilimpahkan wewenangnya kepada camat melalui PATEN adalah di bidang perijinan dan non perijinan. Tujuan dari PATEN yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui PATEN masyarakat dapat dilayani lebih cepat dan terukur dengan jelas serta sesuai dengan standar pelayanan.

PATEN di Provinsi Jawa Tengah menurut data Biro Tata Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah sampai April 2014, dari 35 kabupaten/kota, baru 13 kabupaten/kota yang telah melaksanakan PATEN. Yaitu Kabupaten Banjarnegara, Sragen, Jepara, Temanggung, Tegal, Semarang, Pati, Brebes, Demak, Pemalang, Wonogiri, Purworejo, dan Kota Semarang. Dari 573 kecamatan di Jateng berarti baru 191 (33,33%) yang ditetapkan sebagai penyelenggara. Artinya, 382 kecamatan belum melaksanakan PATEN.

Sementara Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung telah menyelenggarakan PATEN di setiap kecamatan sejak 26 Desember 2012. Bupati mengamanatkan kepada camat untuk menyelenggarakan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel serta penyelenggaraan tugas yang lainnya. Dasar hukum pelaksanaan PATEN di Kabupaten Temanggung berdasarkan;

1. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 56 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Tugas Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Wilayah Kabupaten Temanggung;
2. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 57 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Dan Non Perijinan Pada Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung;
3. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 58 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Temanggung.

Berangkat dari latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Temanggung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan PATEN di seluruh kecamatan di Kabupaten Temanggung, mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan (masyarakat), serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung dalam meningkatkan kualitas PATEN.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik. Karena penyelenggaraan PATEN dapat di kategorikan sebagai proses pelayanan publik

yang didalamnya terdapat unsur masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dari teori pelayanan publik yang dikembangkan Zeithaml dkk (2011), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan dalam penelitian ini, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif yang memberikan gejala-gejala dan kenyataan yang ada di lapangan. Teknik triangulasi data juga digunakan untuk memperoleh validitas data yang lebih akurat. Penelitian ini lebih menitikberatkan kepada upaya untuk mengetahui, mengidentifikasi, dan menjelaskan situasi tertentu dan bukan hanya mencari sebab akibat dari fenomena yang diteliti. Penelitian ini lebih mengutamakan pada penelitian di lapangan untuk mendapatkan data dan hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Temanggung.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Kepala Sub. Bagian Otonomi Daerah dan Kerja Sama pada Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kab. Temanggung sebagai tim teknis PATEN kabupaten dan Tim Teknis PATEN Kecamatan Parakan yang juga petugas PATEN di kecamatan. Data-data yang diperoleh penulis adalah data primer yaitu data diambil secara langsung dari objek/sumber penelitian dan diperoleh melalui wawancara, pengamatan, dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan yang relevan dengan judul penelitian, seperti buku bacaan, koran, serta dokumen-dokumen yang lain yang berhubungan dengan PATEN.

II. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam karya ilmiah skripsi ini akan dipaparkan analisis tentang tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Temanggung. Berikut adalah uraian pembahasan hasil penelitian.

2.1 Persyaratan Substantif Dan Administratif

Persyaratan utama dalam menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan meliputi bidang perijinan dan non perijinan. Hal tersebut menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu, camat tidak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan bupati/walikota yang selama ini dijalankan oleh SKPD lainnya. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 126 ayat (2) UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan kecamatan dipimpin oleh camat dalam melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal tersebut diperjelas dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dari bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek: (a) perijinan; (b) rekomendasi; (c) koordinasi; (d) pembinaan; (e) pengawasan; (f) fasilitasi; (g) penetapan; (h) penyelenggaraan; (i) kewenangan lain yang dilimpahkan.

Selain itu, di Kabupaten Temanggung sendiri diperjelas dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Temanggung Nomor 56 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Tugas Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Wilayah Kabupaten Temanggung. Maksud Peraturan Bupati ini adalah untuk mempertegas dan memberi kepastian hukum pelaksanaan tugas Camat sebagai Perangkat Daerah, dan mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Sedangkan tujuan Peraturan Bupati ini adalah untuk lebih meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Persyaratan yang selanjutnya dalam penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan administratif. Yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sedangkan yang dimaksud dengan uraian tugas personil kecamatan adalah paparan atas semua tugas jabatan yang ada di kecamatan yang merupakan upaya pokok yang dilakukan pemegang jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja menggunakan perangkat kerja.

2.2. Jenis-Jenis Pelayanan dan Alur Proses PATEN

Terdapat 8 (delapan) pelayanan perijinan dan 16 (enam belas) pelayanan non perijinan yang termasuk dalam penyelenggaraan PATEN. Di Kabupaten Temanggung sendiri seluruh kecamatan melayani pengajuan dari masyarakat baik yang berupa pelayanan perijinan maupun non perijinan. 8 (delapan) pelayanan perijinan (skala kecil atau sedikit) tersebut yaitu (a)Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), (b)Izin Gangguan (HO), (c)Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), (d)Tanda Daftar Perusahaan (TDP), (e)Tanda Daftar Industri (TDI), (f)Izin Reklame, (g)Penandatanganan Izin Pemakaman, dan (h)Penandatanganan Izin Oprit

Sedangkan jenis-jenis pelayanan non perijinan sebanyak 16 (enam belas) yang termasuk dalam PATEN, yaitu (a)Legalisasi Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), (b)Legalisasi Proposal, (c)Surat Keterangan Miskin, (d)Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), (e)Pengantar Rekomendasi Survey Penelitian, (f)Pengantar Izin Keramaian, (g)Pengantar Rekomendasi NTCR (Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk), (h)Melegalisasi Pengantar Pendirian Kelompok Usaha, Koperasi dan Badan Hukum lainnya, (i)Surat Keterangan Waris, (j)Surat Keterangan Boro Kerja, (k)Pengantar Akte Catatan Sipil, (l)Dispensasi Nikah, (m)Pengantar Register Kredit Bank, (n)Rekomendasi Pendirian Kelompok Kesenian, dan (o)Surat Keterangan dan Rekomendasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Dengan adanya PATEN tersebut, pengajuan perijinan dan non perijinan masyarakat menjadi lebih mudah, efektif dan efisien serta dapat menjangkau seluruh masyarakat karena diselenggarakan di kecamatan. Terlebih didukung dengan alur proses pengajuan perijinan dan non perijinan yang tidak berbelit-belit.

2.3. Pembiayaan/Anggaran Dan Jumlah Pengajuan PATEN

Seluruh kecamatan di Kabupaten Temanggung mendapatkan pembiayaan dan penerimaan untuk penyelenggaraan program PATEN didapatkan dari alokasi dana

Pemerintah Kabupaten Temanggung sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah). Dana tersebut merupakan dana awal atau modal awal. Dana tersebut nantinya digunakan untuk biaya operasional, alat tulis kantor, biaya cetak blangko, verifikasi lapangan, serta membayar honor tim di kecamatan. Rincian anggaran per kecamatan dari tahun 2013 s/d Maret 2015.

Anggaran yang diperoleh masing-masing kecamatan berbeda-beda. Hal tersebut dikarenakan letak geografis kecamatan satu dengan kecamatan lain berbeda. Selain itu jumlah pengajuan pelayanan perijinan dan non perijinan yang masuk ke kecamatan juga tidak sama antar kecamatan.

2.4. Sumber Daya Manusia (Tim Pelaksana PATEN)

Hingga saat ini banyak keluhan terkait keterbatasan sumber daya (staf/petugas) yang melaksanakan dan melayani PATEN di kecamatan. Tetapi hampir di seluruh kecamatan sudah mempunyai petugas walaupun jumlahnya tidak banyak sehingga ada beberapa pegawai yang mempunyai tugas ganda.

Dari hasil penelitian yang ada dapat dilihat bahwa petugas atau tim teknis PATEN sudah ada diseluruh kecamatan. Hanya kecamatan Bansari, Tretep dan Bejen yang belum diketahui sudah ada atau belum karena dari pihak kecamatan tidak melaporkan ke tim teknis kabupaten. Selain itu petugas juga harus mampu mengoperasikan *software* atau aplikasi PATEN. Berikut data yang diperoleh dari Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Temanggung mengenai hasil evaluasi *software* dan operator PATEN. Dapat dilihat bahwa petugas atau tim teknis PATEN sudah ada diseluruh kecamatan. Hanya kecamatan Bansari, Tretep dan Bejen yang belum diketahui sudah ada atau belum karena dari pihak kecamatan tidak melaporkan ke tim teknis kabupaten. Selain itu petugas juga harus mampu mengoperasikan *software* atau aplikasi PATEN. Selain itu mayoritas petugas operasional PATEN telah mampu mengoperasikan aplikasi PATEN. Namun pelayanan PATEN belum bisa digunakan menggunakan sistem online yang tujuannya untuk memudahkan koordinasi dengan SKPD pengampu PATEN seperti, DPU, DPPKAD, dan KP3M.

2.4. Sarana Dan Prasarana PATEN (Persyaratan Teknis)

Dalam penyelenggaraan PATEN kinerja tim teknis didukung oleh adanya fasilitas, sarana dan prasarana yang baik atau disebut dengan persyaratan teknis. Hal tersebut juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengajuan perijinan maupun non perijinan di kecamatan. Akurasi pelayanan, kenyamanan, keamanan dan kemudahan menjadi salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan PATEN yang diwujudkan dengan tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.

Indikator persyaratan teknis terdiri dari tersedianya tempat piket, loket/meja pendaftaran. Tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data, tempat finalisasi proses, ruang tunggu, tempat pembayaran, tempat penanganan pengaduan dan perangkat pendukung lainnya.

2.5. Hambatan/Kendala Dalam Penyelenggaraan PATEN Di Kabupaten Temanggung

1. Hambatan Internal

1. Jumlah petugas PATEN masih sangat terbatas
 2. SDM kurang terampil dan masih merangkap tugas lain
3. Kurangnya anggaran PATEN yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung
4. Aplikasi PATEN belum bisa dioperasikan secara online
5. Masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kelengkapan PATEN yang belum memenuhi standar.

2. Hambatan eksternal

1. Letak Geografis
2. Kurangnya kesadaran dari masyarakat

2.6. Upaya Pemerintah Kabupaten Dalam Meningkatkan Kualitas PATEN

Dari beberapa masalah, temuan dan kendala dalam penyelenggaraan PATEN, maka upaya-upaya yang telah dilakukan tim teknis kabupaten adalah:

1. Rutin melakukan sosialisasi PATEN agar petugas PATEN di kecamatan lebih memahami tentang PATEN;
2. Rutin memberikan sosialisasi PATEN kepada instansi terkait dengan PATEN;
3. Rutin memberikan pembinaan dan pelatihan kepada perangkat kecamatan yang bertugas menangani PATEN agar lebih mampu mengoperasikan aplikasi PATEN;
4. Rutin melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan PATEN;
5. Mengawal dan memonitoring pemasukan dan pengeluaran anggaran PATEN;
6. Tim teknis PATEN kabupaten siap datang ke kecamatan apabila dibutuhkan;
7. Membuat desain standar pelaksanaan PATEN sesuai dengan Peraturan Bupati No. 58 Tahun 2012 dan di publikasikan ke seluruh kecamatan dan masyarakat;
8. Memperbanyak leaflet, iklan radio maupun sosialisasi langsung ke masyarakat;
9. Rutin meninjau langsung penyelenggaraan PATEN di seluruh kecamatan;
10. Rutin melakukan pengecekan peralatan, sarana dan prasarana PATEN;
11. Mengganti peralatan, sarana dan prasarana PATEN yang tidak bisa digunakan atau rusak;
12. Berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait agar segala informasi bisa langsung tersampaikan;
13. Menindak lanjuti dengan segera apabila terdapat kendala, masalah ataupun hambatan dalam penyelenggaraan PATEN di kecamatan.

III. PENUTUP

Menurut temuan dan hasil analisis data yang didapatkan pada proses penelitian mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Temanggung, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peraturan atau regulasi yang mengatur tentang penyelenggaraan PATEN, sangat menentukan sukses tidaknya PATEN untuk mewujudkan kesejahteraan umum dengan memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat.. Dengan telah disahkan dan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PATEN dinilai sudah cukup memadai. Di Kabupaten Temanggung, Bupati mengesahkan Perbup Nomor 56 Tahun 2012, Perbup Nomor 57 Tahun 2012 dan Perbup Nomor 58 Tahun 2012, yang mengatur tentang segala penyelenggaraan PATEN dinilai belum begitu berjalan dengan baik karena dalam implementasinya belum berjalan secara efektif dan efisien. Masih terdapat beberapa kekurangan dan kelemahan dalam prakteknya.
2. Pelayanan yang diberikan dalam PATEN di seluruh kecamatan di Kabupaten Temanggung adalah 8 (delapan) jenis pelayanan perijinan dan 16 (enam belas) pelayanan non perijinan. Alur proses pengajuan perijinan maupun non perijinannya pun juga mudah, dekat dan tidak berbelit-belit.
3. Seluruh kecamatan di Kabupaten Temanggung sudah memenuhi persyaratan substantif, administratif dan teknis. Hanya saja di beberapa kecamatan masih belum memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut, tetapi tidak terlalu mempengaruhi proses penyelenggaraan PATEN.
4. Ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana PATEN diseluruh kecamatan sudah memadai. Sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
5. Jumlah anggaran untuk penyelenggaraan PATEN diambil dari APBD Kabupaten Temanggung dan masing-masing kecamatan mendapatkan anggaran sebesar Rp. 15.000.000.000, tetapi dalam implementasinya berbeda karena menyesuaikan dengan banyaknya jumlah pengajuan yang masuk. Sehingga hampir seluruh kecamatan mengeluhkan bahwa anggaran dari Pemerintah Kabupaten Temanggung tersebut kurang.
6. Jumlah pengajuan pelayanan dalam PATEN di tiap kecamatan berbeda karena tergantung dari kondisi geografis, mata pencaharian dan keadaan sosial serta ekonomi masyarakat di setiap kecamatan. Tetapi PATEN di setiap kecamatan bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik.
7. Terdapat keluhan di beberapa kecamatan bahwa sumber daya manusia atau petugas PATEN di kecamatan masih terbatas dan mempunyai tugas ganda. Tetapi untuk penguasaan aplikasi *software* PATEN hampir 70% petugas diseluruh kecamatan sudah menguasai .
8. Aplikasi *software* PATEN masih sering *offline* karena letak geografis kecamatan yang berbeda-beda yang menyebabkan sulitnya menjangkau koneksi internet. Sehingga menyebabkan kurangnya koordinasi dengan dinas-dinas yang terkait dengan perijinan maupun non perijinan.
9. Masih terdapat beberapa kendala dalam proses penyelenggaraan PATEN di setiap kecamatan. Seperti kurangnya petugas, sarana dan prasarana yang belum lengkap,

kurangnya kemampuan petugas dalam mengoperasionalkan aplikasi PATEN dan aplikasi PATEN yang terkadang masih sering *error*.

10. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perijinan maupun non perijinan. Terutama masyarakat yang berdomisili di desa yang leak geografisnya masih sangat terpencil dan berpendidikan rendah.

11. Masih kurangnya sosialisasi pemerintah kabupaten tentang PATEN kepada masyarakat. Sehingga PATEN belum diketahui oleh masyarakat secara menyeluruh.

12. Pemerintah kabupaten sudah melakukan upaya untuk meningkatkan PATEN di seluruh kecamatan di Kabupaten Temanggung. Sehingga PATEN dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

REFERENSI

Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

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

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Sugiyono, Prof, Dr. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. 2012. *Panduan & Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Semarang: Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2004 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Bupati Temanggung No. 56 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Tugas Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Wilayah Kabupaten Temanggung
Peraturan Bupati Temanggung No. 57 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Dan Non Perijinan Pada Kecamatan DI Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung

Peraturan Bupati No. 58 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Temanggung

www.temanggungkab.go.id

www.bappeda.temanggungkab.go.id

www.temanggungkab.bps.go.id

Inovasi Pelayanan Kecamatan. www.suaramerdeka.com

Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Monitoring Kepatuhan Kementrian dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. diunduh pada tanggal 22 Januari 2015, pkl. 13.30.