

# IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN *PILOT PROJECT* DI KABUPATEN ACEH BARAT

Nilia Trisna<sup>1</sup>, Putri Kemala Sari<sup>2</sup>, Safrida<sup>3</sup>

<sup>1), 2)</sup> *Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar*

<sup>3)</sup> *Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar  
Jl. Alue Peunyareng, Ujong Tanoh Darat, Meureubo, Kabupaten Aceh Barat, Aceh,  
23681*

<sup>1</sup>nilatrisna@utu.ac.id, <sup>2</sup>putkemasari@gmail.com, <sup>3</sup>safrida1290@utu.ac.id

Abstract, Public services related to activities providing services to the community, discussions that often arise in services have not been maximized with the government concerned to improve services based on Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated District Administrative Services (PATEN). The Aceh Government issued Instruction of the Governor of Aceh number 01 / INSTR / 2011 on the application of the Integrated District Administrative Services (PATEN) in the Aceh District region. Specifically the study was conducted in three (3) Districts of Johan Pahlawan, Meureubo and Arongan Lambalek, West Aceh Regency. Not yet in the implementation of PATEN services, it has not been implemented well. The method used is descriptive qualitative using the theory of implementation and service. The selection of informants using non-probability sampling techniques by means of purposive sampling is because in qualitative research the selection of informants looks at the depth of the data. The results showed that the research conducted in three (3) Districts that became PATEN Pilot Projects in West Aceh District had not proceeded as mandated in the PATEN Law. This can be seen that there are still those related to the PATEN community at the District level. So far, the Sub-district only serves licenses while licensing has not yet been done, and there are even sub-districts that do not know about the PATEN program to facilitate the community in getting services.

Keywords: Implementation, Integrated Services, Pilot Project

Intisari, Pelayanan publik adalah kegiatan yang berhubungan dengan memberikan pelayanan berupa jasa kepada masyarakat, persoalan yang sering muncul dalam pelayanan belum maksimalnya dengan permasalahan tersebut pemerintah berupaya untuk meningkatkan Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pemerintah Aceh mengeluarkan Instruksi Gubernur Aceh nomor 01/INSTR/2011 tentang penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam wilayah Kecamatan Aceh khususnya Penelitian dilakukan tiga (3) Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo dan Arongan Lambalek Kabupaten Aceh Barat. Namun dalam implementasi pelayanan PATEN masih belum terlaksana dengan baik. Metode yang digunakan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori implementasi dan pelayanan. Adapun penentuan informan menggunakan teknik non probability sampling dengan cara purposive sampling hal ini karena dalam penelitian kualitatif penentuan informan melihat kedalaman data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan di tiga (3) Kecamatan yang menjadi Pilot Project PATEN di Kabupaten Aceh Barat belum berjalan seperti yang amanahkan di dalam UU PATEN. Hal ini terlihat masih ada keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan PATEN di tingkat Kecamatan.

Selama ini Kecamatan hanya melayani perizinan non perizinan sedangkan untuk perizinan belum dilakukan, bahkan masih ada kecamatan yang belum mengetahui akan program PATEN untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Terpadu, Pilot Project

## **Pendahuluan**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu ciri-ciri dalam menerapkan pelayanan publik dengan menggunakan prinsip (*good governance*). Penerapan pelayanan publik telah diatur oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada tingkat Kecamatan adanya pelimpahan wewenang dari Bupati/ Walikota pada Camat untuk tiap-tiap kecamatan dengan tujuan pelaksanaan setiap pelayanan dapat dilaksanakan sesuai yang diharapkan seperti dalam penyelenggaraan pelayanan ditingkat Kecamatan sehingga dapat memperpendek birokrasi.

Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Provinsi Aceh berdasarkan Instruksi Gubernur Aceh nomor 01/INSTR/2011 tentang penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam wilayah Kecamatan di Aceh dan dilanjutkan dengan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 tahun 2014 tentang penetapan, penyaluran dan penggunaan belanja bantuan keuangan kepada pemerintah Kab/Kota dalam rangka mendukung pelayanan publik di kecamatan.

Untuk menindak lanjuti hal tersebut maka Bupati Aceh Barat mengeluarkan beberapa Surat Keputusan Bupati Aceh Barat Nomor 718 tentang pembentukan tim teknis paten yang telah direvisi dengan keputusan Bupati Aceh Barat nomor 615 tahun 2015 tanggal 4 November 2015. Keputusan Bupati Aceh Barat nomor 652 tahun 2015 tanggal 4 November 2015 Tentang penetapan Kecamatan-Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN. Dan Keputusan Bupati Aceh Barat nomor 653 tahun 2015 tanggal 4 november 2015 tentang penetapan Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo dan Arongan Lambalek sebagai kecamatan *Pilot Project* penyelenggara PATEN dan Keputusan Camat tentang pembentukan tim penyelenggara pelayanan administrasi terpadu kecamatan dilingkup sekretariat kecamatan.

Pelaksanaan program PATEN hakikatnya adalah wewenang dalam pendelegasian sebagian tanggung jawab Bupati kepada Camat. Dimana pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud meliputi Bidang perizinan; dan Bidang non perizinan.

Tehnis Pendelegasian wewenang seperti yang telah dijelaskan dalam Peraturan Bupati dengan tujuan untuk memperhatikan pelayanan yang efisiensi dan juga efektivitas untuk membentuk pelayanan publik yang baik.

Pelaksanaan PATEN di berbagai Kecamatan - kecamatan di lingkup wilayah hukum Kabupaten Aceh Barat termasuk Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo dan Arongan lambalek telah diberlakukan dengan lahirnya Keputusan Bupati Aceh Barat nomor 653 tahun 2015 tanggal 4 november 2015 tentang penetapan Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo dan Arongan Lambalek sebagai kecamatan *Pilot Project* penyelenggara PATEN.

Kabupaten Aceh Barat memiliki 12 Kecamatan yang akan menjalankan program PATEN yang dikeluarkan oleh pemerintah dari tahun 2010. Kecamatan *pilot project* dalam penerapan PATEN di kabupaten Aceh Barat adalah Kecamatan Johan Pahlawan, Kecamatan Meureubo dan Kecamatan Arongan Lambalek. Program PATEN yang telah lama ini seharusnya sudah terlaksanakan dengan baik, akan tetapi dalam kenyataannya implementasi PATEN belum dilaksanakan dan berjalan secara maksimal, dimana dalam mendapatkan pelayanan seringkali masyarakat mengalami kesulitan untuk memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam kenyataannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini hanyalah pelayanan yang berupa non perizinan saja, seperti pembuatan KTP, KK dan surat rekomendasi. Sedangkan pelayanan yang berhubungan perizinan belum di laksanakan sehingga Kecamatan tersebut belum menjalankan aturan PATEN sebagaimana yang terdapat didalam peraturan Perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih menyebutkan bahwa:

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupu dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>1</sup>

Menjelaskan tentang asas-asas dalam pelayanan publik diantaranya: 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses untuk memberikan pelayanan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dari pemberi pelayanan itu sendiri serta mudah dimengerti, seperti dalam pelayanan PATEN dalam melayani masyarakat baik dari perizinan maupun non perizinan. 2) Akuntabilitas dengan mudah dapat dipertanggungjawabkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan PATEN itu sendiri. 3) Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dalam pelaksanaan program PATEN dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas dengan tujuan masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat untuk mempercepat dalam pelayanan publik. 5) Kesamaan hak

---

<sup>1</sup>Winarsih, R. d. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Perpustakaan Belajar, 2007), hlm. 21

tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan dalam memberikan pelayanan PATEN baik berbeda suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. 6) Keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan publik, dimanamasing-masing pihak harus memenuhi hak dan kewajiban untuk memberi dan menerima pelayanan.<sup>2</sup>

Permasalahan yang terjadi selama ini berbanding terbalik dengan kenyataan yang terjadi dilapangan, pelayanan PATEN tidak akan berjalan secara efektif dan efisien jika : 1) Kurangnya keterbukaan informasi terkait prosedur untuk mendapatkan pelayanan 2) Pelayanan yang diberikan selama ini masih sangat lamban sehingga tidak efektif dan efisien. 3) Pelayanan dengan birokrasi yang berbelit-belit dan panjang.

Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa dalam pengembangan pelatihan untuk pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan dengan model faktual dengan berbagai pelatihan yang dilaksanakan berdasarkan aturan serta juga rancangan model hipotetik yang meliputi pada perencanaan tentang sarana dan juga prasarana untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga dijelaskan oleh Walid Mustafa (2015) yang menjelaskan kinerja Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik dengan masih banyak keluhan dan kekurangan dalam implementasi program PATEN.<sup>3</sup>

## **Metode Penelitian**

Pendekatan penelitian penelitian ini yaitu pendekatan analisis deskriptif kualitatif. Harbaini Pasolong menyebutkan: “Penelitian Kualitatif adalah model penelitian social yang humanistik, yang menempatkan manusia sebagai subyek utama untuk melakukan penelitian dalam peristiwa sosial/budaya. Jenis penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat fenomenologis di mana dalam penelitian ini berpendapat bahwa fenomena sosial, budaya dan tingkah laku manusia yang dilakukan selama ini tidak cukup dengan merekam hal-hal yang tampak secara nyata, melainkan juga harus mencermati secara keseluruhan dari kegiatan manusia dalam totalitas konteksnya. Sebab perilaku setiap kegiatan (sebagai fakta) tidak dapat dilepaskan atau dipisahkan begitu saja, dari setiap konteks yang mempengaruhinya”.<sup>4</sup>

Informan dalam penelitian kualitatif ditentukan secara purposive yaitu pemilihan informan untuk mendapatkan jawaban tentang pelayanan terpadu yang bisa menjawab dan sesuai kriteria. Adapun informan yang akan diwawancara adalah 1) Camat di tiga 3 (tiga) Kecamatan yang menjadi *Pilot Project* yaitu Kecamatan Kecamatan Johan

---

<sup>2</sup>Sinambela, Lijan. Poltak et.al. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik :Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta :Bumi Aksara, 2011), hlm. 9

<sup>3</sup>Supriyanto, Pengembangan Pelatihan Paten Untuk Meningkatkan Kinerja Camat Dalam Melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan :*Jurnal Wacana Kinerja*, Volume 21 Nomor 2, 2018, hlm. 4

<sup>4</sup>Pasolong, Harbani, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, (Bandung : IKAPI, 2012), hlm.

Pahlawan, Meureubo dan Arongan Lambalek di Kabupaten Aceh Barat; 2) Kasi pembangunan di 3 (tiga) Kecamatan yang menjadi *Pilot Project*.<sup>5</sup>

Teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif adalah 1) Observasi, yaitu peneliti mengamati tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan penulis langsung turun ke lapangan untuk menganalisis tentang pelaksanaan program PATEN di tiga (3) Kecamatan yang menjadi *Pilot Project*. 2) Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke lapangan untuk menjumpai informan untuk mencari informasi terkait pelayanan program PATEN yang selama ini dilaksanakan oleh Kecamatan, dalam hal ini wawancara yang dilakukan secara tidak terstruktur yaitu penulis mempertanyakan terkait pelayanan perizinan dan juga non perizinan. 3) Dokumentasi yaitu mengumpulkan data-data yang penting dari pelayanan PATEN yang diberikan oleh kecamatan selama ini kepada masyarakat di kecamatan *Pilot Project*.

Teknik analisis data yaitu cara untuk pengolahan data yang telah didapat dilapangan, teknik yang digunakan diantaranya 1) Reduksi Data dengan data yang telah terkumpul dilakukan penyederhanaan berdasarkan hasil wawancara yang telah dicatat pada saat dilapangan untuk menggolongkan dan mengorganisasikan data yang telah ada. 2) Penyajian Data diantaranya dengan data yang telah terkumpul dan penggolongan data maka membuat suatu pembahasan dengan apa yang telah diamati dilapangan serta 3) Menarik Kesimpulan/ verifikasi yaitu mengambil hasil akhir dari apa yang telah didapatkan dilapangan serta mengambil kesimpulan akhir.<sup>6</sup>

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan *Pilot Project***

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pasal 25 ayat (6), disebutkan Kecamatan merupakan perangkat daerah untuk melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum dalam penanganan sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Secara umum Kecamatan bertugas menyelenggarakan bidang pemerintahan, pembangunan umum dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, fungsi Kecamatan adalah : 1) Sebagai penyelenggara tugas-tugas pemerintahan umum dan membina dalam bidang pertahanan dan membina politik dalam negeri. 2) Membina dalam bidang pemerintahan desa/kelurahan. 3) Membina ketentraman dan ketertiban. 4)

---

<sup>5</sup>Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : PT. RefikaAditama, 2009), hlm. 12

<sup>6</sup>Milles dan Huberman, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Gholia Offset, 2004), hlm. 21

Membina dalam pembangunan yang meliputi bidang ekonomi, produksi, dan distribusi serta social 5) Menyusun program, pembinaan administrasi, ketatausahaan yang dipimpin oleh Camat.

Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat. Di provinsi Aceh sendiri, tugas dan fungsi Camat diatur dalam Qanun Aceh Nomor 3 tahun 2003 Tentang Pemerintahan Kecamatan, Camat adalah pimpinan kepala pemerintahan Kecamatan yang langsung berada dibawah dan juga bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota. Camat bertugas memimpin penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan (Pasal 4). Untuk penyelenggaraan tugas-tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal, berdasarkan Qanun Aceh Nomor 3 tahun 2003 Tentang Pemerintahan Kecamatan (Pasal 5), Camat memiliki fungsi : 1) Penyelenggaraan dari tugas-tugas pemerintahan umum, dalam pembangunan dan kemasyarakatan. 2) Pembinaan pemerintahan Mukim dan Gampong. 3) Pembinaan ketertiban dan ketentraman masyarakat. 4) Pembinaan dan penyelesaian masalah pertanahan. 5) Pembinaan pembangunan dan juga prasarana ekonomi dan kelestarian lingkungan hidup. 6) Pembinaan pemberdayaan perempuan. 7) Pembinaan kesejahteraan sosial. 8) Pembinaan pelaksanaan Syariat Islam. 9) Pembinaan dan pengembangan administrasi/ ketatausahaan Sekretariat Kecamatan, dan 10) Penyelenggaraan dari pada tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten atau Pemerintah Kota.

Dalam pelaksanaan tugas Camat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2010 pemerintah mengeluarkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang didalamnya menjelaskan tentang pelimpahan sebagian pendelegasian Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya adalah hal yang sangat mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dalam memberikan dapat terlaksanakan sesuai yang diinginkan oleh masyarakat.

Apalagi jika dikaitkan dengan implementasi program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang telah diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka pemerintah mewajibkan seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan dalam implementasi program tersebut pada tahun 2015 agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) sesuai dengan keinginan masyarakat menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik seperti dalam penerapan prinsip (*good governance*).

Pemerintah Kabupaten Aceh Barat dalam pelaksanaan program paten melalui Keputusan Bupati Aceh Barat nomor 653 tahun 2015 tanggal 4 november 2015 tentang penetapan Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo dan Arongan Lambalek sebagai kecamatan *Pilot Project* penyelenggara PATEN yang dilaksanakan sejak tahun 2017, program PATEN dilaksanakan dengan tujuan agar meningkatnya kualitas dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan PATEN menfokuskan pada pelaksanaan program perizinan dan juga non perizinan dalam implementasi program

PATEN selama ini seperti yang dijelaskan oleh Sinambela, dkk dalam bukunya menjelaskan asas-asas dalam pelayanan publik seperti berikut ini:<sup>7</sup>

#### **a. Transparansi**

Pelayanan yang transparan dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang mudah serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan dan tersedianya secara memadai serta mudah dimengerti, tujuan pelayanan PATEN yang merupakan program pemerintah adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan perizinan dan juga non perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dijelaskan bahwa pihak Aparatur Kecamatan dalam memberikan pelayanan terkait PATEN harus adanya SOP (*Standart Operating Prosedur*) yaitu berupa Standar Pelayanan.

Adapun Standar Pelayanan yang dimaksud dalam peraturan ini meliputi: 1) Jenis pelayanan; 2) Persyaratan pelayanan; 3) proses/prosedur pelayanan; 4) Pejabat yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; 4) Waktu yang telah ditentukan dalam pelayanan; dan 6) Biaya pelayanan.

Namun berdasarkan hasil penelitian yang didapat dilapangan dapat jelaskan bahwa di 3 (tiga) Kecamatan yang menjadi *Pilot Project* PATEN belum ada kejelasan terkait dengan jenis pelayanan yang akan diberikan untuk masyarakat dari program PATEN selama ini. Seperti yang terjadi pada Kecamatan Arongan Lambalek di mana pelayanan yang selama ini diberikan atau di proses oleh Aparatur Kecamatan hanyalah berbentuk non perizinan saja seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduk (KTP), Surat Pindah dll. Sedangkan SOP pelayanan yang terkait dengan Perijinan tidak pernah dilaksanakan. Kecamatan Arongan Lambalek yang menjadi *Pilot Project* PATEN pun masih belum melaksanakan program PATEN seperti yang diharuskan oleh Undang-Undang, hal ini menyebabkan sulitnya masyarakat mengakses terkait pelaksanaan program Paten tersebut.

#### **b. Akuntabilitas**

Pelayanan PATEN salah satu program pemerintah bertujuan mewujudkan sebuah kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi contoh pelayanan yang baik, yang keberhasilannya tergantung dari kecakapan/kesiapan petugas pelaksana teknis PATEN di kecamatan. petugas kecamatan perlu memahami peran serta fungsinya dalam kapasitasnya sebagai pelayan masyarakat.

Adapun yang dimaksud dengan Pelaksana Teknis dalam pelaksanaan Paten adalah:

1) Petugas yang akan memberikan informasi; 2) Petugas loket/ penerima untuk menerima berkas; 3) Petugas operator computer dalam pengimput data; 4) Petugas pemegang kas yang terkait dengan keuangan; dan 5) Petugas lain untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

---

<sup>7</sup> Sinambela, Litjan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 6

Berdasarkan hasil lapangan dapat dijelaskan bahwa program PATEN di tiga Kecamatan yang merupakan *Pilot Project* belum bisa berjalan secara maksimal, disebabkan terbatasnya pegawai dalam hal ini adalah petugas pelaksana teknisPATENKecamatan belum pernah mendapatkan Training atau Bimbingan Tehnis (BIMTEK) dari Pemerintah Daerah Kabupaten sebagai instansi teknis yang bertanggung jawab terkait dengan implementasi program PATEN di Kecamatan. Sehingga dalam kenyataannya petugas pelaksana teknisPATEN kecamatan tidak memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam pelaksanaan program PATEN dalam penerbitkan Izin untuk Usaha Mikro dan Kecil (IUMK).

Di Kecamatan Johan Pahlawan serta pada Kecamatan Meureubo pelayanan Perizinan yang berbentuk Izin untuk Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) telah dilakukan, akan tetapi izin tersebut juga belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut terlihat berdasarkan dari jumlah izin yang di proses masih sangat sedikit. Di Kecamatan Johan Pahlawan dalam kurun waktu tahun 2017 sejak PATEN di berlakukan sampai dengan Mei 2019 jumlah izin yang baru diterbitkan hanya 7 (tujuh) surat izin saja. Sedangkan Kecamatan Johan Pahlawan dalam kurun waktu tahun 2017 sejak PATEN di berlakukan sampai dengan Mei 2019 jumlah izin yang baru diterbitkan hanya 10 (Surat) surat izin sajayang telah dikeluarkan oleh pemerintah Kecamatan. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan perizinan belum maksimal dan tidak dapat dipertanggung jawabkan.

#### **c. Kondisional**

Tujuan dari pemerintah membuat peraturan tentang PATEN tersebut adalah untuk memberikan kemudahan terkait waktu pengurusan izin dan meminimalisir biaya yang akan dikeluarkan masyarakat selama ini. Yang harus dilihat dari kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan menggunakan prinsip efisiensi dan efektivitas.

Pelayanan PATEN 3 (tiga) Kecamatan *Pilot Project* selama ini belum terlaksanakan dengan efisien dan efektif, karena dengan tidak maksimalnya pelayanan perijinan yang diberikan oleh petugas pelaksana teknisPATEN kecamatan, mengakibatkan masyarakat sekarang ini masih mengurus surat izin usahanya ke Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten, dimana masyarakat harus ke ibukota Kabupaten yang jaraknya lumayan jauh dari Kecamatan.

Tujuan pemerintah memudahkan masyarakat untu mendapatkan pelayanan perizinan di Kecamatan, adalah untuk memberikan kemudahan terkait jarak, waktu pengurusan izin sekaligus dapat meminimalisir biaya yang harus diberikan oleh masyarakat. Hal ini belum dapat direalisasikan karena masih kurangnya kemampuan petugas pelaksana teknisPATEN kecamatan dalam pelaksanaan program PATEN.

#### **d. Partisipatif**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu meningkatkan peran serta masyarakat dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan dan mempertimbangkan dari pada aspirasi, kebutuhan serta juga dilihat harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil dilapangan dapat dijelaskan bahwa PATEN merupakan salah satu program Pemerintah untuk membantu seluruh masyarakat dalam mengakses

pelayanan prima. Namun dalam kenyataannya masih sangat banyak masyarakat tidak mengetahui bahwa di Kantor Kecamatan selain mendapatkan pelayanan Non Perizinan masyarakat pun dapat memperoleh pelayanan yang bersifat perizinan, ketidak tahuan masyarakat disebabkan minimnya sosialisasi terkait dengan program PATEN yang dijalankan oleh pemerintah kecamatan. Halnya seperti yang terjadi di Kecamatan Arongan Lambalek.

Petugas pelaksana teknis PATEN Kecamatan yang membidangi PATEN sama sekali belum pernah menerbitkan Izin seperti Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), disebabkan ketidak tahuan masyarakat terkait dengan pemberlakuan IUMK tersebut di Kecamatan.

Sedangkan di Kecamatan Johan Pahlawan dan juga Meureubo penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) sudah dilakukan, akan tetapi izin tersebut belum berjalan secara maksimal. Karena masih kurangnya permohonan izin yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini juga menunjukkan kurang berperannya pemerintah Kecamatan dalam melakukan proses sosialisasi kepada masyarakat sehingga kesadaran masyarakat untuk membuat permohonan izin masih sangat minim.

Kecamatan sebagai *Pilot Project* dalam melaksanakan program PATEN sengaja dibentuk oleh pemerintah sehingga diharapkan dapat menjadi *Role Models* bagi kecamatan-kecamatan lain di lingkup Kabupaten Aceh Barat terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam prakteknya pelayanan yang bersifat Perijinan masih belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan dapat dijelaskan beberapa kendala dalam hal pelaksanaan program pelayanan administrasi yang terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan yang menjadi *Pilot Project* PATEN yaitu pada 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo dan Arongan Lambalek di Kabupaten Aceh Barat. Yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Pelaksanaan pelayanan PATEN yang selama ini belum berjalan secara efektif dimana masih minimnya kemampuan dan pengetahuan petugas pelaksana teknis tentang SOP PATEN disebabkan tidak diberikannya Training dan Bimtek bagi Petugas pelaksana teknis PATEN. Kendala lainnya terkait SDM adalah masih minimnya jumlah Petugas pelaksana teknis PATEN di Kecamatan.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa di loket pelayanan PATEN hanya terdapat dua orang petugas saja, yaitu Kepala Seksi (KASI) PATEN dan dibantu oleh 1 (satu) orang petugas honorer di setiap Kecamatan yang merangkap semua kegiatan, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Selain itu petugas PATEN tidak diberikan honor secara khusus, pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Aceh Barat menganggarkan satu bulan Rp 100.000 untuk honor petugas teknis PATEN untuk setiap Kecamatan. Dengan jumlah honor yang sangat minim juga turut mempengaruhi kinerja para petugas teknis PATEN.

Sarana dan Prasarana. Dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan juga masih banyak memiliki kendala, diantaranya dana yang masih sangat terbatas. Selama ini dana dianggarkan pada DIPA Kecamatan sebesar Rp. 10.000.000, dengan dana yang sangat minim tersebut penggunaan dana juga tidak digunakan untuk kegiatan operasional

PATEN, akan tetapi selama ini Kecamatan menggunakan dana tersebut untuk keperluan pengadaan sarana dan juga prasarana di Kecamatan seperti untuk pembelian peralatan kantor seperti laptop dan printer, seharusnya dana tersebut digunakan untuk pelayanan operasional PATEN, Sehingga dalam pelaksanaan PATEN masih belum optimal disebabkan minimnya anggaran.

Pelatihan (Training dan Bimbingan Tehnis). Dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan *Pilot Project* pada Kabupaten Aceh Barat belum berjalan sesuai dengan peraturan PATEN, karena masih minimnya pengetahuan dan kemampuan petugas pelaksana teknis PATEN. Hal ini disebabkan tidak diberikannya Pelatihan dalam bentuk training atau Bimtek kepada petugas pelaksana teknis PATEN di Kecamatan, sehingga pelaksanaan PATEN di Kecamatan tidak berjalan secara efektif disebabkan belum ada pembekalan kepada petugas pelaksana teknis terkait PATEN.

## **2. Kendala dan Upaya Untuk Meningkatkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan *Pilot Project* Paten**

Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan (PATEN) salah satu program untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, masih banyak permasalahan dalam implementasi program PATEN sehingga membutuhkan upaya agar program PATEN dapat terlaksanakan dengan baik, Kecamatan sebagai *Pilot Project* dalam melaksanakan program PATEN sengaja dibentuk oleh pemerintah sehingga diharapkan dapat menjadi *Role Models* bagi kecamatan-kecamatan lain di lingkup Kabupaten Aceh Barat terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan PATEN di Kecamatan membutuhkan dukungan khusus dari Pemerintah Kabupaten Aceh Barat, seperti pemberian sarana dan prasana yang memadai seperti ketersediaan loket, komputer (laptop), printer dan scanning dalam mendukung proses pelaksanaan izin. Dan diharapkan juga perlu adanya pelatihan baik training maupun Bimtek yang diberikan kepada para petugas PATEN, karena selama ini belum ada pelatihan baik training maupun Bimtek yang diberikan untuk meningkatkan kualitas SDM petugas pelaksana teknis dalam pelayanan PATEN.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan PATEN adalah adanya sinergitas dan kerja sama yang baik antara stakeholder dalam pelaksanaan program PATEN baik itu pemerintah Kabupaten maupun pemerintah Kecamatan untuk melakukan koordinasi dalam hal meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pembinaan yang berkelanjutan harus dilaksanakan agar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien, serta pengawasan berkala juga dilakukan kepada petugas pelaksana teknis untuk mengevaluasi kinerja petugas pelaksana teknis dalam pelayanan PATEN di Kecamatan yang menjadi *Pilot Project* pada Kabupaten Aceh Barat yang sesuai dengan peraturan Perundang-undangan dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi warga masyarakat.

Suatu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dijalankan dengan disiplin dan penuh tanggung jawab oleh aparatur yang memberi pelayanan dengan dukungan dari seluruh pihak yang memiliki wewenang memberi pengawasan yang baik,

pertanggungjawaban yang baik dan sistematis, serta transparansi sehingga terhindar dari adanya budaya kolusi dan nepotisme di dalam tubuh suatu Institusi yang mengakibatkan berkurangnya kewibawaan instansi pelaksana pelayanan publik karena akan merugikan masyarakat (publik) yang dalam hal ini sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut maka yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah implementasi Program dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu pada 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo dan Arongan Lambalek Kabupaten Aceh Barat sejak 4 tahun berjalannya program PATEN, selama ini belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat di tiap kecamatan selama ini hanya memberikan pelayanan non perizinan saja, sedangkan penerbitan izin belum pernah dilakukan, bahkan masih ada Kecamatan yang masyarakat (pemohon) belum mengetahui tentang penerapan PATEN di Kecamatan.

Kendala dan upaya terkait Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Yang Menjadi *Pilot Project* Paten Yaitu Pada Tiga (3) Kecamatan Yaitu Kecamatan Johan Pahlawan, Meureubo Dan Arongan Lambalek di Kabupaten Aceh Barat, yang menjadi kendala diantaranya terkait sarana prasarana yang tersedia untuk melaksanakan program PATEN, tidak adanya sarana pendukung seperti komputer dan juga printer, terbatasnya pegawai ataupun petugas untuk melayani masyarakat dalam pelayanan PATEN, tidak adanya honorarium untuk pegawai PATEN, anggaran yang diberikan hanya Rp. 100.000 itupun baru dianggarkan tahun 2019, selain itu kurangnya dana yang diberikan, dimana anggaran yang diberikan dari DIPA tidak mencukupi dalam pelaksanaan PATEN, bahkan pemerintah Kecamatan menggunakan anggaran tersebut untuk pengadaan membeli sarana seperti laptop, komputer dan juga printer.

Upaya yang harus dilaksanakan oleh pemerintah perlu adanya kerja sama yang baik antara Pemerintah Kabupaten dengan pemerintah Kecamatan, harus dilakukan sosialisasi dan juga pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan bagi setiap pegawai pelaksana teknis PATEN di Kecamatan.

## **Penutup**

Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu pada tiga kecamatan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu pada tiga (3) Kecamatan yaitu Kecamatan Johan Pahlawan, Sama Tiga dan Arongan Lambalek di Kabupaten Aceh Barat sejak 4 tahun berjalannya program PATEN, selama ini belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat di tiap kecamatan selama ini hanya diberikan pelayanan non perizinan saja, sedangkan penerbitan izin belum pernah dilakukan, bahkan masih ada Kecamatan yang masyarakat (pemohon) belum mengetahui tentang penerapan PATEN di Kecamatan.

Kendala dan upaya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Yang Menjadi *Pilot Project* Paten Yaitu Pada Tiga (3)

Kecamatan Yaitu Kecamatan Johan Pahlawan, Sama Tiga Dan Arongan Lambalekdi Kabupaten Aceh Barat, yang menjadi kendala diantaranya terkait sarana parasana yang tersedia untuk melaksanakan program PATEN, tidak adanya computer dan juga printer, terbatasnya pegawai ataupun petugas untuk melayani masyarakat dalam pelayanan PATEN, tidak adanya honorarium untuk pegawai PATEN, anggaran yang diberikan hanya Rp. 100.000 itupun baru dianggarkan tahun 2019, selain itu kurangnya dana yang diberikan, dimana anggaran yang diberikan dari DIPA tidak mencukupi dalam pelaksanaan PATEN, bahkan pemerintah Kecamatan selama ini dengan anggaran tersebut membeli sarana seperti laptop, komputer dan juga printer. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah perlu adanya kerja sama yang baik antaranya Pemerintah Kabupaten dengan pemerintah Kecamatan, harus dilakukan sosialisasi dan juga pelatihan untuk pemahamannya setiap pegawai yang mengurus PATEN mengetahui akan tugas dan tanggung jawabnya.

## **Daftar Pustaka**

### **A. Buku**

Milles dan Huberman, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Gholia Offset, 2004

Pasolong, Harbani, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Bandung : IKAPI, 2012

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : PT. RefikaAditama, 2009

Sinambela, Lijan. Poltak et.al. *Reformasi Pelayanan Publik :Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011

Supriyanto, *Pengembangan Pelatihan Paten Untuk Meningkatkan Kinerja Camat Dalam Melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* :Jurnal Wacana Kinerja, Volume 21 Nomor 2, 2018

Winarsih, R. d. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Perpustakaan Belajar, 2007

### **B. Jurnal**

Supriyanto, *Pengembangan Pelatihan Paten Untuk Meningkatkan Kinerja Camat Dalam Melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* :*Jurnal Wacana Kinerja* Volume 21 Nomor 2.

**C. Peraturan Perundang - Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri No 4 Tahun 2010 Tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 tahun 2014 tentang *Penetapan, Penyaluran dan Penggunaan Belanja Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Kab/Kot*

Instruksi Gubernur Aceh Nomor 01/INSTR/2011 tentang *penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*