



## Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang

Shefika Candra Kirana

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeude, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419  
Email : [shefikacandrakirana17@gmail.com](mailto:shefikacandrakirana17@gmail.com)

### Abstract

*Problems in public services are often encountered in their implementation even though standards and laws have been established. In the evaluation of the PATEN policy in Ciledug District, Tangerang City, there are problems including the timeliness of service, service costs, and supporting resources for service implementation. The government has attempted to bring about an innovation in the field of public services through the District Integrated Administrative Services (PATEN) policy regulated in Permendagri Number 4 of 2010, which contains the delegation of authority from regents to sub-district heads. Following up on the Permendagri, the government of Tangerang City has implemented integrated sub-district administration services, especially in Ciledug District. This type of research is a qualitative research with a descriptive research type. The writing method used is the literature study research method, a series of activities related to the method of collecting library data, reading and taking notes, and processing research materials. The results showed that the implementation seen from the aspect of service costs was sufficient and according to fairness standards and from the aspect of service time and supporting resources for the implementation of services was inadequate. The purpose of the District Integrated Administrative Services has not been optimally achieved because the type of delegation of authority given is considered not to be effective and efficient in creating quality services and getting closer to the community. The advice given is to add service support facilities and improve service methods so that service times are better, as well as to review the types of delegation of authority given to sub-district heads so that the policy objectives are achieved more optimally.*

**Keywords:** Evaluation, Policy, PATEN

### Abstrak.

Permasalahan dalam pelayanan publik seringkali dijumpai dalam pelaksanaannya walaupun standar dan undang-undangnya sudah ditetapkan. Dalam evaluasi kebijakan PATEN di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang masih terdapat permasalahan antara lain adalah ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan. Pemerintah telah berusaha memunculkan sebuah inovasi dalam bidang pelayanan publik melalui kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, yang berisi pelimpahan wewenang bupati kepada camat. Menindaklanjuti Permendagri tersebut pemerintah Kota

Received Januari 30, 2023; Revised Februari 22, 2023; Maret 30, 2023

\* Shefika Candra Kirana, [shefikacandrakirana17@gmail.com](mailto:shefikacandrakirana17@gmail.com)



Tangerang melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya di Kecamatan Ciledug. Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode penulisan yang digunakan adalah metode penelitian studi literature, serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dilihat dari aspek biaya pelayanan ternyata sudah mencukupi serta sesuai standar kewajaran dan dari aspek waktu pelayanan dan sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan belum memadai. Tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan belum tercapai secara maksimal karena jenis pelimpahan wewenang yang diberikan dinilai belum efektif dan efisien dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan semakin dekat dengan masyarakat. Saran yang diberikan adalah melakukan penambahan fasilitas pendukung pelayanan dan memperbaiki cara pelayanan agar waktu pelayanan menjadi lebih baik, serta melakukan kajian ulang terhadap jenis pelimpahan wewenang yang diberikan kepada camat agar tujuan kebijakan tercapai lebih maksimal.

**Kata kunci:** Evaluasi, Kebijakan, PATEN

## **LATAR BELAKANG**

Salah satu tugas pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan masyarakat dalam segala aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Setiap kehidupan masyarakat selalu dibingkai oleh pelayanan publik mulai dari sejak lahir (akta kelahiran) hingga meninggal (akta kematian dan pemakaman). Pada hakikatnya manusia membutuhkan pelayanan, bahasa lain secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (LP Sinambela 2010:198).

Orientasi pelayanan publik adalah untuk melayani masyarakat. Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik semakin berkembang sejalan dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat yaitu memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Dalam memperbaiki pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kemudian, dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik maka terdapat sistem pelayanan terpadu yang termuat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 9 ayat (1). Kebijakan ini menetapkan adanya sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 2007:11) mengemukakan bahwa: Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah Kecamatan Ciledug dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan cara mengetahui apakah layanan kepada masyarakat tersebut sudah terpenuhi dan sesuai dengan yang diwajibkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang termuat dalam Standar Pelayanan Minimal terhadap kebutuhan masyarakat dan harapan atas layanan yang masyarakat terima dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Ciledug yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan itu sendiri memiliki muatan yang transparan, adil, partisipatif dan dapat dipertanggungjawabkan berbagai produk layanannya. Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, menimbulkan



keterlambatan mewujudkan hasil kerja nyata, dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak terlaksana dengan maksimal.

Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas disediakan guna mendukung pekerjaan manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Sadu Wasistiono (2003) mengatakan, bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat.

Menyadari hal itu Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Masalahnya saat ini adalah bagaimana cara mengoptimalkan peranan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan dalam rangka mewujudkan *Good Local Government*, dengan tinjauan kasus di Kecamatan Ciledug khususnya dan di Pemerintah Kota Tangerang umumnya.

Kondisi saat ini, fasilitas pelayanan publik di Kota Tangerang, termasuk di Kecamatan Ciledug belum aksesible terutama bagi penyandang disabilitas. Padahal, hak aksesibilitas merupakan salah satu hak terpenting bagi penyandang disabilitas untuk dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial. Salah satu penunjang untuk mendapatkan hak tersebut adalah fasilitas publik bagi kelompok difabel baik gedung pemerintahan. Kelompok difabel selalu terhambat untuk mendapatkan haknya akibat fasilitas publik yang tidak inklusif, padahal fasilitas publik merupakan hak setiap warga negara yang seharusnya dapat diakses oleh siapapun, tidak terkecuali kelompok difabel. Selain kelompok difabel, pelayanan publik berkenaan dengan fasilitas pelayanan terasa sangat

kurang adil bagi kaum perempuan. Hampir di seluruh kantor pemerintahan Kota Tangerang, termasuk kantor Kecamatan Ciledug belum menyediakan fasilitas pelayanan bagi kaum ibu menyusui. Padahal pelayanan untuk kelompok masyarakat difabel dan ibu menyusui dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kegiatan penelitian ini diilhami dengan pelaksanaan PATEN, dimana untuk kasus di Kota Tangerang pelaksanaannya cukup kontroversial, sebab walaupun Walikota Tangerang sudah menerbitkan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Tangerang, namun pada tataran implementasinya terkendala dengan pelimpahan kewenangan perijinan yang semula dari dinas terkait dan sebagian diserahkan kepada kecamatan.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **A. Administrasi Publik**

Menurut George J. Gordon, administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta pengadilan (Tahir, 2015:2).

Menurut Lijan Sinambela, (2010:133) Teori Administrasi Publik, yaitu:

#### 1. Transparansi

Yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### 2. Akuntabilitas

Yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 3. Kondisional

Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

#### 4. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.



## **B. Evaluasi Kebijakan**

William Dunn menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat hasil kebijakan. (Agustino, 2016:1186).

Istilah evaluasi kebijakan dapat disamakan dengan penilaian (*appraisal*), pembagian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Evaluasi berkenaan dengan cara menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan. Evaluasi dapat memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya melalui tindakan dari kebijakan publik; memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan target; memberikan sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk juga perumusan masalah dan rekomendasi.

## **C. Kebijakan Publik**

William N. Dunn mengatakan bahwa kebijakan publik (*public policy*) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Kebijakan (*policy*) adalah sebuah instrument pemerintahan, bukan saja dalam arti *Government* yang hanya menyangkut aparatur Negara, melainkan pula *governance* yang menyentuh pengelolaan sumberdaya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumberdaya alam, finansial dan manusia demi kepentingan publik.

## **D. Pelayanan Publik**

Menurut 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.

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Ahmad, Ainur Rohman 2010:3).

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Metode penulisan yang digunakan adalah metode penelitian studi literatur. Studi Literatur, adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analisis.

Penelitian studi literatur dengan menelaah beberapa jurnal terkait evaluasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di berbagai daerah lalu hasil dari berbagai telaah literatur ini akan digunakan untuk membandingkan dan mengetahui penyelenggaraan evaluasi kebijakan pelayanan administrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah. Sumber lain yang penulis kutip juga diambil dari beberapa *e-book*, artikel, buku dan karya tulis lainnya yang relevan.



## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan berbagai kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada para Camat di Kota Tangerang sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sebagai pusat pelayanan, dalam arti bahwa di masa depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

Sesuai dengan tujuan PATEN yakni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian akan lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan. Manakala terdapat keluhan berupa ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan akan dengan cepat dapat direspons dan dicari solusinya.

Kecamatan Ciledug merupakan salah satu perangkat daerah Kota Tangerang sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2000 tentang Pembentukan Tujuh Kecamatan di Wilayah Kota Tangerang dan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Berdasarkan kebijakan tersebut. Kecamatan Ciledug memegang peran yang strategis dalam pelayanan kepada

masyarakat dan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan yang ber-alamatkan : Jl. KH. Hasyim Ashari No. 02 RT 001/RW 004, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang, Banten, 15151.

Kecamatan Ciledug merupakan bagian wilayah Kota Tangerang dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Larangan Kota Tangerang
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Pinang Kota Tangerang

Kecamatan Ciledug terdiri dari 8 (Delapan) Kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Sudimara Barat
2. Kelurahan Sudimara Timur
3. Kelurahan Sudimara Selatan
4. Kelurahan Sudimara Jaya
5. Kelurahan Paninggilan
6. Kelurahan Paninggilan Utara
7. Kelurahan Parung Serab
8. Kelurahan Tajur

Kecamatan Ciledug termasuk zona pengembangan pemukiman penduduk, perdagangan dan jasa. Dengan didukung oleh berbagai fasilitas yang akan dibangun termasuk perbaikan dan peningkatan prasarana jalan serta fasilitas lainnya seperti pusat perbelanjaan. Adapun luas wilayah Kecamatan Ciledug seluas 9.397 km<sup>2</sup> dan sungai yang melintas di wilayah ini adalah Kali Angke, Kali Pesanggrahan, Kali Wetan, Kali Sarua dan Kali Jibris.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan sumber data yang valid, maka peneliti harus mengetahui kondisi pelaksanaan PATEN dengan meminta informasi kepada Aparatur Kantor Kecamatan Ciledug Kota Tangerang diantaranya adalah :

1. SYARIFUDIN HARJA WINATA S.Sos, MM - Camat Ciledug
2. BUCHORI SH. - Sekretariat Camat Ciledug
3. HINDUN SAPINAH S.IP - Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4. TITIN LESTARI ST - Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
5. MUHAMAD YUSUF S.IP, MM - Kepala Seksi Tata Pemerintahan



6. AGIO SOARES S.STP - Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
7. M.TAOPIK SUPARMAN ST,MSi - Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan
8. MURDALIH - Kepala Seksi Pelayanan Umum
9. MUHAMAD YANI AS Drs. M.M - Kepala Seksi Kemasyarakatan

**Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang:**

- a. Komunikasi, yang diamati antara lain:
  1. Transmisi antar pegawai
  2. Kejelasan penyampaian informasi kebijakan PATEN
  3. Konsistensi koordinasi pegawai
- b. Sumberdaya, yang diamati antara lain:
  1. Kesesuaian kompetensi dan jumlah pegawai
  2. Tingkat pemenuhan fasilitas pegawai dalam pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Ciledug
- c. Disposisi, yang diamati antara lain:
  1. Pengangkatan pegawai sesuai dengan bidang yang dibutuhkan
- d. Struktur Birokrasi, yang diamati antara lain:
  1. Kesesuaian pelaksanaan SOPs pelayanan
  2. Kesesuaian fragmentasi (penyebaran tanggungjawab) pegawai

Ruang lingkup penyelenggaraan PATEN adalah meliputi pelayanan administrasi perijinan dan pelayanan administrasi non perijinan yang merupakan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Walikota yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (Dinas/Badan/Kantor) dan dilimpahkan sebagian kepada Camat seperti tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat. Secara terperinci jenis bidang perijinan tersebut dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

1. Pelayanan Bidang Perijinan, terdiri dari:
  - a. Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk fungsi hunian diluar kawasan perumahan dengan luasan sampai dengan 70 m<sup>2</sup> dan fungsi hunian di dalam kawasan perumahan yang sudah menjadi milik individu.

- b. Penerbitan Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) dengan luasan sampai dengan 70 m<sup>2</sup>.
  - c. Penerbitan Ijin Satuan Pendidikan (PAUD, Play Group, TK, Kursus dan PKBM).
  - d. Penerbitan Ijin Rumah Sewa, Kos dan Petakan.
  - e. Penerbitan Ijin Optik Skala Kecil.
  - f. Penerbitan Operasional Toko dan Warung.
  - g. Penerbitan Ijin Reklame Skala Kecil (luasan sampai dengan 6 m<sup>2</sup>).
  - h. Penerbitan Ijin Pendirian Koperasi.
  - i. Penerbitan Ijin Depot Air Minum Isi Ulang.
  - j. Penerbitan Ijin Usaha makanan Minuman Skala Kecil.
  - k. Penerbitan Ijin Tempat Usaha (SITU) Skala Kecil.
  - l. Penerbitan Ijin Gangguan (HO) Skala Kecil.
  - m. Penerbitan Ijin Usaha (SIUP) Skala Kecil.
  - n. Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan /industri (TDP/TDI) skala kecil.
  - o. Penerbitan Tanda Daftar Gudang (TDG) skala kecil.
2. Pelayanan Bidang Non Perijinan
- a. Rekomendasi Pembuatan dan Herregistrasi segala bentuk Perijinan selain yang termuat dalam pelayanan PATEN dan atau yang ditandatangani oleh Walikota atau Kepala PTSP.
  - b. Rekomendasi Pelayanan Adminsitrasi Pencatatan Sipil.
  - c. Rekomendasi Pembuatan Ijin Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
  - d. Rekomendasi Pendirian Ijin Keramaian.
  - e. Rekomendasi Pendirian/ Pembangunan Tempat/Sarana Ibadah.
  - f. Rekomendasi Pindah Antar Daerah.
  - g. Rekomendasi Penetapan Lokasi Perparkiran Swasta.
  - h. Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan (KTP-KK).
  - i. Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning).
  - j. Penetapan Lokasi Perparkiran Pengelolaan Pemerintah.
  - k. Penerbitan Surat Keterangan



## **Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang.**

Berkenaan dengan evaluasi penyelenggaraan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang, didapatkan informasi dari pihak kecamatan bahwa, Camat menyampaikan laporan bulanan tertulis atas pelaksanaan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada Badan/Dinas terkait setiap minggu Pertama. Adapun Dinas terkait yang mendapatkan tembusan laporan pelaksanaan penyelenggaraan PATEN oleh Camat ini akan mengevaluasi laporan dan hasilnya akan disampaikan kepada Walikota Tangerang secara tertulis pada tiap minggu kedua di bulan berikutnya setelah Dinas tersebut mendapatkan tembusan laporan.

Secara keseluruhan, untuk pelaksanaan kegiatan pembinaan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan ini dilakukan dapat didelegasikan oleh Walikota Tangerang kepada Tim Teknis, dimana susunan anggota Tim Teknis ini akan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

### **1. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan masih menunjukkan waktu lebih dari batasan waktu pelayanan yang ditetapkan di dalam peraturan yaitu 10 hari kerja semenjak berkas dan syarat pelayanan lengkap, hal dikarenakan adanya penumpukan berkas perijinan, kuantitas pegawai dan sarana pendukung pelaksanaan pelayanan yang kurang, menyebabkan waktu pelayanan menjadi terhambat. Sehingga belum sesuai dengan asas pelayanan terkait Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan dan menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang belum efisien.

### **2. Biaya Pelayanan**

Dilihat dari biaya pelayanan publik di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang sudah sesuai dengan aturan dan standar kewajaran biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tangerang.

### **3. Sumber Daya**

Sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan yang berada di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang ini masih kurang memadai seperti terbatasnya sarana komputer, ruang tunggu, dan kuantitas pegawai membuat pelayanan menjadi terhambat dan berefek pada waktu pelayanan yang menjadi lama. Karena permasalahan pada kurangnya sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan maka dapat dikatakan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Ciledug belum sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan mengenai kecukupan sarana dan prasarana.

Secara keseluruhan terkait evaluasi kebijakan dalam pelayanan administrasi terpadu, dalam pelaksanaannya selalu ada permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah daerah sebenarnya membutuhkan manajemen kerja yang profesional, efektif dan efisien, agar fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, dan komunikasi dapat berjalan dengan baik di pemerintah daerah. Jadi pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dalam kehidupan masyarakat.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN ditetapkan 3 persyaratan yang harus dipenuhi untuk pelaksanaan PATEN di kecamatan yaitu, persyaratan substantif, persyaratan administratif, dan persyaratan teknis, ketiga persyaratan tersebut dapat terbukti sudah ada dan dilaksanakan di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang.

Dalam evaluasi pelayanan publik yang dioperasionalkan terdiri dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan pelayanan, menurut persepsi masyarakat dikategorikan belum dikatakan maksimal karena permasalahan yang ada, seperti lambatnya pelayanan berkas yang diberikan dan menunggu terlalu lama.



Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ciledug jika dilihat dari aspek waktu pelayanan masih belum maksimal karena adanya penumpukan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

Terbatasnya sumber daya pendukung pelaksanaan Pelayanan yaitu kurangnya sarana komputer, jaringan internet dan jumlah personil pelaksana pelayanan yang kurang kuantitasnya membuat pelayanan menjadi terhambat.

Tetapi, Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilihat dari segi biaya pelayanan dapat disimpulkan sudah menunjukkan pelayanan yang baik dan tidak mahal sehingga dapat dikatakan sudah efisien.

Secara keseluruhan, dalam pelaksanaan kegiatan pembinaan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang yang dilakukan dapat didelegasikan oleh Walikota Tangerang kepada Tim Teknis, dimana susunan anggota Tim Teknis tersebut akan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pegawai pelayanan publik harus melakukan penataan kembali berkas-berkas di ruang kerjanya di ruang pelayanan publik agar lebih rapi dan enak dipandang oleh masyarakat. Selain itu dalam pengambilan berkas atau dokumen administrasi kependudukan di Kecamatan Ciledug para pegawai nya harus lebih meningkatkan kesigapannya dan kecepatannya.
2. Kecamatan Ciledug perlu meningkatkan dan mengoptimalkan dalam pemanfaatan fasilitas yang telah ada seperti halnya dengan mesin antrian, dimana harus digunakan sebaik mungkin dimaksudkan agar tidak menghambat penyelenggaraan pelayanan. Serta perlu memperbaiki jaringan internet dan menambahkan komputer bagi pegawai di ruang pelayanan publik.
3. Melakukan himbauan kepada kelurahan untuk menyampaikan tentang pentingnya pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi. Serta komunikasi dengan masyarakat juga harus lebih ditingkatkan.

4. Dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan swasta untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu mengadakan sosialisasi atau diseminasi tentang PATEN bekerjasama dengan masyarakat (tokoh pemuka masyarakat, tokoh pemuda, kalangan akademisi atau dengan LSM) maupun swasta, misalnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- 1997, Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.
- 2009, Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2000 tentang Pembentukan Tujuh Kecamatan di Wilayah Kota Tangerang
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Tangerang
- Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat.
- Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Agustino, Leo. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Anggara, Sahya. (2014). Kebijakan Publik (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014) 35.
- Dunn, William. 1999. Analisis Kebijakan. Diterjemahkan Drs. Samodra Wibawa, Ma Dkk. Jakarta.
- Dunn, William N. 2003. Public Policy Analysis: An Introduction Second Edition. Yogyakarta Gajah Mada University Press. Terjemahan (Yogyakarta: PT. Hanindita Graha Widya, 2003) 132.
- Gordon, George, J, 1982. Public Administration In America (ed.2th). New York: St. Martin's Press.
- Indrajit, Richardus Eko, 2006, Electronic Government - Strategi Pembangunan dan Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. (cetakan ke-3), Yogyakarta, Andi.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.



- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.
- Pulzl, Helga & Treib, Oliver. 2017. *Handbook of Public Policy*. Vienna: Routledge.
- Putera Roni Ekha, 2009. "E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik di Daerah". *Jurnal Demokrasi*. Volume VII Nomor 1.
- Rasyid, Ryaas 2007. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21*. *Jurnal Admnsitrasi & Pembangunan*, Edisi Khusus, Vol. I, No. 2. LP3ES. Jakarta
- Richardus Eko Indrajit. 2002, *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suharto, Edi. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik* (Bandung: CV Alfabeta, 2008)3.
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wahyuni Triana. 2011. *Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik*. Surabaya: Revka Petra Media, hlm. 208.
- Wardiah, N. 2005. "Penyebaran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Organisasi Pemerintahan Daerah di Indonesia". Tesis UGM, Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zed, Mestika. 2008. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia