

## **PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU TAHUN 2017 DI KECAMATAN KELAM PERMAI KABUPATEN SINTANG**

**Syekh Mochsin**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang  
JL. Y.C. Oevang Oeray No. 92 Baning Kota  
Email : [syekhmochsin@gmail.com](mailto:syekhmochsin@gmail.com)

**Abstrak :**Permasalahan yang di kemukakan dalam Penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Tahun 2017 di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang”. Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, di ketahui bahwa dengan keluarnya Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Keputusan Camat Kelam Permai Nomor 100/01/KEP-PELUM/2016.tentang Paten maka Kecamatan Kelam Permai bisa melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu. Standar Pelayanan didasarkan pada Keputusan Bupati Sintang Nomor 67 tahun 2014, tentang Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dan di teruskan dengan keluarnya Keputusan Camat Kelam Permai Nomor 100/01/KEP-PELUM/2016, tentang Paten. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Tahun 2017 di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang”, telah di laksanakan sesuai dengan SOP yang di keluarkan oleh Bupati Sintang, Saran yang harus di lakukan adalah Pemerintah Kecamatan agar meningkatkan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana penunjang lainnya.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Administrasi, Terpadu.

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah saat ini, tentunya sangat mengedepankan sistem pelayanan publik yang baik yang berorientasi pada kemajuan jaman dan teknologi maka harapannya adalah pelayanan publik yang terbuka akan mampu mengakomodir semua kepentingan yang ada, terutama mengenai Pelayanan Publik dan Keterbukaan Infomasi Publik, semestinya memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang cepat dan tepat serta informasi dari lembaga atau badan pelaksanaan pelayanan masyarakat yang sangat di butuhkan oleh masyarakat, sebagai penguna pelayanan baik itu lembaga maupun badan publik yang ada.

Tapi sejauh ini pemerintah selaku pelayan publik seringkali memberikan pelayanan pada masyarakat selalu tidak netral, masih jauh dari harapan masyarakat pada umumnya selalu berpandangan positif tingking atau berpikir yang baik saja pada Pemerintah sebagai pelayanan publik. Maka yang sering terjadi, kemudian juga yang cenderung mengedepankan tentang pola pelaksanaan birokrasi yang rumit dan berbelit-belit. Regulasi tentang keterbukaan pelayanan publik ini diharapkan dapat menjawab berbagai persoalan yang disebabkan karena kurang nya

pengawasan dalam pelaksanaan kegiatan antara birokrasi dalam mendorong pelayanan public yang transparan.

Belum lagi beberapa badan publik setegah hati dalam memaksimalkan adanya transparansi, partisipasi dan akuntabilitas tersebut.

Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip: 1). Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. 2). Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keserasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. 3). Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. 4). Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan. 5). Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. 6). Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa

pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan. Namun praktik otonomi daerah yang sudah berjalan tidak menjamin pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat memuaskan masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat. laporan atau aduan pelayanan publik yang paling banyak adalah penundaan berlarut, artinya masyarakat membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan. Aduan pelayanan terbanyak berikutnya adalah penyimpangan prosedur.

Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan, Kecamatan perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Kecamatan Kelam Permai perlu memperhatikan aturan main mengenai program baru atau tugas baru pada bagian Kecamatan terutama mengenai pelayanan kepada Masyarakat.

Mengidentifikasi segala permasalahan/hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Tahun 2017 di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, maka dengan permasalahan di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Administrasi Terpadu Tahun 2017 di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang. Mengenai Pedoman pelayanan menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan pedoman pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:a). Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan. b). Tata Cara penanganan pelayanan. c). Tata Cara penyampaian hasil pelayanan. d). Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003. tersebut dapat diketahui dengan

memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Menurut Ali (2000 : 325) "Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan". Maka dengan demikian prosedur menjadi persoalan yang sangat penting dalam kegiatan pelayanan Publik, untuk memenuhi tuntutan Masyarakat yang semakin Modern. Menurut Amin Widjaja (1995 : 83) "Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya : orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu".

Menurut Kamaruddin (1992 : 836–837) (dalam Yahya Mubir 2004). "Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi". Pengertian prosedur menurut Masya (1994 : 74) mengatakan bahwa "Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang". Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).PATEN harus diselenggarakan di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia.Sistem PATEN yang ideal digunakan adalah sistem pelayanan satu pintu. Dimana sebuah sistem pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat, seluruh proses dan pengambilan dokumen hasil pelayanan sepenuhnya dikerjakan oleh staf diruang PATEN”.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut, yaitu: 1) Persyaratan Substansif Adanya pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota kepada camat. Pelimpahan sebagian kewenangan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (2) dan diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2). Pelimpahan sebagian kewenangan dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga peran dan fungsi kecamatan menjadi lebih optimal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. 2) Dalam konteks PATEN, maka wewenang yang perlu dilimpahkan terkait pelayanan administrasi perizinan maupun non perizinan. 3) Persyaratan Administratif Persyaratan administratif mencakup standar pelayanan dan uraian tugas personil

kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 8 ayat (2), bahwa standar pelayanan meliputi a) Jenis pelayanan; b) Persyaratan pelayanan; c) Proses/prosedur pelayanan; d) Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan; e) Waktu pelayanan; dan f) Biaya pelayanan.

### **Standar Pelayanan**

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan Publik adalah sudah menjadi syarat yang paling utama dalam melakukan kegiatan pengurusan administrasi pada wilayah publik, terutama bagi para Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik yang ada di Indonesia maka dengan demikian berdasarkan pendapat Ridwan dan Sudrajat mengenai Standar Pelayanan Publik hendaknya di patuhi secara bersama antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik yaitu masyarakat, artinya standar pelayanan publik yang di tawarkan oleh Pemerintah hendaknya dijadikan dasar pelaksanaan atau dijadikan pedoman pelayanan.

Menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu: 1) Tingkah laku yang sopan,Keramahan Pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan akan mendatangkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat pengguna pelayanan. 2) Cara menyampaikan, Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan pada prinsip sesuai dengan ketentuan untuk menghindari penyampaian yang menyimpang. 3) Waktu penyampaian, Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan. 4) Keramah tamahan, Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan

terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, kemudian tidak menimbulkan efek jera atau kebosanan bagi para penerima pelayanan

### Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan,Uraian tugas personil Kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati/ Walikota. Persyaratan teknis meliputi: a. Sarana prasarana; dan b. pelaksana teknis. Sarana prasarana meliputi: 1. Loket/meja pendaftaran. 2. Tempat pemrosesan berkas. 3. Tempat pembayaran. 4. Tempat penyerahan dokumen. 5. Tempat pengolahan data dan informasi. 6. Tempat penanganan pengaduan. 7. Tempat piket. 8. Ruang tunggu. 9. Perangkat pendukung lainnya. Pelaksana Teknis meliputi: 1. Petugas informasi. 2. Petugas loket/penerima berkas. 3. Petugas operator komputer. 4. Petugas pemegang kas. 5. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Muhammad, (2010:35) mengatakan, Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Clow, (dalam Febriani (2012:21) yang menyatakan bahwa kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang.

Peralatan Kantor Menurut Gie (2000: 256), adalah mempertinggi kemampuan pegawai yang mempergunakan peralatan tersebut, memperkecil pengorbanan waktu, tenaga dan biaya, mempertinggi Kualitas dan Kuantitas hasil kerja dan meningkatkan kelangsungan kerja. Minimnya sarana prasarana atau fasilitas pelayanan kerja menyebabkan kurang maksimalnya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat maka akan menimbul hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di berikan. Menurut Ashari (2003:70), fasilitas tersebut antara lain meliputi, Gedung, adalah suatu bangunan yang diKonstruksi sedemikian rupa sehingga seluruh kegiatan Pelaksanaan Pelayanan PATEN di kecamatan Kelam Permai dapat terlaksana dengan baik dan dapat memenuhi semua harapan dan keinginan para penerima layanan publik.

Menurut Moenir (1992-119) pengertian,"sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi

sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja". Pengertian sarana menurut Moenir diatas jelas memberi petunjuk sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah peralatan pembantu ataupun peralatan utama,keduanya alat tersebut berfungsi mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Soepartono (2006:699), Sarana dan prasarana Organisasi adalah suatu kegiatan yang dimanfaatkan dalam melaksanakan pendidikan jasmani yang meliputi lapangan dan bangunan organisasi beserta perlengkapan untuk melaksanakan proses belajar mengajar pendidikan jasmani. Hamalik (1980:23) Sarana dan prasarana adalah semua bentuk perantara yang dipakai orang untuk menyebar ide, sehingga ide tersebut bias sampai pada penerima.

### Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menurut Hasibuan, (2013:244) adalah sebagai berikut, kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya keuangan, dan sumber daya peralatan (gedung, peralatan, tanah, dan suku cadang lain) yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan, Sumber Daya dalam sebuah Organisasi adalah merupakan Modal yang paling penting, karena keberhasilan sebuah Organisasi pasti sangat tergantung pada Sumber daya dalam Organisasi baik itu Sumber daya Alam, Sumberdaya Manusia maupun juga Sumber Daya Teknologi. Ketiga sumberdaya ini apa bila di padukan menjadi satu dalam suatu organisa maka akan menghasilkan kualitas sumberdaya organisasi yang semakin baik dan sempurna maka dengan demikian keberadaan ketiga sumberdaya tersebut diatas maka bukan tidak mungkin juga dapat meningkatkan hasil.

Sumber daya manusia atau *human resource* menurut Flippo (dalam Budiyono A.H, 2004:18) menyajikan sebuah kerangka dalam memahami pengertian manajemen sumber daya manusia (personalia). Dalam pandangannya,

“bahwa manajemen personalia dapat dipahami dari dua katagori fungsi, yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional”. Fungsi manajemen mengacu pada proses *planning, organizing, directing, controlling*. Sedangkan fungsi operasional meliputi kegiatan pengadaan tenaga kerja (*procurement*), pengembangan (*development*), kompensasi (*compensation*), integrasi (*integration*), pemeliharaan (*maintenance*), dan pemutusan hubungan kerja (*separation*).

Menurut Norman dalam Arikunto, S. (2005:26) menyebutkan bahwa, “pelayanan adalah *proses social*, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial”. Groonros (dalam Hamalik, O. 1995:42) melihat manajemen pelayanan dan aspek hubungan dengan pengguna jasa dengan tujuan untuk: 1) Memahami nilai daya manfaat pelayanan yang diterima pengguna jasa yang memanfaatkan atau menggunakan pelayanan yang ditawarkan organisasi serta bagaimana pelayanan itu sendiri atau hal lain yang bersifat mempengaruhi pelayanan tersebut. Dengan kata lain bahwa manajemen pelayanan adalah memahami bagaimana kualitas keseluruhan dipahami dalam hubungan dengan pengguna jasa dan bagaimana pelayanan itu berubah sesuai waktu. 2) Memahami bagaimana suatu organisasi (personal teknologi, sarana fisik, system dan pengguna jasanya) mampu menghasilkan atau memberikan daya manfaat atau kualitas. 3) Memahami bagaimana suatu organisasi sebaiknya dikembangkan dan dimanage sehingga tujuan dan kualitas yang dimaksud tercapai. 4) Membuat fungsi organisasi untuk mencapai daya manfaat atau kualitas tersebut, serta tujuan organisasi dan orang-orangnya dapat dilibatkan (organisasi, pengguna jasa dan masyarakat).

## METODE

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif kualitatif, Subjek dalam penelitian ini berjumlah tiga orang, yang terdiri dari: Camat di Kecamatan Kelam Permai, Sekretaris Camat Kelam Permai, Kasi Pemerintahan Kecamatan Kelam Permai, Staf pelayanan Paten, Masyarakat penerima layanan Paten. Berdasarkan subjek penelitian poin 1 (satu) dan 2 (dua) di atas maka dapat dikatakan bahwa orang-orang tersebut yang dianggap mengetahui dan memahami tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tahun 2017 di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, sehingga penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan pada poin 3 (tiga) dengan teknik *accidental sampling*.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, dengan situs penelitian di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Kelam Permai terletak sebelah Timur Kabupaten Sintang, letak Kantor Kecamatan Kelam Permai Terletak di tengah Kota atau apa bila kita berada tepat di Depan Kantor Kecamatan Kelam Permai yang terlihat pertama kali adalah Bukit Kelam yang Tinggi Menjulang dan itu adalah Bukit Batu yang terbesar di Kalimantan Barat, bahkan keberadaan Bukit Kelam ini Mampu meningkatkan Pendapatan Masyarakat Sekitar Kecamatan Kelam Permai, kata Kelam sendiri adalah nama sebuah Bukit yang terkenal dan menjadi Lambang Kemakmuran Masyarakatnya Kecamatan Kelam Permai.

Kecamatan Kelam Permai merupakan salah satu kecamatan dari 14 (empat belas) Kecamatan yang ada di kabupaten Sintang, yang memiliki luas wilayah dengan jumlah 17 (Tujuh Belas) Desa yang menyebar dengan jarak tempuh yang cukup jauh. Selanjutnya Kecamatan Kelam Permai yang dibentuk dengan Peraturan Pemerintah Nomor:39 tahun 1996, tanggal 17 Juni 1996, Peraturan Pemerintah ini dianggap sebagai peraturan penyelamat untuk masyarakat Kecamatan Kelam Permai agar mampu Mandiri dan agar lebih baik lagi, masyarakat Kelam Permai akan memiliki kebebasan untuk maju dan berkembang sendiri kearah yang lebih baik lagi dari sekarang.

Peraturan Pemerintah ini di perkuat lagi dengan peraturan diatasnya yaitu dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 138/3127/PUOD tanggal 23 September 1996 Pasal 6 Ayat (1) yang berbunyi : “Membentuk Kecamatan Kelam Permai di Wilayah Kabupaten Sintang”. Secara administratif pemerintahan Kecamatan Kelam Permai terdiri dari 17 (tujuh belas) desa dan 60 (enam puluh) dusun, dimana Desa Kebong dan Desa Baning Panjang merupakan desa dengan jumlah dusun terbanyak ,yang semula di tahun 2007 didominasi Desa Bengkuang. Adapun penambahan dusun yaitu pada Desa Baning Panjang, yang semula 4 (empat) dusun menjadi 5 (lima) dusun.

Kecamatan Kelam Permai terletak di antara,  $0^{\circ}.021$  Lintang Utara sampai  $0^{\circ}.201$  Lintang

Selatan dan  $111^{\circ} 201$  Bujur Timur –  $111^{\circ}.351$  Bujur Timur. Batas wilayah administratif Kecamatan Kelam Permai yaitu: Sebelah Utara : berbatasan dengan Kabupaten Kapuas Hulu dan Kecamatan Ketungau Hilir Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Dedai, Kecamatan Kayan Hilir dan Kecamatan Sintang Sebelah Timur : berbatasan dengan Kecamatan Binjai Hulu Sebelah Barat: berbatasan dengan Kecamatan kayan Hilir.

Kecamatan Kelam Permai memiliki luas wilayah terkecil setelah Kecamatan Sintang dan Kecamatan Binjai Hulu, namun Kecamatan Kelam Permai secara faktualnya memiliki Wilayah dengan luas wilayah 52.380 Ha atau 2,42 persen dari luas wilayah Kabupaten Sintang. Dari luas tersebut, 28.088 Ha merupakan lahan pertanian, sedangkan sisanya 22.927 Ha merupakan lahan bukan pertanian.

### **Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan**

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pertama berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, tentang “Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan”, untuk memperjelas tentang pelaksanaan Paten tersebut maka penulis akan melampir keterangan awal yaitu mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat, maka yang dimaksut tempat adalah pada tempat pelayan terpadu Kecamatan di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang.

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di dasarkan pada peraturan yang ada tepatnya pada Peraturan Bupati Sintang Nomor 13 Tahun 2015, tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Camat sebagai perangkat Daerah di Kabupaten Sintang. Maka dengan demikian masih didalam Peraturan Bupati tersebut bahwa yang yang dimaksud dengan Camat di artikan bahwa Camat sebagai Pemimpin dan sekaligus sebagai Koordinator Penyelengara Pemerintahan di wilayah Kerja Kecamatan yang dalam tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian Urusan

Otonomi Daerah dan menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan.

Peraturan Bupati Sintang Nomor 13 Tahun 2015, Bupati juga memberikan keterangan mengenai apa yang di maksud dengan Pelimpahan Kewenangan adalah sebuah Pendeklegasian atau Penyerahan Kewenangan dari Bupati Kepada Camat untuk memberikan Perizinan, Rekomendasi, Koordinasi, Pembinaan, fasilitasi, Penyelengaraan, Pengawasan, Penetapan, serta pengumpulan data dan Imformasi dan juga kewenangan lain yang dilimpahkan dalam rangka Penyelengaraan Pemerintahan. Bupati juga memberikan penjelasan mengenai apa yang dimaksud dengan Perizinan adalah salah satu tindakan dari Pemerintah daerah untuk membolehkan suatu kegiatan yang di mohonkan oleh Masyarakat atau Badan Hukum.

### **Standar Pelayanan**

Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di dasarkan pada Keputusan Bupati Sintang Nomor 100/1575/KEP-TAPEM/2015, tentang Penetapan Kecamatan di Kabupaten Sintang sebagai penyelengara pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Keputusan Bupati Sintang ini adalah sebuah buktinya tentang Tahapan awal Implementasi Kebijakan Paten di Kecamatan yang ada di Kabupaten Sintang, namun secara khusus dalam mengimplementasi Kebijakan Paten di Kecamtan maka Camat Kecamatan mengeluarkan Keputusan Camat untuk petunjuk teknis di lapangan.

Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Bupati Sintang Nomor 67 Tahun 2014, tertanggal 15 September 2015, tentang Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, tepatnya pada Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan bahwa mekanisme yang harus dilakukan oleh Pemohon Pelayanan Izin dan Non Perizinan yang pertama adalah Pengajuan Berkas Pemohon di Loket Pelayanan, kedua Pemeriksaan berkas, Ketiga Pemeriksaan Lokasi/Cek Lapangan, Keempat Peroses SK/Izin, Kelima Penetapan Biaya/Retribusi, Keenam Pembayaran di kasir dan yang Ketujuh Penyerahan SK/Izin, untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan maka pihak Kecamatan memberikan panduan berupa Baliho yang bertuliskan Alur pengurusan PATEN.

## **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang ada berupa Tempat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kelam Permai, tampak rapi dan indah di tambah lagi dengan keberadaan Tempat duduk yang di sediakan oleh Kecamatan Kelam Permai bukan itu saja bahkan tersedia juga baliho dan spanduk yang bertuliskan waktu pengurusan surat menyurat dan lamanya waktu pelayanan, bahkan setiap pelayan yang dilakukan ada Tahapan pelayanan dan jenis pelayanan yang akan di berikan juga tersedia semua jenis pelayanan perizinan dan Non Perizinan.

Sarana prasarana yang ada berupa Bagan alur atau Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada pada Kantor Kecamatan Kelam Permai, bagan alur SOP ini di letakan di Atas tempat pelayanan Paten pada ruangan pertama masuk di kecamatan kelam permai akan terlihat dua buah loket pelayan administrasi terpadu, bagian depan loket di kelilingi oleh kaca dan di kaca bagian atas bertuliskan,” Loket Permohonan Impormasi Publik” dan pada loket yang kedua bertuliskan,”Loket PATEN” dan jarak antara kedua loket ini berdampingan namun dalam melakukan pelayanan kedua loket ini di jaga oleh dua orang petugas yaitu dua orang staf Kecamatan Kelam Permai, mereka selalu siap menerima masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi terpadu atau juga bagi masyarakat yang membutuhkan Permohonan Imformasi Publik.

### **Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia dalam menetapkan kepengurusan Pelayanan Terpadu Kecamatan tepatnya di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, mereka adalah orang-orang yang punya kemampuan di bidang Pelayan Publik yang sudah menguasai seluk beluk di wilayah kerjanya. Mengenai Sumber Daya Manusia, Kecamatan akan membuat petunjuk teknis berupa Penetapan petugas penyelengara Pelayanan Terpadu Kecamatan, selanjutnya Camat juga Menetapkan Pejabat, Pelaksana Teknis dan Ruang Lingkup penyelengaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kelam Permai. peraturan Bupati Sintang Nomor 18 Tahun 2013. Camat Membuat dan memberikan Keputusan Camat yang berisi pelaksanaan teknis di lapangan seperti jenis dan siapa staf yang bertugas dan bertangung jawab

secara teknis baik di lapangan maupun secara Administrasi yang nanti bisa di Evaluasi dan diawasi secara berkala setiap bulanya.

Sumber Daya Manusia Camat Kecamatan Kelam Permai telah mengeluarkan Surat Tugas Kepada Staff Kecamatan Kelam Permai yaitu berupa Keputusan Camat Kelam Permai Nomor 100/02/KEP-PELUM/2016. Tentang Penyelengaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sebagai pelaksana Teknis di lapangan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang telah diatur dalam Peraturan Mentri, artinya telah berjalan sesuai pedoman yang berlaku. Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, telah dilakukan oleh Kecamatan Kelam Permai dengan baik. Sarana dan Prasaraana Pelayanan Terpadu Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, telah di lakukan di Kecamatan Kelam Permai dengan di tempelkan di depan Loket Pelayanan Paten berupa sepanduk bertuliskan Alur, ruang Pelayanan Ruang Loket, Ruang Tunggu dan lain-lain. Sumber Daya Manusia Paten dalam pelaksanaan pelayanan Paten di Kecamatan Kelam Permai Telah di antisipsi oleh Camat Kelam Permai dengan menempatkan orang-orang yang telah memiliki Keahlian di bidangnya, karna mereka rata-rata memiliki Jabatan Stuktural di Kecamatan Kelam permai mereka adalah para Kasi dan Kabbag dan bahkan Camat sendiri selaku Ketua Pelaksana.dapat di saran bahwa :Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang sebaiknya terus di tingkatkan baik dari sisi jumlah Petugas maupun Mutu Pelayanan yang Prima.Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, harus lebih ringkas lagi dan pelayanannya harus lebih ramah lagi.Sarana dan Prasarana Pelayanan Terpadu Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang, telah di lakukan di Kecamatan Kelam Permai sebaiknya penambahan Tempat duduk dan Kenyamanan Ruang Tunggu, sedang sarana prasarana penunjang harus terus di perbaiki agar tetap terjaga keberadaannya dalam rangka mencapai pelayanan yang Prima.Sumber Daya Manusia Paten dalam pelaksanaan pelayanan Paten seperti harus lebih di tambah jumlahnya dan mutu pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, 2000. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, Bandung: Angkasa
- Amstrong,W. H. 1992. *Administrative Action, Inc.* Englewood Cliffs.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Amin T Wijaya, (1995). *Auditing suatu pengantar*, Cetakan kesatu Rineka cipta: Jakarta.
- Azwar,Saifuddin,2011.*Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Yahya Muhibir (2004: 18) *Analisis Prosedur Pelayanan Peserta ASKES di Rumah Sakit Umum Daerah KH. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar*. Diss
- Oemar, Hamalik. 1980. *Media Pendidikan*. Bandung : Transito Alumni
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. (2009:45). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Moenir,2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-undang.**
- Negara Republik Indonesia, 2014. *Peraturan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*
- Negara Republik Indonesia 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik*
- Negara Republik Indonesia, 2007. *Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah*
- Negara Republik Indonesia, 2010. *Peraturan Menteri dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*
- Negara Republik Indonesia, 2010. *Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*
- Negara Republik Indonesia, 2003. *Peraturan Menteri Penertiban Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Negara Republik Indonesia, 2011. *Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tgl 28 Feb 2011 tentang Penerapan Pelayanan*

*Administrasi Terpadu  
Kecamatan (PATEN)*

Negara Republik Indonesia, 2012. *Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tgl 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah Negara Republik Indonesia, 2015. Peraturan Bupati Sintang Nomor 13 Tahun 2015, tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati di bidang*

*Perizinan dan Non Perizinan kepada Camat*

Negara Republik Indonesia, 2014. *Keputusan Bupati Sintang Nomor 67 tahun 2014, tentang Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang*

Negara Republik Indonesia, 2016. *Keputusan Camat Kelam Permai Nomor 100/01/KEP-PELUM/2016.tentang Paten.*