

**PENGARUH PENERAPAN PERMENDAGRI TENTANG PATEN
TERHADAP PENGURUSAN IZIN USAHA DI KABUPATEN KARIMUN**

Irwan Dinovri*
Pemda Kab Karimun

Abstract

This study is to identify and analyze the application of Permendagri No.04 of 2010 concerning the Service of District Integrated Administration (PATEN) on Awareness of Business License in Karimun Regency. It also aims to find out the obstacles and efforts in the Implementation of Integrated Administration Service of District Administration (PATEN) In Karimun Regency. Services in the field of administration is one of the most important tasks for the state to provide public services to the citizens as it is guaranteed by the Constitution of the Republic of Indonesia (UUD RI) 1945, particularly Article 18A paragraph 2 and Article 34 paragraph 3. In order to solve the problems in this research, a qualitative descriptive research is used as a method. Data collection technique is from interviews, study of documents and observation.

Keywords: PATEN, Permendagri No.04 of 2010, Karimun Regency

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Permendagri Nomor 04 tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kesadaran Pengurusan Izin Usaha di Kabupaten Karimun. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjabarkan hambatan/kendala dan upaya-upaya dalam Penerapan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun. Pelayanan di bidang administrasi merupakan salah satu tugas yang sangat penting bagi negara untuk memberikan pelayanan umum pada warga masyarakat yang sebagaimana telah dijamin oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD RI) Tahun 1945, khususnya pada pasal 18A ayat (2) dan pasal 34 ayat (3). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, studi dokumentasi dan observasi lapangan.

Kata Kunci : PATEN, Permendagri No.04 Tahun 2010, Kabupaten Karimun

* Alamat Korespondensi : dinovriirwan@gmail.com

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan di bidang administrasi merupakan salah satu tugas yang sangat penting bagi negara dalam rangka memberikan pelayanan umum pada warga masyarakat. Hal tersebut telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia, khususnya pada pasal 18A ayat (2) dan pasal 34 ayat (3). Pasal tersebut mengamanatkan tentang tanggung jawab negara dalam penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Didasari oleh kewajiban negara tersebut, yaitu untuk melayani setiap warga negara, membangun kepercayaan masyarakat, mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, dan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik,¹ maka pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengeluarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini memandang penting sebuah standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan yang baik, maka pemerintah membuat aturan yaitu Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Di dalam peraturan pemerintah ini ditegaskan bahwa tugas camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

Berbagai inovasi kebijakan yang telah pemerintah buat sebagai tindak lanjut dari Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik antara lain Permendagri No 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,² dan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kecamatan sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi masyarakat diharapkan dapat menjadi Pusat Pelayanan Masyarakat (Pusyanmas) dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.³

Pada tatanan tingkat masyarakat, permendagri ini bertujuan meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.⁴Dimana permendagri nomor 4 Tahun 2010 mengamanatkan agar pada tahun 2015 seluruh kecamatan di Indonesia sudah menerapkan Pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), artinya bahwa di tahun 2015 seluruh persyaratan dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terpenuhi, dan hanya kecamatan yang memenuhi persyaratan substantif, administratif, dan teknis yang dapat

²Yaitu pada pasal 12 ayat (2) dan pasal 16 ayat (2) Permendagri No 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

³Pasal 3 Permendagri No 4 tahun 2010

⁴Ibid.

menerapkan PATEN.⁵ Setelah persyaratan terpenuhi, bupati/walikota dapat menetapkan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN.⁶

Dalam rangka mengetahui sejauh mana Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Karimun, maka peneliti merasa termotivasi untuk melakukan penelitian tentang bagaimana penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Penulis mengangkat penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Penerapan Permendagri nomor 04 tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kesadaran Pengurusan Izin Usaha di Kabupaten Karimun**”.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan penelitian ini terdiri dari tiga pertanyaan:

1. Bagaimanakah penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun?
2. Apakah kendala dalam penerapan Permendagri No 4 Tahun 2010 di Kabupaten Karimun?
3. Bagaimana Pengaruh Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kesadaran Pengurusan Izin Usaha di Kabupaten Karimun?

C. Metode Penelitian

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini dirancang sebagai sebuah penelitian hukum empiris/sosiologis (*socio legal research/empirical legal research*).⁷ Metode ini dipilih karena objek kajian penelitian ini adalah fakta-fakta empiris yang ada pada interaksi antara hukum dan masyarakat. Fakta ini merupakan bentuk pengaruh penerapan hukum pada masyarakat atau sebaliknya, perilaku masyarakat yang mempengaruhi pembentukan hukum.

Sifat penelitian ini adalah analisis deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan memberikan data seteliti mungkin tentang manusia atau keadaan dan gejala-gejala lainnya.⁸ Hasil dari penelitian deskriptif adalah gambaran tentang fakta yang teramati di masyarakat. Pilihan ini sejalan dengan kebutuhan penelitian ini untuk melihat penerapan Permendagri No 4 Tahun 2010.

⁵Ibid.

⁶Id at.4

⁷SoerjonoSoekanto, *PengantarPenelitianHukum*, Jakarta: UI Press, 1986, hal. 127

⁸*Ibid*, hal. 10

2. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan jenasanalisis kualitatif. Menurut Creswell menyatakan bahwa ada enam asumsi dalam pendekatan kualitatif yang perlu diperhatikan oleh peneliti yaitu:

1. Peneliti kualitatif lebih menekankan perhatian pada proses, bukan pada hasil atau produk;
2. Peneliti kualitatif tertarik pada makna, bagaimana orang membuat hidup, pengalaman, dan struktur kehidupannya masuk akal;
3. Peneliti kualitatif merupakan instrument pokok untuk mengumpulkan dan analisis data. Data didekati melalui instrument manusia;
4. Peneliti kualitatif melibatkan kerja lapangan;
5. Peneliti kualitatif bersifat deskriptif dalam arti peneliti tertarik proses, makna, dan pemahaman yang didapat melalui kata atau gambar; dan
6. Proses penelitian kualitatif bersifat induktif, peneliti membangun abstrak, konsep, proposisi, danteori.⁹

Berdasarkan teori di atas penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Hal ini kemudian dapat ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Wawancara

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ialah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.¹⁰ Yang dimaksud Satu tempat disini adalah cukup melalui satu meja atau loket pelayanan, sesuai dengan maksud dan tujuan PATEN yaitu sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan Pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota, serta untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga jika dilihat dari aspek biaya dan waktu lebih efisien dan efektif dalam penyelesaian kan lebih cepat dan terukur sesuai dengan standart pelayanan publik.

⁹Patilima,Hamid.*MetodePenelitianKualitatif*.Bandung:Alfabeta,2007.

¹⁰ Pasal 1 angka 4, Permendagri nomor 04 tahun 2010 tentang Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten)

Guna untuk mendapatkan informasi tentang Pengaruh penerapan permendagri nomor 04 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Maka peneliti melakukan Wawancara terhadap narasumber yang telah peneliti tentukan, dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Peneliti melakukan Wawancara dengan H.Aunur Rafiq,S.sos,M.Si selaku bupati karimun, pada tanggal 21 november 2016 diruang kerja. Dari hasil wawancara peneliti dengan Bupati Karimun Bapak H.Aunur Rafiq,S.sos,M.Si adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sejarah Paten dikecamatan dan pelayanan apa yang diberikan oleh PATEN"?
 - a. Yang pertama, pastilah tuntutan peraturan. Dalam kasus ini katakanlah Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
 - b. Yang kedua, berkenaan dengan visi dan misi Bupati/Wakil Bupati Karimun sekarang, yang diejawantahkan ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kabupaten Karimun untuk periode 2011-2016. Jadi, hadirnya Permendagri tentang PATEN itu yang sejalan dengan visi dan misi Kabupaten Karimun, maka kita langsung implementasikan.

2. Berapa jumlah staf pendukung paten, tugas ganda/beban kerja serta kompetensi petugas PATEN?

Menurut peraturan bupati nomor 18 tahun 2013 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ruang lingkup paten antara lain :

- a. Pelayanan bidang Perizinan
 1. Izin mendirikan bangunan (IMB)
 2. Izin Tempat Usaha (SITU)
 3. Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)
 4. Izin penambangan dan lainnya
- b. Pelayanan non Perizinan
 1. Penerbitan KK dan KTP
 2. Penerbitan Surat tanah
 3. Surat Keterangan Lainnya.

Menurut peraturan bupati nomor 18 tahun 2013 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Petugas Pelaksana paten meliputi:

- a. Petugas Informasi;
- b. Petugas loket/penerima berkas;
- c. Petugas operator komputer;
- d. Petugas pemegang kas;
- e. Petugas lain sesuai kebutuhan.

3. Bagaimana mekanisme pelayanan yang diberikan dalam pelayanan PATEN?

mekanisme pelayanan berdasarkan peraturan bupati nomor 18 tahun 2013 tentang pelayanan administrasi terpadu (PATEN) kecamatan dimulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen adalah sebagai berikut:

- a. Pengajuan berkas
- b. Selanjutnya petugas melakukan verifikasi
- c. Pembuatan/pemrosesan dokumen oleh operator
- d. Persetujuan dari pejabat yang berwenang untuk ditandatangani
- e. Penyerahan dokumen kepada pemohon.

4. Apa kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan paten?"

Ada beberapa kendala yang dihadapi dilapangan antara lain :

- a. Kurangnya pemahaman para petugas dalam memberikan pelayanan PATEN kepada masyarakat;
- b. Sarana dan prasarana yang kurang memadai di kecamatan penyelenggara pelayanan Paten;
- c. Belum adanya insentif terhadap petugas pelaksana Paten karena bertambahnya beban kerja yang harus di laksanakan selain tugas pokok yang menjadi kewajiban.

5. Apa saran dan solusi atas kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan Paten?

Solusi dan saran yang dihadapi kendala-kendala dalam pelayanan Paten adalah :

- a. Memberikan pengertian kepada para petugas bahwa dengan berjalannya Paten sesuai dengan yang dihadapkan maka kinerja para aparat dapat dinilai berhasil;
- b. Diharapkan juga kepada pemegang keputusan juga harus memperhatikan kesejahteraan para staf dengan membuat aturan yang jelas tentang pemberian insentif Kepada petugas Paten;
- c. Memberikan pelatihan kepada para petugas Paten untuk meningkatkan kompetensi mereka;
- d. Dan perlunya peningkatan sarana dan prasarana demi kenyamanan masyarakat.

6. Apa hal-hal yang anda sampaikan tentang paten?"

Ada beberapa hal yang akan saya sampaikan berkaitan dengan Paten saya berharap bahwa pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat disamping itu juga perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang.

2. Hasil Observasi

Observasi penyelenggaraan PATEN secara empiris di lapangan dilakukan pada Kecamatan Meral Sebagaimana telah disampaikan pada bab pendahuluan dari penelitian ini, pemilihan kecamatan ini didasarkan atas pola pendelegasian kewenangan yang seragam, sehingga secara umum proses penyelenggaraan PATEN tidak jauh berbeda antara kecamatan yang satu dengan kecamatan yang lainnya. Oleh karena itu, perlu dijelaskan mengenai gambaran umum kecamatan tersebut, termasuk kondisi umum penyelenggaraan PATEN di Kecamatan tersebut.

3. Hasil Penelitian Pustaka dan Study Dokumen

6.1 Gambaran Umum Penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Karimun

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dimaksudkan untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan. Oleh karena itu Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sebagai bentuk jawaban atau respon dari pemerintah akan tuntutan perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya di pelayanan yang bersifat administratif. Dimana pemerintah menetapkan kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan administrasi yang terdepan dengan tujuan dipenuhinya prinsip-prinsip pelayanan agar pelayanan semakin dekat dengan masyarakat sehingga pelayanan akan semakin efektif dan efisien. Dan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri dimaksud mengamanatkan bahwa penyelenggaraan PATEN harus terselenggara diseluruh kecamatan se Indonesia maksimal pada bulan oktober tahun 2015.

Kabupaten Karimun sebagai daerah Kepulauan dihadapkan pada akses transportasi yang sulit dan satu-satunya harus menggunakan kapal laut. Guna untuk mempercepat Penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun maka Pemerintah kabupaten Karimun terus berupaya meningkatkan pelayanan masyarakat dengan meluncurkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui diterbitkannya peraturan pelaksana pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yaitu peraturan Bupati Karimun nomor 18 tahun 2013 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terutama bagi masyarakat dari pulau-pulau terutama pulau-pulau terpencil yang harus menyeberang untuk mengurus surat-surat ke kantor camat, kondisi ini menjadi tantangan bagi aparatur

pemerintah di tingkat kecamatan dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat bagi masyarakat.

7. Pembahasan

7.1 Penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun

Penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) No.04 Tahun 2010 di Kabupaten Karimun dalam hal ini Kecamatan Meral disambut sangat positif oleh masyarakat Pemerintah Kabupaten Karimun terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya PATEN ini sendiri dapat membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Namun dalam penerapan pelaksanaan PATEN masih terdapat kendala dan harus ada implementasi yang tepat untuk kepentingan masyarakat lebih lanjut. Dikatakan dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 pasal 126 tentang Pemerintah Daerah dijelaskan bahwa Camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangannya dari Bupati ataupun Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah maka atas dasar tersebut, kecamatan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten maupun kota sehingga untuk lebih mengoptimalkan peran Kecamatan dalam membangun akses peningkatan mutu pelayanan sehingga menjadi lebih cepat, mudah, terjangkau dan profesional Pemerintah Kabupaten Karimun menerapkan Pelaksanaan Paten berlaku untuk 12 Kecamatan yang berada di Kabupaten Karimun membawahi 29 Kelurahan dan 42 Desa se-Kabupaten Karimun. Akan tetapi hingga saat ini, penerapan PATEN tersebut belum berjalan optimal sesuai yang diharapkan.

7.2 Beberapa Kendala Dalam Penerapan Permendagri No 4 Tahun 2010 Di Kabupaten Karimun

Menurut Soerjono Soekanto bahwa efektivitas hukum ditentukan oleh sejumlah faktor yang mencakup hukum itu sendiri, penegakan hukum, sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, masyarakat, dan kebudayaan. Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan hasil penelitian di lapangan, faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun terdiri dari :

1. Faktor hukum sendiri,

Undang-undang dalam arti materil adalah peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa pusat maupun daerah yang sah, berdasarkan peraturan bupati nomor 18 tahun 2013 menyatakan bahwa seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun yang terdiri dari 12 (dua belas) kecamatan sebagai paling lambat tahun

- 2015 sebagai penyelenggara PATEN, dan berdasarkan hasil observasi di lapangan, ternyata masih banyak kecamatan di kabupaten karimun yang belum menerapkan.
2. Faktor penegakan hukum, yakni para pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum, dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kecamatan yang melaksanakan amanat permendagri nomor 04 tahun 2010 tentang Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Dalam Penerapan suatu kebijakan publik, sumber daya (*resources*) haruslah terpenuhi baik dari segi kualitas maupun kuantitas, karena hal ini merupakan salah satu aspek yang menentukan baik tidaknya penerapan suatu kebijakan dilapangan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, dana yang dibutuhkan, serta sarana dan prasarana penunjang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat bapak Muhammad Tang menyatakan bahwa Memang ada beberapa kecamatan yang masih menemui kendala seputar sumber daya personil seperti kemampuan yang belum memadai serta jumlah yang masih kurang. Bagaimana cara mengatasinya? *Nah*, untuk saat ini di beberapa kecamatan, ada staf yang juga merangkap sebagai petugas pelayanan (petugas loket). Hal ini terjadi karena, kurangnya jumlah personil di kecamatan. Memang, sebelumnya sudah ditempatkan sejumlah honorer yang ada di kecamatan, tetapi tetap saja jumlahnya belum memadai. Artinya, ketika kebijakan PATEN ini di laksanakan, kita mendayagunakan personil yang ada sebelumnya. Yang jelas, jika ada kebutuhan personil, kita menunggu usulan yang diajukan oleh kecamatan kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Karimun, yang selanjutnya apabila memungkinkan, maka akan dipenuhi. Disisi lain, diperoleh informasi bahwa masih terdapat permasalahan dari segikualitas dan kuantitas personil yang ada di kecamatan. Hal ini terjadi karena sebaran personil yang ada di setiap kecamatan belum merata jumlahnya.
 3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, dalam hal ini sarana dan prasarana yang mendukung penerapan permendagri nomor 04 tahun 2010 tentang Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan bahwa masih kurang memadai sarana perasana yang ada di kecamatan-kecamatan sehingga penerapan Paten tidak berjalan dengan sebagai mana mestinya.
 4. Faktor masyarakat. Salah satu faktor yang juga menjadi hambatan dalam pelayanan sistem PATEN di kecamatan juga adalah faktor kesadaran masyarakat, kesadaranmasyarakat yang di maksud adalah kesadaran masyarakat dalam hal kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan, antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yangdiharapkan baik itu dari pihak masyarakat atau pun

aparatus pemerintah itu sendiri.

5. Faktor budaya. Masih kurangnya kesadaran para pegawai untuk mengubah budaya kerja seperti kurang disiplin dalam masuk dan pulang kantor, ini dapat terlihat dalam penyelesaian tidak sesuai dengan yang ditetapkan. Dan masih terdapat loket-loket yang kosong di waktu jam kerja. Hal ini juga ditegaskan oleh masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kecamatan Meral Kabupaten Karimun.

7.3 Pengaruh Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kesadaran Pengurusan Izin Usaha di Kabupaten Karimun.

Sebagaimana tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lambat, dan melebihi waktu yang ditetapkan. Dalam penyelesaian pelayanan Perizinan standar waktu yang diberikan satu hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan Perizinan usaha tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. Menurut bapak Andri Winarta, S.IP selaku kepala seksi pelayanan yang memberikan konfirmasi, hal ini karena komputer sebagai alat (sarana) pembuatan dokumen perizinan di kantor kecamatan terbatas sehingga standar waktu yang diberikan yaitu satu hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan perizinan usaha mencapai tujuh sampai 30 hari. Hal ini juga ditegaskan oleh masyarakat yang pernah berurusan di kantor Kecamatan Meral yang mengurus izin usaha memakan waktu sampai 20 hari. Dengan ketidakkonsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil observasi di lapangan di peroleh pelaku usaha yang mengurus izin usaha mikro kecil di kantor kecamatan masih rendah/sedikit.

E. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ialah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Yang dimaksud satu tempat disini adalah cukup melalui satu meja atau loket pelayanan, di mana masyarakat akan dilayani sesuai dengan kebutuhan kepengurusannya. Dilihat dari sisi Permendagri No.04 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan dasar Hukum dari Pelayanan PATEN, sehingga penerapan PATEN di Kabupaten Karimun secara hukum

sudah diterbitkan Peraturan Bupati Karimun No. 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun sebagai dasar Pelayanan atau Payung hukum.

2. Penelitian ini memperlihatkan bahwa dalam penegakan atau pelaksanaan Permendagri No.4 tahun 2010 mengalami kendala, diantaranya;
 - a. Faktor Hukum yaitu Permendagri nomor 04 tahun 2010 sebagai dasar hukum, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) PATEN untuk Kecamatan se-Kabupaten Karimun.
 - b. Dalam Penegakan Hukum itu sendiri yaitu Permendagri Nomor 04 tahun 2010 tidak adanya Sanksi yang Tegas kepada Kabupaten / Kota yang tidak melaksanakan PATEN.
 - c. Sarana dan Fasilitas pendukung di tiap-tiap kecamatan masih minim seperti Komputer, fasilitas internet yang kurang baik serta ruang pelayanan yang kurang memadai, Sumber Daya Manusia (SDM) yang menguasai disetiap bidang yang telah dibentuk untuk pelaksanaan PATEN dan petugas pelayanan masih banyak diperbantukan dari bidang yang lain sehingga mengakibatkan terlalu lamanya proses pengurusan izin usaha.
 - d. Dilihat dari aspek Masyarakatnya, bahwa masyarakat sangat menginginkan sekali penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun, karena berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelaku usaha: yang bersangkutan beranggapan pelayanan perizinan cukup sampai di Kecamatan saja tanpa harus ke Dinas terkait.
 - e. Ditinjau dari faktor budaya masyarakatnya, tentunya masih rendah kesadaran pelaku usaha untuk mengurus perizinan hal ini diakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat akan PATEN itu sendiri karena masyarakat masih terbiasa dengan pola pelayanan terdahulu yakni menggunakan jasa orang lain (calo).
3. Kesadaran Pelaku Usaha terhadap pengurusan izin usaha di Kabupaten Karimun relatif menurun karena kendala-kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kabupaten Karimun pada umumnya belum dapat teratasi.
4. Permasalahan utama penerapan PATEN di karimun adalah masalah Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti yang disampaikan Camat Meral (hasil wawancara): Menurut Camat Meral “Meskipun sudah ada pencaangan peresmian PATEN Kecamatan se-Kabupaten Karimun, namun dalam penerapannya belum bisa berjalan 100 %. Hal itu dikarenakan masih menunggu Standar Operasional Prosedur (SOP) atau perintah kerja yang diputuskan melalui Peraturan Bupati”. Dan berdasarkan pasal 11 ayat (2) Peraturan Bupati Karimun.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Abidin, Said Zainal, *Kebijakan Publik*, Jakarta: Pancur Siwah, 2012.
- Anderson, Lorin W dan David R. Krathwhol (ED), *Kerangka Landasan untuk pembelajaran, pengajaran dan asesmen*, yogyakarta: pustaka pelajara, 2010.
- Chaplin, J.P. *Kamus Lengkap Psikologi*, PT Raja Grafindo Persada Jakarta: 2002.
- E, Hosio, J., *Kebijakan Publik Desentralisasi, Esai-esai dari Sorong*, Yogyakarta: Laksbang, 2007.
- Goleman, Daniel, *Emotional Intelligence Why it Can Matter More Than IQ*, hlm. 63.
- Harsono, Hanifah, *Implementasi kebijakan dan politik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Islamy, M. Irfan, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: 2002.
- Koeswara, E., *Psikologi Eksistensial Suatu Pengantar*, Bandung: PT Eresco, 1987.
- Nugroho, Riant, *Kebijakan Publik di Negara-negara berkembang*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Patilima, Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Safi'i, M., *Strategi dan kebijakan pembangunan ekonomi daerah*, malang: averroes press, 2007.
- Soekanto, Soerjono, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1983.
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Hukum: Suatu Pengantar*, Bandung: Rajawali Press, 1998.
- Stein, Steven J., and Book, Howard E, *Ledakan EQ : 15 Prinsip Dasar Kecerdasan Emosional Meraih Sukses*, terj. Trinanda Rainy Januarsari dan Yudhi Murtanto, Kaifa, Bandung, 2003.
- Suharto, Edi, *Analisis kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta, 2008.
- Sumaryadi, I Nyoman, *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta : Citra Utama, 2005.
- Tachjan. 2008. *Impelementasi Kebijakan publik*. Bandung: APII, 2008.
- Usman, Nurdin, *Konteks Implementasi berbasis Kurikulum*, Bandung: CV Sinar Baru, 2002.

Winarno, Budi, *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service (CAPS), 1989.

Artikel Jurnal

Darwin, Ernawati. "Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario1." *Jurnal Politico* 2.6 (2015).

Gurning, Desman Armando, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak, Universitas Indonesia, 2013; Natal Merry Tekegedan Indah Murti. "Efektivitas Pelayanan Publik di Distrik Sorong Kabupaten, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat." *JPAP* 1.01 (2015).

N, Fielding, "Mixed Methods Research in the Real World", *International Journal of Social Research Methodology*.

Panjaitan, Dahlan dan Idjang Tjarsono, Review 100 Hari Kepemimpinan Presiden Joko Widodo Terhadap Kebijakan Ekonomi Politik Indonesia Di Mata Internasional." *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2.2 (2015).

Setyaningrum, Cindy Ariantika, Sri Suwitri, dan Aloysius Rengga. "Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mlongo, Kabupaten Jepara." *Journal of Public Policy and Management Review* 2.3 (2013): 283-290.

Sitorus, Martina Gloria, dan Zaili Rusli. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir." *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2.2 (2015): 1-11.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, *Undang-undang Dasar 1945*.

Indonesia, *Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan*.

Kementerian Dalam Negeri, *Permendagri No 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu*.

Kementerian Dalam Negeri, *Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.

Kabupaten Karimun, *Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 08 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan*.

Kabupaten Karimun, *Peraturan Bupati Karimun nomor 20 tahun 2008 tentang penjabaran Tugas dan fungsi kecamatan dan kelurahan*.

Kabupaten Karimun, *Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2013 tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada camat untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah di kabupaten karimun.*

Kabupaten Karimun, *Peraturan Bupati Karimun nomor 18 tahun 2013 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun.*

Kabupaten Karimun, *Peraturan Bupati Karimun Nomor 31 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan kecil Kepada Camat di Kabupaten Karimun.*

_____ Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.