



**PENGENDALIAN CAMAT TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN PASIRJAMBU
KABUPATEN BANDUNG**

Ajat Sudrajat¹ & Tantri Lestari²

*¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat,
Indonesia
ajatsudrajat@unibba.ac.id*

*²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat,
Indonesia
tantrilestari54@gmail.com*

*Received: 20 November 2020; Revised: 1 Desember 2020; Accepted: 3 Desember 2020; Published: Januari 2021; Available online:
Januari 2021.*

ABSTRAK

Kecamatan Pasirjambu sejatinya telah melaksanakan program PATEN demi memangkas birokrasi dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori pengendalian dari Koontz dengan variabel menetapkan standar, mengukur prestasi kerja, dan mengoreksi penyimpangan. Dengan menggunakan metode kualitatif, ditemukan bahwa efektivitas pelaksanaan pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Pasirjambu sejatinya kurang optimal, hal ini ditandai dengan adanya gejala-gejala yang ditemui dalam pelaksanaannya seperti belum terpenuhinya syarat substantif, seperti belum terbentuknya tim teknis Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan sehingga pegawai kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya. Para pegawai kurang kompeten dan saling mengandalkan antar pegawai lainnya sehingga waktu pelayanan pun sedikit tertunda dan lamban, sebagian pegawai datang melebihi waktu jam kerja yang telah ditentukan, sehingga pekerjaan menjadi terhambat. Kemudian belum terpenuhinya syarat teknis, penyediaan sarana dan prasarana belum terpenuhi secara lengkap dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dan terakhir belum

terpenuhinya syarat administratif, pengefektifan tupoksi personil Kecamatan dan pengefektifan komitmen personil Kecamatan. Diantara sesama pegawai masih kurang kerjasama dan belum saling memberikan dorongan dan semangat untuk berprestasi dalam memajukan pelayan yang terbaik terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Pengendalian, Camat, PATEN, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk hidup dan makhluk sosial merupakan unsur yang paling penting untuk memajukan suatu organisasi, karena sumber daya yang baik dan berkualitas akan berpengaruh kepada hasil yang telah ditentukan oleh organisasi tersebut. Dengan adanya Sumber daya manusia di dalam organisasi harus dikelola secara baik dan benar, agar terwujudnya keseimbangan antara kemampuan pegawai dengan kebutuhan dan tuntutan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan faktor utama organisasi agar dapat berkembang dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Pegawai pada dasarnya memiliki keterbatasan kemampuan dalam memahami pekerjaan, sehingga dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka organisasi yang bersangkutan

perlu melaksanakan pengendalian. Pengendalian yang dijalankan dengan benar akan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan para pegawai dan pegawai akan selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilaksanakan.

Pembangunan aparatur Pemerintah diarahkan pada peningkatan kuantitas, efisiensi dan efektivitas diseluruh tatanan administrasi pemerintah, termasuk peningkatan kemampuan, disiplin, pengabdian, loyalitas keteladanan dan kesejahteraan aparatnya, sehingga mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya, khususnya dalam melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan serta tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Kantor Kecamatan
Pasirjambu Kabupaten Bandung,

merupakan instansi pemerintah atau organisasi sektor publik yang dipimpin oleh Camat dalam pelaksanaannya, tugas maupun kewajibannya bertanggungjawab kepada Bupati Kabupaten Bandung. Keputusan Bupati Bandung Nomor 8 Tahun 2004 tentang Pelimpahan Wewenang Bupati Bandung kepada Camat yang merupakan penjabaran dari pasal 66 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bandung, menyelenggarakan tugas dan fungsi Kecamatan mengalami perubahan yang mendasar, dengan perubahan ini Kecamatan diposisikan sebagai perangkat daerah yang dalam melaksanakan tugasnya mengacu kepada keputusan Bupati tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati kepada Camat tersebut. Perubahan ini sesuai dengan keinginan masyarakat akan pelayanan dan efektivitas pemerintah daerah yang efektif dan efisien dengan pendekatan *public service* yang sesuai dengan standar pelayanan.

Mewujudkan tujuan tersebut sangatlah diperlukan seorang pemimpin yang bisa mengendalikan dan menggerakkan bawahannya, sehingga mau bekerja sesuai kesadaran dan penuh dengan tanggung jawab selama menjalankan tugasnya. Mengingat sangat pentingnya akan adanya efek-tivitas pegawai

supaya tujuan organisasi bisa tercapai dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan bersama, pada setiap organisasi sudah berkewajiban untuk berupaya menciptakan pegawai yang berprestasi.

Demikian pula halnya Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung, sebagai organisasi pemerintah untuk meningkatkan tugas pokok dan fungsinya, diperlukan pegawai yang pintar, jujur dan mempunyai kecakapan yang baik dan benar serta memiliki efektivitas pelaksanaan yang baik. Efektivitas pelaksanaan dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operasional dalam arti lain tercapainya tujuan yang telah ditentukan, dengan hasil kerja yang jauh melebihi rata-rata baik dalam kualitas atau kuantitas. Agar pelaksanaan tersebut bisa berjalan dengan efektif, maka dalam pelaksanaan tugas, salah satunya diperlukan adanya pengendalian.

Pengendalian merupakan evaluasi dan perkiraan hasil akhir yang dicapai, sehingga dapat diambil sebuah tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan pada saat pekerjaan sedang berlangsung, sehingga pencapaian tujuan sesuai yang telah diharapkan. Setiap organisasi pada umumnya menginginkan agar para pegawai mempunyai semangat yang tinggi, gairah kerja, dan efektivitas pelaksanaan yang

tinggi didalam pelaksanaan pekerjaannya, pimpinan sebagai pendorong dan penggerak mempunyai peran penting untuk memajukan organisasi tersebut.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang peneliti lakukan di Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung, pada kenyataannya efektivitas pelaksanaan pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan masih belum optimal, hal ini ditandai dengan adanya gejala-gejala yang ditemui dalam pelaksanaannya sebagai berikut :

1. Belum terpenuhinya syarat substantif, belum terbentuknya tim teknis Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan sehingga pegawai kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya. Contohnya: dalam pemberian pelayanan baik itu perizinan (surat izin usaha dan lain-lain) maupun non perizinan (Kartu keluarga, Kartu tanda penduduk, dan lain-lain) para pegawai kurang kompeten dan saling mengandalkan antar pegawai lainnya sehingga

waktu pelayanan pun sedikit tertunda dan lamban, sebagian pegawai datang melebihi waktu jam kerja yang telah ditentukan, sehingga pekerjaan menjadi terhambat, misalnya masyarakat yang akan mela-kukan pembuatan kartu keluarga ke Kecamatan Pasirjambu dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu sampai 2 minggu yang seharusnya bisa dikerjakan paling lama selama 3 hari, sehingga pelayanan terhadap masyarakat kurang optimal. Pegawai masih ada yang pulang sebelum waktu yang telah ditentukan yaitu pukul 16:00 dan tidak ada yang menegurnya.

2. Belum terpenuhinya syarat teknis, penyediaan sarana dan prasarana belum terpenuhi secara lengkap dalam pelaksanaan kegiatan pela-yanan administrasi terpadu kecamatan. Contoh : jumlah pegawai yang ditunjuk sebagai pelakasana teknis tidak mencukupi permintaan pelayanan dari masyarakat

dan jumlah unit komputer sebagai alat penunjang kegiatan kerja pegawai yang semuanya berjumlah lima buah dimana satu buah komputer digunakan di tempat pelayanan untuk pembuatan kartu keluarga, kartu kependudukan dan pelayanan lainnya, sedangkan empat buah komputer lainnya digunakan di empat bagian kepegawaian yang sebenarnya tidak dapat mencukupi bagian kepegawaian yang berjumlah sepuluh kepala yang terdiri dari kepala pegawai dan para kasi.

3. Belum terpenuhinya syarat administratif, pengefektifan tupoksi personil Kecamatan dan pengefektifan komitmen personil Kecamatan. Diantara sesama pegawai masih kurang kerjasama dan belum saling memberikan dorongan dan semangat untuk berprestasi dalam memajukan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Contohnya: masing-masing pegawai bekerja secara individu, apabila ada pegawai yang tidak masuk kerja, pekerjaan pegawai yang bersangkutan dibiarkan saja dikarenakan bukan bagian tugas dari pegawai

tersebut, sehingga masyarakat dirugikan karena mengalami keterlambatan dalam pelayanan.

Uraian tersebut diatas menunjukkan bahwa efektivitas pegawai kurang optimal, terutama apabila dilihat dari segi perilaku pegawai yang belum mencerminkan perilaku yang maksimal terhadap tugas pokok dan fungsi pegawai tersebut sebagai *public service* dan sasaran pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari kondisi tersebut, maka akan mengalami kerugian baik kepada pribadi maupun kerugian terhadap organisasi pada umumnya, keadaan tersebut sudah tentu bahwa efektivitas pelaksanaan pegawai belum meningkat. Hal ini diakibatkan kurang optimalnya pemberian pengendalian diantaranya :

1. Masih belum maksimalnya Camat dalam melaksanakan syarat substantif, pelimpahan sebagai kewenangan dari Bupati kepada Camat, dalam melakukan pemeriksaan dan pemantauan secara berkala terhadap hasil kerja pegawai. Contohnya : Urusan pekerjaan yang lebih banyak dilakukan diluar kantor oleh Camat menyebabkan Camat tidak bisa mengetahui secara langsung pekerjaan atau pelaksanaan kerja pegawai sesuai dengan fungsinya.

2. Masih belum optimalnya Camat dalam melaksanakan syarat teknis dari Pelayanan administrasi terpadu kecamatan sehingga kurang mengevaluasi laporan hasil pelaksanaan pekerjaan pegawai. Contoh : pada saat rapat bulanan Camat tidak membahas tentang hasil kerja para pegawai dan menyinggung terhadap sarana prasarana yang ada.
3. Masih kurangnya Camat dalam menerapkan disiplin kepada pegawai sebagai syarat administratif pelayanan administrasi terpadu kecamatan sehingga penetapan standar pelayanan selalu diabaikan pegwainya. Contohnya : beberapa pegawai sering datang terlambat dan pulang se-belum waktu yang telah ditentukan dan Camat tidak memberikan teguran dan sanksi yang tegas, hal ini mengakibatkan pengendalian kepada pe-gawai yang melakukan kesalahan belum dilaksanakan dengan optimal.

Dari identifikasi tersebut, maka peneliti mengajukan satu pertanyaan besar dalam penelitian ini, yakni “bagaimana pengendalian camat terhadap efektivitas PATEN di Kecamatan Pasirjambu?”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moleong (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara purposive dan untuk ukuran sampel tersebut ditentukan secara snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat kualitatif dan hasil penelitian menekankan makna generalisasi. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap

subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengendalian oleh camat terhadap efektivitas pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu di kecamatan pasirjambu kabupaten bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Camat Menetapkan Standar Untuk Efektivitas Pelayanan

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) maka camat menerapkan Standar Oprasional Pelayanan Paten. SOP Paten di Kecamatan Pasir Jambu sendiri memiliki beberapa tahapan, Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Loker Pelayanan

Dalam tahap ini, loket pelayanan menjadi garda terdepan dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan pasir Jambu. Loker pelayanan terdiri atas 4 (empat) loket, dengan rincian:

- a. Loker 1, melayani pendaftaran dan penerimaan berkas permohonan bidang perizinan.
- b. Loker 2, melayani pendaftaran dan penerimaan berkas permohonan bidang non perizinan.
- c. Loker 3, untuk penyerahan dokumen yang telah selesai diproses.

- d. Loker 4, melayani pembayaran retribusi perizinan.

Dalam proses pelayanan, masing-masing loket memiliki petugas loket dengan rincian tugas masing-masing yang berbeda namun berkesinambungan satu sama lain. Masing-masing petugas loket bertanggung jawab memberikan pelayanan maksimal agar proses pelayanan berjalan baik.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai perbedaan masing-masing Petugas Loker, berikut peneliti rinci masing-masing tugas petugas loket dimulai dari petugas loket di Loker 1 dan 2. Adapun rincian tugasnya ialah sebagai berikut:

1. Menerima pendaftaran permohonan bidang perizinan
2. Entry data pemohon dan jenis permohonan ke dalam aplikasi sistem pelayanan.
3. Mencatat nomor pendaftaran berkas dan memberikan resi pendaftaran kepada pemohon.
4. Memeriksa kelengkapan persyaratan, dituangkan dalam checklist pesyaratan.
5. Mengembalikan berkas yang tidak lengkap kepada pemohon.
6. Meneruskan berkas lengkap kepada Kepala Seksi terkait.
7. Menginformasikan jadwal verifikasi kepada pemohon

(bila diperlukan verifikasi lapangan).

Dalam proses di atas, bisa kita lihat bersama bahwa petugas loket satu merupakan pihak pertama yang menerima berkas ajuan apapun dalam hal pelayanan. Petugas Loket I juga melaksanakan fungsi administrasi lainnya seperti melakukan *entry data*, pemberian nomor, hingga pengajuan pada bagian tertentu yang lebih spesifik memberikan pelayanan seperti halnya Kepala Seksi Pemerintahan ataupun lainnya.

Selanjutnya, petugas Loket 2 juga memiliki tugas dan fungsi dalam proses pelayanan PATEN yang juga sama dengan petugas loket 1, tugas tersebut yakni:

1. Menerima pendaftaran permohonan bidang non perizinan
2. Entry data pemohon dan jenis permohonan ke dalam aplikasi sistem pelayanan.
3. Mencatat nomor pendaftaran berkas dan memberikan resi pendaftaran kepada pemohon.
4. Memeriksa kelengkapan persyaratan, dituangkan dalam checklist persyaratan.
5. Mengembalikan berkas yang tidak lengkap kepada pemohon.

6. Meneruskan berkas lengkap kepada Kepala Seksi terkait.
7. Menginformasikan jadwal verifikasi kepada pemohon (bila diperlukan verifikasi lapangan).

Kemudian, di Loket 3, tugas dan fungsi nya sedikit berbeda. Rincian tugas dan fungsi petugas di loket 3 ialah sebagai berikut:

1. Menyerahkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau sejenisnya kepada pemohon (untuk izin yang dipungut retribusi).
2. Meminta bukti pembayaran retribusi kepada pemohon (untuk izin yang dipungut retribusi) sebagai dasar penyerahan izin.
3. Menyerahkan produk pelayanan (izin/rekomendasi/lainnya) secara langsung kepada pemohon.
4. Menerbitkan tanda bukti penyerahan izin.
5. Bersamaan dengan penyerahan izin, menyerahkan questioner tingkat kepuasan pelayanan untuk diisi dan diserahkan kembali oleh pemohon.

Dari tugas dan fungsi di atas, yang membedakannya

dengan petugas loket 1 dan 2 ialah jika di loket 3 lebih berbeda khususnya dalam bidang kerjanya. Loket 3 juga lebih rinci berurusan tentang keuangan seperti halnya bukti pembayaran retribusi dan lain sebagainya.

Selanjutnya di Loket 4, ada beberapa tugas yang kiranya diberikan. Tugas dan fungsinya ialah sebagai berikut:

- a. Melayani pembayaran retribusi
- b. Menyerahkan bukti pembayaran retribusi
- c. Melakukan rekapitulasi penerimaan harian pendapatan daerah dari retribusi.

Selain loket, ada pula *customer service* yang lebih mengacu pada fungsi informatif dalam hal pelayanan. Berikut merupakan tugas dan fungsi *customer service*:

1. Memberikan seluruh informasi pelayanan yang dibutuhkan pemohon secara jelas, lengkap dan akurat.
2. Membantu, mengarahkan dan memfasilitasi pemenuhan persyaratan bagi pemohon yang membutuhkan.
3. Melayani, memfasilitasi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui kotak pengaduan.

Dan terakhir, ada pengawas atau penanggung jawab dalam fungsi pelayanan PATEN. Adapun tugas dan fungsinya ialah sebagai berikut:

1. Mengawasi dan memastikan seluruh proses penyelenggaraan pelayanan di ruang pelayanan berjalan tertib, aman, nyaman dan lancar.
2. Memastikan kinerja petugas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
3. Memberikan arahan teknis bagi petugas pelayanan dan mencari solusi apabila ada permasalahan yang muncul dan tidak dapat ditangani oleh petugas pelayanan.
4. Menjadi penghubung antara petugas pelayanan dengan Kepala Seksi terkait selaku pengolah.

Walaupun standar operasional sudah tersusun dengan rapi, akan tetapi ketersediaan sumber daya manusia (SDM) belum memenuhi syarat standar operasional pelayanan, sehingga Camat mengendalikan dan mengatur sedikit demi sedikit melalui upaya preventif supaya efektivitas berlaku di PATEN Kecamatan Pasirjambu, contohnya Camat memberlakukan istirahat bergiliran disetiap loket untuk petugas loket operator Kartu Keluarga dan operator e-KTP agar masyarakat terlayani dengan maksimal. Hal tersebut

terverifikasi setelah peneliti menanyakan tentang “bagaimana Kecamatan Pasirjambu menetapkan standar operasional pelayanan?”

“saya hanya mengikuti prosedur dari pemerintah pusat dan saya menerapkan sedikit demi sedikit kepada petugas PATEN SOP tersebut dikarenakan di kecamatan kita diloket nya saja hanya ada dua orang petugas, operator kartu keluarga satu orang dan operator e-ktip satu orang.”

Sedangkan menurut salah satu warga yang peneliti wawancarai beliau mengemukakan “sebenarnya pelayanan petugas sudah cukup baik tapi pengerjaan kadang suka lama atau suka bulak balik karna berkas tidak lengkap”

Pendapat di atas menegaskan bahwa nyatanya, walaupun SOP sudah ditetapkan dan sudah diatur sedemikian rupa, tapi masyarakat sebagai *user* atau pengguna layanan nyatanya masih mengalami “pingpong” pelayanan karena cenderung dilempar kesana kemari. Artinya juga, penetapan standar sebagai bagian dari pengendalian masih belum berjalan dengan efektif.

Mengukur Prestasi Kerja

Berbicara tentang ukuran prestasi kerja, peneliti langsung mengkaji ukuran prestasi kerja kepada informan utama yakni Camat Pasir Jambu. Setelah melakukan wawancara dengan informan (Camat Kecamatan Pasirjambu) beliau mengemukakan tentang mengukur atau menilai prestasi kinerja PATEN, ada beberapa pendapat yang kiranya menjawab dengan jelas variabel yang ditanyakan, yakni sebagai berikut:

Kalau berbicara tolak ukur kinerja, yang pertama jelas harus **obyektif**, artinya berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar sesuai dengan aturan tanpa dipengaruhi pandangan pribadi dengan memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral. Kemudian yang kedua, **Kredibel**, artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya, transparan, cepat, akurat dan mudah guna memenuhi kepuasan masyarakat. Terakhir yakni **elegan**, Mengupayakan perilaku yang elok, rapi, anggun, luwes dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melanjutkan pembahasan mengenai ukuran kinerja, peneliti kemudian memberikan pertanyaan seputar “bagaimana Camat menilai hasil kinerja petugas PATEN agar menjadi pelayanan yang efektif”. Berikut merupakan jawaban dari Camat:

“saya menilai dari obyektif saja walau saya sering keluar untuk dinas luar tetapi saya juga memantau perkembangan PATEN seperti apa”

Dari pendapat di atas, bisa kita tangkap bersama bahwa Camat Pasir Jambu pada hakikatnya memiliki indikator atau ukuran dalam mengukur prestasi kerja pegawainya, khususnya dalam hal pengembangan PATEN. Beberapa ukuran tersebut yakni obyektif, kredibel, dan elegan. Pegawai harus memiliki prasyarat tersebut agar pelayanan PATEN dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yakni terciptanya pelayanan PATEN yang prima khususnya dalam lingkungan Kecamatan Pasirjambu.

Memperbaiki dan Mengkoreksi Penyimpangan

Sesuai dengan tupoksi Camat yaitu memimpin dan melaksanakan perumusan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengendalian tugas umum pemerintahan serta urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan,

sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan tugas maka dari itu Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan kecamatan sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas PATEN.

Peneliti sendiri menemukan banyaknya keluhan masyarakat di lapangan, khususnya dalam pembuatan KTP dan KK yang memakan waktu sangat lama bagi masyarakat, yakni selama 14 hari masa kerja. Setelah memantau dan mengukur prestasi kerja apa yang Camat lakukan, peneliti kemudian menanyakan perihal konsekuensi jika petugas PATEN melakukan sesuatu yang menyimpang. Berikut merupakan jawaban dari Camat PATEN:

“saya akan langsung menegur dengan lisan jika ada kesalahan atau penyimpangan jika itu penyimpangan yang berat saya menegur dengan mengeluarkan SP 1 dan memanggil agar saya tahu hambatan apa yang menyebabkan penyimpangan tersebut, kalau soal pengerjaan atau pembuatan kartu keluarga yang sedikit membutuhkan waktu soalnya kan menunggu validasi dulu dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung”

Camat kemudian mengkonfirmasi bahwa nyatanya, lamanya proses penyelesaian KK atau KTP dikarenakan hal tersebut melibatkan pihak lain seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dimana pada hakikatnya terdapat proses birokrasi yang harus dilewati. Adapun jika ada penyimpangan yang dilakukan, Camat menerapkan surat peringatan bertingkat kepada bawahannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Sulit bagi camat melakukan teguran keras seperti pemecatan karena ASN diatur dalam undang-undang perihal pemberhentiannya, dan tidak diatur bahwa Camat berwenang memecat ASN.

KESIMPULAN

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah peneliti buat sebelumnya, setelah didapatkan hasil analisis dari penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Pengendalian terhadap efektivitas pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Pengendalian berdasarkan sub variabel atau dimensi menetapkan standar, mengukur prestasi kerja, dan

memperbaiki dan mengoreksi penyimpangan. Berpengaruh terhadap variabel efektivitas pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung. Pengaruh yang diberikan termasuk dalam katagori sangat tinggi. Secara umum indikator dalam pelaksanaan pengendalian sudah dilakukan dengan baik, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan secara optimal seperti mutu (kualitas) pekerjaan contoh: masing-masing pegawai bekerja secara individu, apabila ada pegawai yang tidak masuk kerja, pekerjaan pegawai yang bersangkutan dibiarkan saja dikarenakan bukan bagian tugas dari pegawai tersebut, sehingga masyarakat dirugikan karena mengalami keterlambatan dalam pelayanan.

2. pengaruh variabel pengendalian memberikan kontribusi yang sangat tinggi terhadap variabel efektivitas pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten

Bandung, dan sisanya di pengaruhi variabel yang tidak diukur seperti variabel koordinasi dan pembinaan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, untuk mencapai efektivitas pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu di kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, sebagai berikut:

1. Hendaknya Camat cepat memenuhi persyaratan substantif, dengan membentuk tim khusus teknis Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan agar pelayanan administrasi terpadu kecamatan pun akan lebih optimal. Terlebih dalam pemberian pelayanan baik itu perizinan (surat izin usaha dan lain-lain) maupun non perizinan (Kartu keluarga, Kartu tanda penduduk, dan lain-lain). Contoh: permasalahan dalam persyaratan substantif dapat dilihat dari kerjasama antar pegawai dalam melakukan pekerjaannya seperti dalam tabel rekapitulasi oprasionalisasi variabel efektivitas pelaksanaan pada bahwa indikator kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan kriteria ragu-ragu
- dengan artian lain menempati kriteria cukup baik. hal ini harus cepat ditanggapi oleh Camat agar tidak berdampak berkepanjangan.
2. Camat segera memenuhi syarat teknis, dengan penyediaan sarana dan prasarana belum terpenuhi secara lengkap dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. seperti Jumlah pegawai dan peralatan yang dapat menunjang pada kelancaran pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
3. Hendaknya camat segera memenuhi syarat administratif, seperti pengaktifan tupoksi personil Kecamatan dan pengaktifan komitmen personil Kecamatan diantara sesama pegawai masih kurang kerjasama dan belum saling memberikan\dorongan dan semangat untuk berprestasi dalam memajukan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Hal ini dapat mendikan para pegawai memiliki rasa tanggungjawab dan pengabdian dalam bekerja melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwilaga, Rendy, Alfian, Yani, & Ujud Rusdia. 2018. Sistem Pemerintahan Indonesia. Yogyakarta: Deepublish.

Pengendalian Camat terhadap Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung

- Creswell, John. W. 2012. *Research Design* (pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handoko, Handayanigrat, Dkk, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Indriani. 2015. *Pengaruh Pengendalian oleh Camat terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di kantor Kecamatan Soreang*, Skripsi: Universitas Nurtanio
- Irwansyah. 2013. "Efektifitas pelayanan publik pada kantor Camat sebatik barat kabupaten nunukan". ([http://www. eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 \(3\): 1192-1206 ISSN 2338-3615 , ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://www.eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (3): 1192-1206 ISSN 2338-3615 , ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id))
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT Remaja rosdakarya.
- Nurlela, Cacah. 2012. *Pengendalian oleh Kepala Sub Dinas Perlindungan*
- Sumber Daya Sebagai Salah satu Upaya Dalam Mencapai Efektivitas Kerja Petugas pelayanan, Skripsi Universitas Nurtanio
- Suandi, Arief. 1995. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.