BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

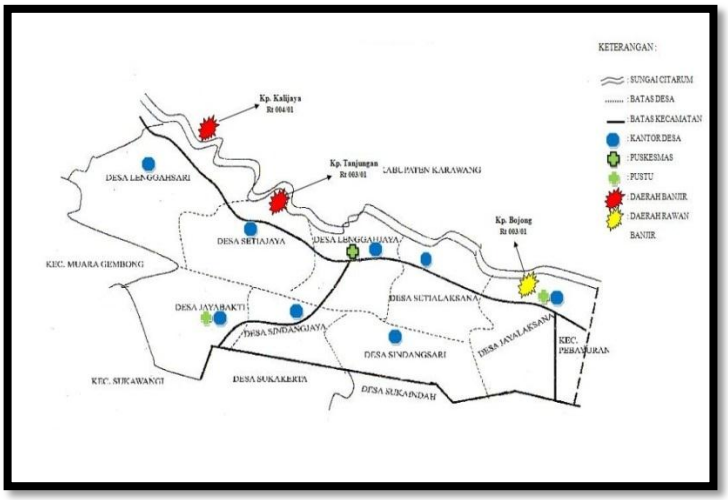
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Kecamatan Cabangbungin adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kecamatan Cabangbungin memiliki luas wilayah yaitu 4.357,331 m^2 terdiri dari delapan Desa yaitu Desa Jayabakti, Sindangjaya, Sindangsari, Jayalaksana, Setialaksana, Lenggahjaya, Setiajaya, Lenggahsari dengan rincian luas wilayah desa antara lain Desa Jayabakti 737.60 m^2, Desa Sindangjaya 447.732 m^2, Desa Sindangsari 411.810 m^2, Desa Jayalaksana 550.000 m^2, Desa Setialaksana 348.939 m^2, Desa Lenggahjaya 416.597 m^2, Desa Setiajaya 549.893 m^2, dan Desa Lenggahsari 895.000 m^2.

Gambar 4.1
Peta Kecamatan Cabangbungin



(Sumber: Kecamatan Cabangbungin, 2017)

Berdasarkan gambar diatas Kecamatan Cabangbungin memiliki batas wilayah administratif yaitu sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Karawang, sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Gembong, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Pebayuran dan sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Sukawangi.

4.1.1.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Jumlah Penduduk Kecamatan Cabangbungin terhitung dari bulan Januari tahun 2016 dengan data yang diperoleh dari Kecamatan Cabangbungin yaitu 56.623 jiwa. Rincian kepadatan penduduk Kecamatan Cabangbungin yang tersebar di delapan desa, dapat dilihat lebih jelasnya pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk
Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

No	Nama Desa	Laki-laki (L) (Jiwa)	Perempuan (P) (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)
1	Jaya Bakti	3.977	3.921	7.898
2	Jayalaksana	4.148	4.038	8.186
3	Sindangsari	3.499	3.463	6.962
4	Sindangjaya	3.639	3.088	6.727
5	Setialaksana	3.117	3.020	6.137
6	Setiajaya	2.577	2.744	5.321
7	Lenggahjaya	2.776	2.706	5.482
8	Lenggahsari	5.284	5.226	10.510
Total		28.417	28.206	56.623

(Sumber: Data Kecamatan Cabangbungin, 2017)

Data pada tabel 4.1 menunjukan bahwa kepadatan dan penyebaran penduduk di Kecamatan Cabangbungin disetiap desa tidak sama. Desa dengan

jumlah penduduk tertinggi yaitu berada di Desa Lenggahsari dengan mencapai 10.510 jiwa dan Desa Setiajaya merupakan desa dengan penduduk terrendah dengan 5.321 jiwa. Tinggi rendahnya kepadatan penduduk disetiap desa, berkaitan erat dengan kondisi luas wilayah dan potensi dari desa tersebut.

4.1.1.3 Kantor Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Administrasi kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Sumber daya aparatur yang ada pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi untuk saat ini jumlah pegawai atau aparatur yang ada sebanyak 25 orang, yang terdiri dari 21 laki-laki dan 4 perempuan, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Pegawai berdasarkan Jenis Kepegawaian di Kecamatan Cabangbungin

No	Uraian	Kondisi saat ini
1	PNS	16 Orang
2	Non PNS	9 Orang
Jumlah		**25 Orang**

(Sumber: Data Kecamatan Cabangbungin, 2017)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat jelaskan bahwa ketersediaan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yaitu berjumlah 25 orang yang terdiri dari 16 PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 9 orang non PNS.

Tabel 4.3
Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kecamatan Cabangbungin

No	Uraian	Kondisi saat ini
1	SD	2 Orang
2	SMP	1 Orang
3	SMA	12 Orang
4	D1/D2/D3	0 Orang
5	S1	5 Orang
6	S2	5 Orang
Jumlah		**25 Orang**

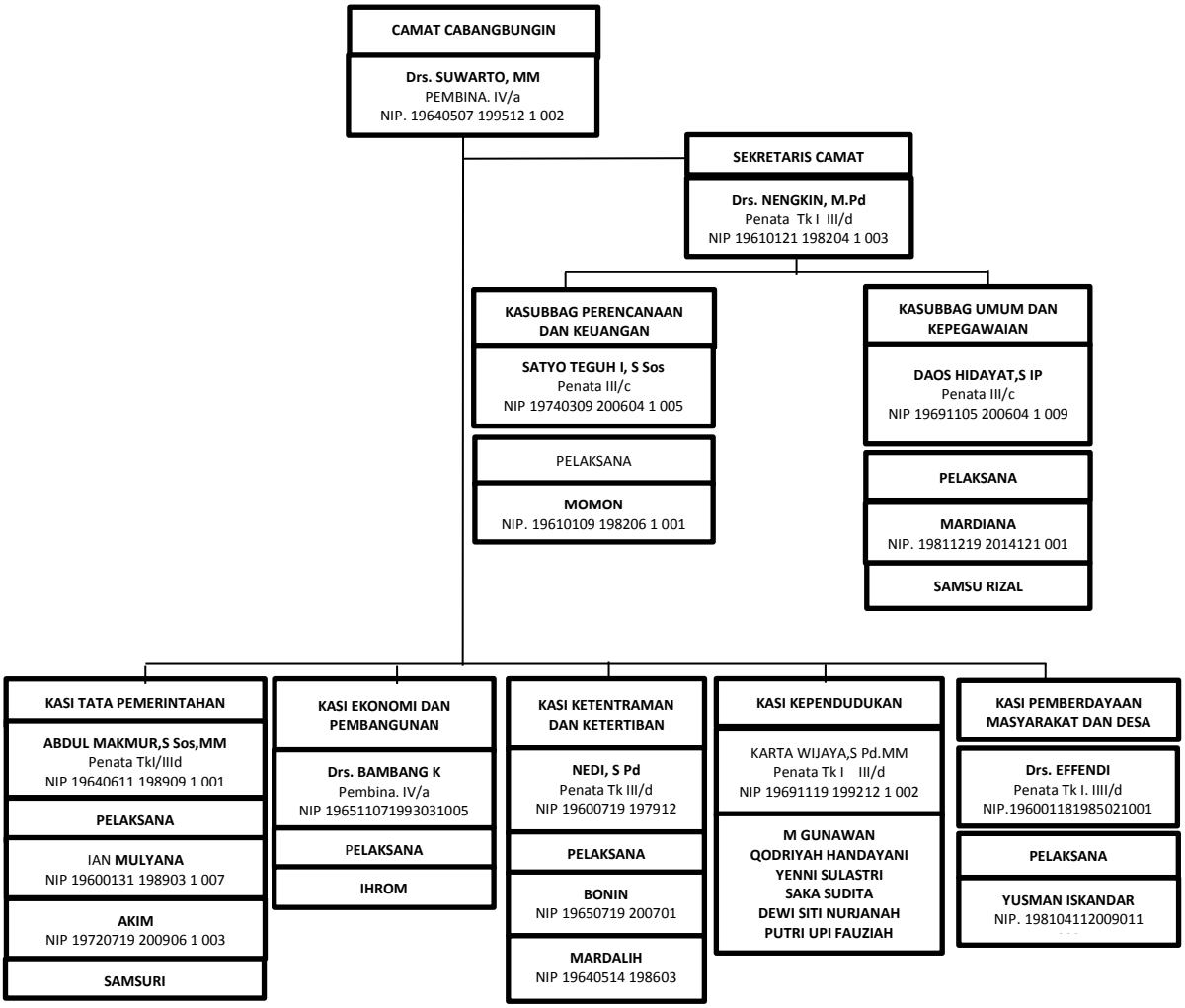
(Sumber: Kecamatan Cabangbungin, 2017)

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Cabangbungin memiliki tingkat pendidikan yang berbeda seperti yang dijelaskan pada tabel di atas. Peningkatan tuntutan masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara optimal, mengharuskan segenap aparatur yang ada pada Kecamatan Cabangbungin bekerja lebih professional dalam bekerja untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi adalah unsur pelaksana teknis pemerintah daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati dalam melaksanakan tugas-tugas desentralisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Cabangbungin

Struktur organisasi merupakan suatu bentuk atau susunan untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan pembagian kerja yang bertujuan untuk menghindari tugas rangkap dan semua unit dalam organisasi harus bertanggung jawab dengan konsisten pada tiap bagian pekerjaannya. Struktur Organisasi Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi terdiri dari camat, kelompok jabatan fungsional, sekretaris camat, kasubbag perencanaan dan keuangan, kasubbag umum dan kepegawaian, kepala seksi tata pemerintahan, kepala seksi ekonomi dan pembangunan, kepala seksi ketentraman dan ketertiban, kepala seksi kependudukan, kepala seksi pemberdayaan masyarakat dan desa. Berikut ini merupakan gambar struktur organisasi Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, yaitu:

Bagan 4.1
Struktur Organisasi Pemerintahan
Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi



Bagan. 3.1 Peraturan Bupati Bekasi No 48 / 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan
(Sumber: Data Kecamatan Cabangbungin, 2017)

Berdasarkan struktur organisasi di atas bahwa kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud diatas kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menagani sebagaian urusan otonomi daerah.
2. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menagani sebagaian urusan otonomi daerah.
3. Pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
4. Pelaksanaan koordinasi penerapan penegakan peraturan perundang-undangan
5. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
6. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah di tingkat kecamatan
7. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan;
8. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya;
9. Pembinaan dan pelaksanaan kesekretariatan kecamatan;
10. Pelaksanaan tugas - tugas lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Fungsi camat di Kecamatan Cabangbungin beserta perangkatnya (sekretariat dan seksi-seksi) mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

1. Camat

   Camat mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

   a. Membina, mengkoordinasikan, dan menyelenggarakan program dan kegiatan dibidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban,

pembangunan masyarakat desa/kelurahan, perekonomian dan kesejahteraan rakyat;

b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;

2. Sekretariat Kecamatan

Sekretariat kecamatan dipimpin oleh seorang sekretaris yang mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina mengkoordinasikan dan menyelenggarakan kegiatan urusan penyusunan program, umum dan keuangan dan pelayanan teknis administratif.

Fungsi sekretariat kecamatan terdiri dari:

a. Sub Bagian Program

b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

c. Sub Bagian Keuangan

3. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagaian tugas Camat dalam bidang pemerintahan umum, meliputi pembinaan administrasi desa/kelurahan, melaksanakan administrasi kependudukan dan catatan sipil pembinaan kehidupan politik dalam negeri. Seksi pemerintahan mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Perencanaan kegiatan urusan pemerintahan.

b. Koordinasi dan singkronisasi tugas urusan pemerintahan

c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pemerintahan;

d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;

e. Pelaporan pelaksanaan tugas

4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi ketentraman dan ketertiban, untuk menjalankan tugasnya seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai fungsi:

a. Perencanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban

b. Koordinasi urusann ketentraman dan ketertiban.

c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan ketentraman dan ketertiban

d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;

e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

5. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Seksi ekonomi dan pembangunan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan perencanaan dan penyusunan program dan pembinaan pembangunan dibidang ekonomi pelaksanaan pembangunan fisik produksi dan distribusi serta lingkungan hidup. Untuk melaksanakan tugasnya seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai fungsi:

a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang pembangunan mayarakat desa/kelurahan;

b. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas dibidang pembangunan masyarakat desa/kelurahan.

c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pembangunan masyarakat desa/kelurahan;

d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi kesejahteraan sosial dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang kesejahteraan rakyat. Untuk melaksanakan tugasnya seksi seksi kesejahteraan sosial mempunyai fungsi:

a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kesejahteraan social
b. Pemberian dukungan dan koordinas atas pelaksanaan tugas dibidang kesejahteraan sosial.
c. Pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan sosial
d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan, dan melaksanakan tugas dibidang pelayanan umum. Untuk melaksanakan tugasnya seksi pelayanan umum mempunyai fungsi:

a. Perencanaan kegiatan urusan pelayanan umum.
b. Koordinasi urusan pelayanan umum;
c. Pembinaan, evaluasai dan bimbingan urusan pelayanan umum;
d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;

e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan, dengan struktur organisasi sebagai berikut:

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan, membawahi:
   a. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
   b. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
3. Kasi Tata Pemerintahan
4. Kasi Ekonomi dan Pembangunan
5. Kasi Ketentraman dan Ketertiban
6. Kasi Kependudukan
7. Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

4.1.1.5 Visi dan Misi Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Kecamatan Cabangbungin merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Bekasi. Kecamatan Cabangbungin sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki tanggung jawab dan kewenangan untuk menjalankan roda pemerintahan, yang tersirat dalam visi dan misi. Visi Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yaitu: *"Profesional dalam Pelayanan Menuju Agribisnis Berbasis Pemerintahan yang Tangguh".*

Visi ini dimaksudkan untuk mendukung Visi dari Kabupaten Bekasi yaitu: *"Manusia Unggul yang Agamis Berbasis Agribisnis dan Industri Berkelanjutan",* jelas terlihat hubungan yang erat di antar keduanya.

Mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi mempunyai misi yang jelas sesuai dengan mandat yang diterima, yaitu:

1. Mewujudkan pelayanan prima
2. Mewujudkan masyarakat yang berkualitas, sejahtera, berdaya guna dan berhasil guna
3. Mewujudkan cabangbungin yang bersih, indah dan nyaman

Untuk mewujudkan visi dan misi Kecamatan Cabangbungin dibuat lah program-program yang mendukung perwujudan visi dan misi di atas. Program-program yang dijalankan oleh Kecamatan Cabangbungin, yaitu:

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
3. Program Administrasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan

Ketiga program itu terdiri dari beberapa kegiatan yang akan mendukung perwujudan visi dan misi Kecamatan Cabangbungin.

4.1.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Administrasi pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan

fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gambar 4.2
Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kacamatan (Paten)



(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2017)

Berdasarkan gambar 4.2 di atas bahwa Paten diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat, dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

Kecamatan dapat menyelenggarakan Paten setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga

syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat dapat menyelenggara Paten. Persyaratan tersebut diantaranya:

1. Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan Paten adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu. Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati.

2. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan Paten adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas Paten sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan; proses/prosedur pelayanan;

3. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan Paten adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis Paten. Sarana dan prasarana Paten ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tempat piket

   Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan.

b. Loket/meja pendaftaran

   Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan Paten dengan menggunakan meja atau loket. dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.

c. Tempat pemrosesan berkas

   Tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan, setelah validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.

d. Tempat pengolahan data dan informasi

   Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.

e. Tempat *financial* proses

   Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcam). Sekcam kemudian

melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.

f. Ruang tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.

g. Tempat penyerahan dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga

h. Tempat pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan standar pelayanan. biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.

i. Tempat penanganan pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Paten, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis.

j. Perangkat pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah System informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, *leaflet* atau spanduk.

4. Langkah-langkah mewujudkan Paten

Tahap pemenuhan syarat substantif. Persyaratan substantif adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati kepada camat ditetapkan dengan peraturan bupati dan ditindaklanjuti dengan pembentukan tim sebagai berikut:

a. Bupati menetapkan tim teknis Paten dengan keputusan bupati.
b. Tim teknis Paten yang bertugas menfasilitasi pelaksanaan dan menginventarisasi serta mengidentifikasi pelimpahan sebagian wewenag bupati kepada camat berdasarkan skala dan kriteria.
c. Tim melakukan revisi terhadap peraturan bupati tentang pelimpahan sebagian wewenang yang sebelumnya sudah diterbitkan karena tidak sesuai lagi setelah adanya pelimpahan kewenangan kepada camat.

Tahap Pemenuhan Syarat Teknis. Setelah persyaratan substantif dipenuhi, tim teknis Paten kemudian melakukan fasilitasi untuk pemenuhan syarat teknis. Hal ini dilakukan dengan mendata sarana dan prasarana kecamatan; jumlah dan kualitas personil kecamatan diproyeksikan menjadi pelaksana Paten bagi kecamatan yang sudah memenuhi syarat teknis. Pemenuhan syarat teknis ini selain dilakukan oleh tim teknis Paten, juga dapat dengan menerima inisiatif dari camat pemerintahan tersebut.

Pemenuhan syarat teknis dengan cara menerima inisiatif dari camat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Inventarisasi sarana dan prasarana

1) Camat menunjuk sekretaris kecamatan dibantu personil kecamatan lainnya untuk melakukan inventarisasi data sarana dan prasarana serta personil.

2) Camat menyusun data sarana dan prasarana serta personil yang akan menjadi pelaksana teknis Paten terkait pemenuhan syarat teknis Paten.

b. Penyampaian kesiapatan kecamatan pelaksanaan Paten.

1) Camat menulis surat permohonan kepada bupati mengenai kesiapan kecamatan untuk melaksanakan Paten.

2) Tim teknis Paten melakukan telaah terhadap surat permohonan dari Camat dimaksud. dinilai sudah memenuhi persyaratan teknis.

Tahap Pemenuhan Syarat Administratif. Setelah persyaratan substantif dan teknis terpenuhi, tim teknis Paten melakukan fasilitasi ke kecamatan dalam rangka pemenuhan syarat administratif. Fasilitas ini meliputi beberapa kegiatan yaitu:

a. Penyusunan Standar Pelayanan. Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur dan acuan pelaksanaan Paten meliputi:

1) Menyediakan pedoman kepada pegawai kecamatan tentang proses pelayanan, perkiraan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan serta syarat-syarat yang harus dilengkapi.

2) Membantu kemandirian pegawai dalam bekerja terutama untuk menyelesaikan pelayanan publik.

3) Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan.

b. Penetapan Standar Pelayanan. Tim teknis Paten menyusun standar pelayanan untuk dibahas di tingkat kabupaten untuk disikronisasi dan ditetapkan melalui Peraturan Bupati atau SK Bupati. Standar pelayanan yang telah disepakati dalam rapat kemudian disusun dalam bentuk rancangan peraturan bupati tentang standar pelayanan Paten. Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Paten. Tim Teknis untuk mengusulkan kecamatan yang dinilai telah memenuhi ketiga syarat (substantif, teknis, dan administratif), dan merekomendasi penetapan kecamatan sebagai penyelenggara Paten serta melaporkan kepada Bupati untuk ditetapkan kecamatan sebagai penyelenggara Paten.

c. Peresmian dan Sosialisasi Kecamatan sebagai Penyelenggaran Paten. Kecamatan yang telah ditetapkan sebagai penyelenggaraan Paten dapat menyelenggarakan acara peresmian penyelenggaraan Paten. Peresmian ini dilakukan oleh bupati atau pejabat lainnya yang ditunjuk. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media seperti pada rapat berkala antara camat dengan kepala desa/lurah, penyebarluaskan spanduk, poster atau *talkshow* di radio.

5. Pejabat penyelenggara Paten.

a. Camat penanggung jawab atas penyelenggara Paten memiliki tugas :

1) Mengkoordinasi, dan menggendalikan penyelenggaraan Paten.

2) Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.

3) Menetapkan pelaksana teknis;dan

4) Mempertanggungjawabkan Paten kepada Bupati.

b. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi Paten dan pelaksanaan tugasnya Sekretraiat
c. Kepala Seksi yang yang membidangi pelayanan administrasi memiliki tugas melaksanakan teknis pelayanan Paten.

6. Pembinaan dan Pengawasan Paten

Penerapan Paten di Kecamatan perlu didukung melalui kegiatan pembinaan dan pengawasan. Kegiatan pembinaan dan pengawasan ini dilakukan oleh instansi pemerintah kabupaten dilakukan untuk mewujudkan Paten yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Transparansi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Transparansi merupakan konsep yang pertama dari keenam konsep kualitas pelayanan prima, transparansi menjadi salah satu faktor dan ukuran penting dari *good governance*. Transparansi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi di dalam pemerintahannya. Transparansi menjadikan peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan, terlihat dari sukses dan tidaknya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) dalam hal mengenai pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran. Untuk mewujudkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang transparan, Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi harus terbuka dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan. Ketranparansian merupakan salah satu asas pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap lembaga pelayanan dan tidak terkecuali Kecamatan Cabangbungin itu sendiri. Dengan demikian, Kecamatan Cabangbungin harus setranparan mungkin dalam penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang dijalankan, diwujudkan dalam bentuk menginformasikan segala bentuk informasi pelayanan secara memadai dan terinci.

Transparansi berarti masyarakat dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis

pelayanan yang akan diberikan. Pada umumnya prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Kualitas pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan akan kebutuhan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi kepada masyarakat memiliki tujuan agar masyarakat mendapatkan kebutuhan pelayanan yang nyaman dan aman. Penggunaan pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) diharapkan akan dapat menimbulkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat akan kebutuhan administrasi kependudukan.

Tranparansi Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) perlu dilakukan dengan maksud untuk terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik kepada masyarakat. Tranparansi penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang dijalankan oleh Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, maka akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi tersebut. Dengan begitu, masyarakat dapat menilai dan ikut berpartisipasi dalam memberikan masukan

berupa saran dan kritik, guna peningkatan kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang labih baik.

Proses transparansi pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat yang tidak memahami prosedur dan persyaratan dilakukan dengan bertanya langsung kepada aparatur yang terdapat di loket kantor Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Kejelasan informasi yang didapat oleh masyarakat menjadi ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pelayanan KTP-el, KK, dan akta kelahiran. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan yang diinformasikan bertujuan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Informasi pelayanan yang berkualitas menciptakan informasi yang akurat serta lengkap. Informasi pelayanan yang berkualitas menunjukkan kunci keberhasilan dalam pelayanan.

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan aparatur Kecamatan Cabangbungin yaitu Kepala Seksi Tata Pemerintahan berkaitan dengan transparansi Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada Kecamatan Cabangbungin. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut ini: “Proses pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan secara transparan masyarakat sudah mengetahui proses tahapan pelayanan pelaksanaan dan tugas aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam melayani masyarakat” (05/07/2017).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Kecamatan diketahui bahwa proses pelayanan yang dilakukan aparatur bersifat transparan, hal

ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur kecamatan tidak membeda-bedakan latar belakang dan tingkat sosial masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Artinya, aparatur kecamatan sudah melakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku terkait dengan transparansi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat.

Kemudian, dengan tranparansinya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang dijalankan oleh Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, akan memberikan ruang gerak bagi masyarakat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan tersebut, dengan berlandaskan aturan-aturan yang berlaku. Dengan demikian setiap langkah-langkah dan tindakan yang dilakukan oleh Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai penyelanggara Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) menjadi terarah dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi literatur yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Cabangbungin dalam aspek Transparansi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) diketahui bahwa pelayanan Paten yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Kecamatan Cabangbungin sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Peneliti menyaksikan bagaimana proses transparansi Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat ini berjalan dengan cukup baik, bilamana ada masyarakat yang tidak memahami prosedur dan persyaratan dalam melakukan pembuatan administrasi kependudukan, masyarakat yang bersangkutan dapat

bertanya langsung kepada aparatur yang terdapat di loket kantor Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Transparansi Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin telah berjalan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan hingga laporan dari hasil pelayanan Paten yang disajikan dalam dengan berbagai macam bentuk transparansi baik langsung maupun tidak langsung. Masyarakat yang menerima pelayanan Paten dari aparatur pemerintah Kecamatan Cabangbungin juga dilayani dengan prosedur dan mekanisme yang mudah dan adanya komunikasi antar penerima dengan pemberi pelayanan. Hal ini sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin.

Selanjutnya, Peneliti akan menguraikan sub transparansi yang meliputi keterbukaan komunikasi pada sub dibawah ini:

4.2.1.1 Keterbukaan Komunikasi Aparatur memberikan Informasi kepada Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Keterbukaan komunikasi merupakan cara penyampaian aparatur kecamatan dalam memberikan informasi secara jelas dan terbuka tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Didalam setiap organisasi ataupun masayarakat dibutuhkan keterbukaan dalam berkomunikasi, keterbukaan tersebuat merupakan tujuan yang ingin dicapai, strategi yang akan dijalankan, keputusan yang akan dilaksanakan, rencana yang harus direalisasikan, serta program kerja

yang harus diselenggarakan, semua memerlukan hubungan serta kerjasama yang baik antar aparatur maupun masyarakat. Maka, setiap pelayanan yang diberikan oleh aparatur dimana didalam pelayanan itu melibatkan masyarakat, sangat diperlukan adanya hubungan dan komunikasi yang baik, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Komunikasi yang terbuka akan mempererat hubungan antara aparatur dengan masyarakat yang melakukan pelayanan, dengan keterbukaan komunikasi masyarakat dapat mengetahui prosedur apa saja yang harus dilakukan terkait pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, keterbukaan komunikasi yang dilakukan menurut aparatur Kecamatan Cabangbungin sudah cukup baik. Hal ini terlihat saat bagaimana aparatur berkomunikasi dengan masyarakat yang akan membuat administrai kependudukan di Kecamatan Cabangbungin. Aparatur menanyakan kepada masyarakat jenis pelayanan apa yang dapat di bantu. Demikian halnya juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Kecamatan Cabangbungin yang menjabat sebagai Kepala Seksi Kependudukan, mengenai keterbukaan komunikasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten), aparatur mengatakan:

> "Keterbukaan komunikasi sudah cukup baik, ketika masyarakat datang melakukan pelayanan baik itu pelayanan KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran dan yang terkait pelayanan Paten lainnya, aparatur yang melayani masyarakat selalu melakukan komunikasi dengan cukup baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami apa yang telah disampaikan. Tetapi masih sering terjadi kendala seperti masyarakat yang kurang memahami komunikasi yang diberikan aparatur kepada masyarakat" (05/07/2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur kecamatan diatas dapat dijelaskan bahwa keterbukaan komunikasi yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi kepada masyarakat sudah cukup baik dan masyarakat cukup dapat memahami apa yang disampaikan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi terkait pelayanan yang akan dibuat.

Pernyataan selanjutnya juga dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang hendak melakukan pembuatan kartu keluarga, dan berikut ini merupakan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi berkaitan dengan Keterbukaan Komunikasi Aparatur memberikan Informasi kepada masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten):

> "Komunikasi yang dilakukan oleh aparatur menurut saya masih kurang baik, pada saat saya datang untuk melakukan pembuatan Kartu Keluarga saya harus bertanya berulang-ulang karena penyampaiannya yang kurang jelas." (05/07/2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa keterbukaan komunikasi telah dilakukan oleh pihak aparatur Kecamatan Cabangbungin kepada masayarakat Cabangbungin yang melakukan pelayanan, akan tetapi informasi yang diterimanya masih kurang baik. Hal ini dikarenakan, pihak aparatur dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat masih kurang jelas. Sehingga masyarakat bertanya berulang-ulang untuk mendapatkan informasi yang jelas, dengan adanya keluhan dari masyarakat terhadap komunikasi yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin, berarti bahwa informasi yang diberikan oleh aparatur tidak

semuanya diterima dengan baik oleh masyarakat dikarenakan penyampaiannya yang kurang komunikatif antar pengirim dan penerima pesan informasi tersebut.

Berikut merupakan hasil dokumentasi peneliti ketika melakukan observasi di Kecamatan Cabangbungin terkait pelayanan (Paten).

Gambar 4.3
Aparatur pada saat melakukan Komunikasi dengan Masyarakat di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi



(Sumber: Dokmentasi Pribadi Peneliti,2017)

Menurut analisa peneliti berdasarkan hasil studi dokumentasi dari gambar 4.3 di atas bahwa keterbukaan komunikasi dalam penyampaian pesan dan pengiriman pesan yang dilakukan kepada masyarakat dapat terjadi dimana dan kapan saja, hal ini seperti yang terlihat pada gambar di atas dimana keterbukaan komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat yang bertanya tentang pelayanan administasi kependudukan dapat terjadi di depan loket pelayanan Paten. Masyarakat yang bertanya kepada aparatur pun dapat dilayani dengan baik di depan loket pelayanan, padahal bersamaan dengan itu juga terdapat masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

Menurut analisa peneliti, sebaiknya aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi menyediakan sarana komunikasi yang lebih efektif seperti pembuatan *roll banner* terkait dengan mekanisme atau alur pelayanan pembuatan KK, KTP-el atau akta kelahiran yang di tempatkan di dekat pintu masuk Kantor Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Didalamnya juga diinformasikan mengenai persyaratan apa saja yang harus disiapkan sebelum melakukan pelayanan pembuatan KK, KTP-el ataupun akta kelahiran. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang datang ke Kecamatan Cabangbungin untuk melakukan administrasi kependudukan, ketika masuk kantor kecamatan langsung dapat membaca informasi yang telah disediakan terkait dengan prosedur pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) dan tidak ada lagi masyarakat yang bertanya kepada petugas loket di depan meja pelayanan loket, karena hal ini akan menghambat waktu pelayanan yang akan diterima masyarakat lain yang juga membutuhkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan keterbukaan komunikasi aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin, dapat disimpulkan dari hasil analisa peneliti bahwa keterbukaan komunikasi aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan cukup baik, akan tetapi informasi yang diberikan oleh aparatur tidak semuanya diterima dengan baik oleh masyarakat dikarenakan penyampaiannya yang kurang jelas sehingga memungkinkan masyarakat untuk bertanya berkali-kali kepada aparatur.

Hal ini dapat memperlampat proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cabangbungin. Oleh karena itu, sebisa mungkin keterbukaan komunikasi dilakukan lebih komunikatif, antara aparatur kecamatan dengan masyarakat yang akan melakukan proses pembuatan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Agar informasi yang diberikan kepada masyarakat lebih dapat dipahami dan dimengerti, bentuk penyampaian informasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) juga perlu di tambah dengan komunikasi tidak langsung. Bentuk komunikasi tidak langsung bisa seperti (pembuatan papan informasi, *roll banner*, dan *leaflet*) hal ini agar informasi yang diberikan dari pihak aparatur kecamatan kepada masyarakat Cabangbungin bisa efektif dapat dipahami dan dimengerti dengan mudah oleh masayarakat sebagai penerima pelayanan.

4.2.1.2 Prosedural atau Tata Cara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Prosedural atau tata cara merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Mudah dan sederhana berarti prosedur pelayanan tersebut tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Setiap prosedur biasanya sengaja dibuat untuk memudahkan aktivitas atau pun kegiatan utama yang dijalankan oleh suatu instansi. Prosedural juga merupakan suatu rangkaian tugas – tugas yang saling terkait dan diatur dengan urutan dan tata cara tertentu, yang sengaja dibuat atau direncanakan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan yang dikerjakan secara berulang – ulang.

Prosedural yakni sejumlah aturan yang harus dilalui dan dipenuhi oleh masyarakat, untuk mendapatkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi adalah suatu bentuk tindakan keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi mengenai tata cara atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten).

Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya yang diperlukan dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) menjadikan hal penting bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Masyarakat mengetahui, menerima dan mematuhi prosedur dan aturan yang diterima dikarenakan persyaratan pelayanan terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat memperoleh pelayanan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Persyaratan yang berupa pelayanan teknis atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan, peraturan dan prosedur dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten).

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap salah seorang masyarakat yang datang untuk membuat KTP-el:

> “Kalau berkaitan dengan prosedur saya rasa informasi yang diberikan belum begitu maksimal ya. Buktinya disini belum tersedia papan informasi yang menjelaskan tentang tata cara pelayananan pembuatan KTP, sehingga saya tadi bertanya berkali-kali kepada petugas ”.
> (10-07-2017)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Cabangbungin sebagai unit pelaksana yang menyelenggarakan pelayanan Paten masih belum maksimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal itu diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang masyarakat di atas, yang belum mengerti mengenai prosedur pembuatan KTP-el akibat kurang tersosialisasinya informasi tersebut di Kecamatan Cabangbungin. Jika dilihat dari aturan seharusnya unit pelaksana Paten menunjukan prosedur atau tata cara pelayanan Paten kepada masyarakat baik berupa bagan alur pelayanan ataupun yang lainnya yang dan memudahkan masyarakat untuk memahami dan mengakses pelayanan Paten dengan lebih efektif.

Unit pelaksana Paten menyampaikan informasi bentuk persyaratan teknis dan administratif dengan jelas pada masayarakat. Untuk memperoleh pelayanan masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan persyaratan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.

Apabila terdapat biaya yang dikeluarkan dalam pelayananannya, maka perlu diuraikan secara detail rincian biayanya baik itu berupa imbalan ataupun tarif yang dikeluarkan selama proses pelayanan dilakukan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung

dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh bank yang bertugas mengelola keuangan yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan. Selain itu, pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakan didekat loket pelayanan agar memudahkan masyarakat untuk membacanya.

Kemudian, kepastian dan kurun waktu penyelesaian juga harus termuat dalam prosedur atau tata cara pelayanan Paten dan diinformasikan kepada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan sebaiknya dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap. Dengan demikian tata cara pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dapat berjalan dengan baik.

Berdasakan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan menurut analisa peneliti bahwa prosedural atau tata cara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi berjalan belum cukup maksimal. Aparatur belum maksimal dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, kantor Kecamatan Cabangbungin belum melengkapinya dengan menempelkan papan-papan

pengumuman mengenai apasaja persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk mengurus suatu surat keterangan rekomendasi.

Informasi mengenai persyaratan pelayanan non perizinan (KTP-el, kartu keluarga dan akta kelahiran) tersebut tidak disediakan dalam bentuk papan plang persyaratan Paten yang ditempel di dinding kantor Kecamatan Cabangbungin, selain itu tidak terdapat brosur yang menginformasikan mengenai loket-loket pelayanan Paten serta apa saja jenis pelayanan yang dilayani di loket tersebut. Tidak adanya pula spanduk-spanduk yang menginformasikan mengenai standar pelayanan minimal Paten non perizinan (KTP-el, kartu keluarga dan akta kelahiran) dan spanduk berisikan informasi pendukung yang lainnya, seperti area bebas calo dan motto pelayanan di kantor Kecamatan Cabangbungin.

4.2.2 Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Akuntabilitas merupakan suatu konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar sesuai dengan harapan-harapan publik. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian *good governance* diperlukan kontrol penuh dari seluruh *stakeholder* terhadap birokrasi agar dapat akuntabel. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan publik dalam rangka pencapaian *good governance.* Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan

Cabangbungin Kabupaten Bekasi apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan terkait pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten).

Akuntabilitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang dimaksudkan adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai pemberi layanan dalam menanggung akibat dari penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat. Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi harus siap menerima kritikan, saran dan keluhan yang dilayangkan oleh masyarakat. Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi harus memberikan jawaban dan solusi atas keluhan dan komplain yang dilayangkan oleh masyarakat dengan ramah dan bersahabat.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan berkewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan.

Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Pemerintah Kecamatan Cabangbungin dalam melaksanakan pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima dengan tetap mengacu kepada undang-undang yang berlaku terkait dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten), sehingga ruang lingkup pelayanan Paten seperti pelayanan pembuatan KTP-el. Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran sesuai dengan undang-undang yang sudah ditetapkan pemerintah pusat.

Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala seksi Kependudukan berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Kepala seksi kependudukan mengatakan:"Berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan, aparatur sudah bertanggung jawab sesuai undang-undang yang berlaku. Aparatur terbuka untuk memerima kritikan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur" (10/07/2017). Berdasarkan pendapat kepala seksi Kependudukan bahwa, akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Aparaturpun sudah siap menerima berbagai saran dan kritikan terkait pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) dan siap untuk memperbaikinya untuk menjadikan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) lebih berkualitas sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Akuntabilitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten), dapat dikatakan cukup baik. Hal itu dinilai dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat

dari pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang sudah diterima. Upaya-upaya atau proses proses penyelenggaraan pelayanan mulai dari perencanaan program yang efektif dan efesien, penyelenggaraan pelayanan sesuai pedoman penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatn (Paten) dan aturan yang ada, ketercapaian dan keberhasilan dari target program-program yang telah disusun dan upaya yang dilakukan agar segala sumber daya yang ada dapat berdaya guna dan berhasil guna demi pencapaian visi, misi dan tujuan dari Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Oleh karena itu, peran serta masyarakat dalam Pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin sangat dibutuhkan selain sebagai penerima pelayanan, masyarakat juga berperan sebagai *controling*/pengawas dalam pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). Apabila dalam pelaksananaannya terdapat kinerja aparatur yang tidak maksimal atau melanggar prosedur pelaksanaan Paten yang telah diatur oleh undang-undang, maka masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritikan kepada pihak yang bertanggung jawab. Hal ini, diharapkan agar adanya perbaikan dari mekanisme yang ada sebelumnya dan para aparatur dalam pelayanannya dapat memberikan pelayanan prima kepada masayarakat.

Berdasakan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sudah baik. Hal ini terlihat dari bagaimana pihak aparatur Kecamatan Cabangbungin

menanggapi berbagai macam keluhan dan komplain yang dilayangkan oleh masyarakat dengan ramah dan bersahabat. Pemerintah Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan non perizinan Paten (KTP-el, kartu keluarga, dan akta kelahiran) berkewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan dalam setiap pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten).

Adanya akuntabilitas sebagai standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Ukuran pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasanya suatu lembaga pelayanan/Pemerintah Kecamatan Cabangbungin tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya dalam hal ini adalah masyarakat. Dalam pelaksanaan Paten untuk jenis pelayanan non perizinan (KTP-el, kartu keluarga dan akta kelahiran) di Kecamatan Cabangbungin telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada.

Selanjutnya, untuk lebih jelasnya peneliti akan memaparkan sub-sub dari akuntabilitas antara lain:

4.2.2.1 Pertanggungjawaban Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Pertanggungjawaban merupakan mekanisme penyampaian pelaporan pertanggungjawaban instansi sektor publik kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atasnya.

Pertanggungjawaban dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan terkait Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Pertanggungjawaban Paten adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada penerima pelayanan atau masyarakat.

Pertanggungjawaban pelaksana pelayanan, merupakan pertanggung-jawaban aparatur Kecamatan Cabangbungin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan undang-undang yang terkait dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) non perizinan pada pelayanan KTP-el, KK, dan akta kelahiran. Pertanggungjawaban pelaksana pelayanan berarti aparatur harus bertanggungjawab dengan apa yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu melalui undang-undang berkaitan dengan pelayanan pubik. Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi tidak mempunyai wewenang untuk merubah peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan didalam undang-undang.

Standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasanya suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) untuk jenis pelayanan non

perizinan di Kecamatan Cabangbungin telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada.

Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Tata Pemerintahan terkait akuntabilitas pelayanan, yang mengatakan: “Aparatur dalam melaksanakan pelayanan sudah bertanggungjawab sesuai dengan undang-undang atau peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan terutama mengenai SOP pelayanan”. (11/07/2017). Berdasarkan pendapat dari salah seorang aparatur Kecamatan Cabangbungin di atas, dalam bertugas aparatur sudah melaksanakan pelayanan Paten non perizinan (KTP-el, KK, dan akta kelahiran) berdasarkan undang-undang terkait pelayanan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten). Aparatur dalam melayani masyarakat mengacu pada undang-undang yang sudah ada dan harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan Paten yang telah ditetapkan agar proses pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Undang-undang yang menjadi dasar dalam pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin telah mengatur dengan jelas mengenai visi, misi, tujuan, hingga tugas pokok dan fungsi dari masing-masinng aparatur yang melayani pelayanan Paten kepada masyarakat. Apabila didalam pelaksanaannya terdapat mekanisme atau prosedur yang tidak sesuai dengan perintah undang-undang, maka aparatur harus mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Oleh karena itu, para aparatur pemberi pelayanan Paten dituntut untuk untuk bekerja prima dalam setiap tupoksinya.

Berdasakan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa Pertanggungjawaban Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin sudah berjalan dengan maksimal. Proses pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan Paten merupakan suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan yang diberikan. Hingga sejauh ini, aparatur Kecamatan Cabangbungin dalam memberikan pelayanannya sudah bertanggungjawab dan sesuai dengan undang-undang atau peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan terutama mengenai SOP pelayanan Paten non perizinan (KTP-el, KK, dan akta kelahiran).

4.2.2.2 Kinerja Pelayanan Aparatur pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Kinerja pelayanan publik dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) adalah kewajiban petugas yang menangani pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Kinerja aparatur Kecamatan Cabangbungin yang menangani pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) dinilai baik, apabila seluruhnya atau sebagai besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang dilakukan aparatur yang menangani pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) untuk memberikan

pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan dan tindakan yang diberikan kepada masyarakat.

Akuntabilitas sangat berkaitan dengan kinerja pelayanan, kinerja pelayanan menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi digunakan secara efektif. Akuntabilitas menunjukkan ketaatan aparatur yang menangani pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada peraturan, prosedur, yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dan pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasinal pelayanan dan menerapkan efesien dan efektivitas terhadap pelayanan.

Akuntabilitas kinerja pelayanan menunjukkan tingkat ketaatan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan. Dalam pelayanan administrasi terpadau Kecamatam (Paten) aparatur harus mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan secara transparan penting untuk dilaksanakan. Pedoman pokok pelaksanaan akuntabilitas pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dengan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing para aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sesuai dengan bidangnya.

Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi mempertanggungjawabkan kinerja aparatur secara transparan dan penting untuk dilaksanakan. Peneliti melakukakan wawancara terkait kinerja aparatur dalam melayani masyarakat

terkait pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yaitu Kepala Seksi Kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kependudukan, beliau menjelaskan bahwa:

> "Kinerja aparatur terkait kinerja pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terjadi karena masih kurangnya Pegawai Negeri Sipil dibidang pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) karena dibagian pelayanan sebagian besar pegawainya ada yang masih magang, mudah-mudahan kedepannya pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi bisa ditambah lagi" (10/07/2017).

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai kinerja pelayanan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi masih kurang baik, hal ini dikarenakan masih kurangnya Pegawai Negeri Sipil di bagian Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Kurangnya Pegawai Negeri Sipil yang berkompeten dibidang pelayanan menyebabkan kinerja pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi menjadi kurang maksimal.

Kinerja dalam pelayanan publik menjadikan suatu konsep yang dimaknai sebagai proses dimana masyarakat berinteraksi dengan kinerja aparatur. Kinerja pelayanan menjadikan hal yang penting dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya, pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) memberikan kontribusi besar pada kinerja pelayanan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yaitu memberikan pelayanan atau kepuasan kepada tiap individu pada masyarakat agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kinerja tanpa adanya aparatur yang mencukupi, maka pemberian layanan tidak akan berjalan maksimal dan masyarakat tidak akan mendapatkan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan aparatur.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pelayanan Kartu Keluarga (KK) terkait kinerja aparatur terkait akuntabilitas pelayanan. Masyarakat mengatakan:“Kinerja aparatur dalam melayani masyarakat masih kurang teliti dalam melakukan pekerjaannya. Saya datang kembali ke kecamatan untuk memperbaiki kartu keluarga yang salah akibat salah penelitian nama” (10/07/2017). Berdasarkan pendapat masyarakat dapat disimpulkan, ketelitian dalam mengerjakan pelayanan harus ditingkatkan kembali karena kesalahan penelitian nama dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) bukanlah masalah kecil. Kesalahan-kesalahan tersebut sebisa mungkin dapat diminimalisir, dikarenakan masyarakat yang akan membuat pelayanan harus datang kembali mengurus Kartu Keluarga yang salah tentu saja itu akan memakan waktu yang cukup lama untuk menerima kembali Kartu Keluarga (KK) yang baru.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi literatur yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Cabangbungin dalam sub aspek Kinerja Pelayanan Aparatur pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) diketahui bahwa pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin dalam pelayanan non perizinan (KTP-el, Kartu Keluarga/KK, dan akta kelahiran) belum berjalan dengan maksimal. Hal ini diperkuat dengan adanya keluhan-keluhan yang beberapa kali kerap terdengar oleh peneliti ketika sedang melakukan penelitian di Kecamatan Cabangbungin.

Pemerintah kecamatan Cabangbungin mempunyai peran penting dalam mensukseskan pembuatan KTP-el, KK dan akta kelahiran yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Kecamatan Cabangbungin yang

menyelenggarakan program Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Proses penyelenggaran Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) sebagai salah satu badan birokrasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat luas hendaknya memberikan pelayanan publik sebagai mana mestinya yang telah ditetapkan. Namun, masih terdapat pelayanan yang kurang maksimal yang dirasakan masyarakat dalam pembuatan pelayanan Paten non perizinan (KTP-el, KK dan akta kelahiran) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, seperti pada uraian diatas dimana terdapat salah seorang masyarakat yang mengalami kerugian akibat kinerja aparatur yang kurang teliti.

Kesalahan dalam pembuatan nama, tanggal lahir, alamat, dan identitas lainnya sebisa mungkin dapat diminimalisir agar tidak terjadi keterlambatan pada pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akibat hal tersebut, masyarakat harus rela datang kembali hanya untuk sekedar menanyakan kepastian kapan siap nya administrasi kependudukkan mereka dan disini masyarakat merasa dirugikan dengan adanya keterlambatan proses pembuatan tersebut karena mau mengurus sesuatu keperluan yang penting jadi terhambat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima pada penyelenggaran Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) haruslah ditingkatkan dalam rangka pencapaian *good governance*.

4.2.3 Kondisional Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur Kecamatan Cabangbungin dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kendala tersebut muncul seperti keterbatasan sarana prasarana penunjang pelayanan pembuatan KTP-el, KK, dan akta kelahiran.

Kemampuan aparatur Kecamatan Cabangbungin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan secara maksimal. Kurangnya aparatur sebagai pelaksana pelayanan di Kecamatan Cabangbungin menyebabkan ketidaktepatan waktu pelayanan pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran. Aparatur atau pegawai merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu aparatur atau pegawai, dengan demikian aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan.

Pengembangan profesionalisme, suatu instansi pemerintahan harus mendorong pegawai atau aparatur untuk terus menerus mengembangkan diri

dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan sesuai pekerjaan yang menjadi tugas pegawai tersebut, dengan begitu suatu instansi pemerintahan dapat mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, yang berperan utama dalam pengembangan di suatu program.

Instansi pemerintah seperti Kecamatan Cabangbungin yang dalam hal ini berperan sebagai pelaksana pemberian pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten), yaitu pada pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran dapat dikatakan berhasil jika ketersediaan jumlah aparatur yang memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara profesional. Ketersediaan aparatur harus sebanding dengan permintaan pelayanan yang dituntut oleh masyarakat, adapun ketersedian jumlah pegawai yang bertugas dibidang pendaftaran penduduk di Kecamatan Cabangbungin sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Pegawai Bidang Pendaftaran Penduduk
Di Kecamatan Cabangbungin

No	Uraian	Jumlah (Petugas)
1	PNS	1
2	Non PNS	6
	Total	**7**

(Sumber: Data Kecamatan Cabangbungin, 2017)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, jumlah pegawai yang bertugas di bidang pendaftaran penduduk berjumlah tujuh petugas, terdiri dari kepala seksi kependudukan, pelaksana pendaftaran penduduk yang menyediakan pelayanan. Ketersediaan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Cabangbungin yang

bertugas sesuai dengan tahapan pemberian pelayanan pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)
Di Kecamatan Cabangbungin

No	Kegiatan	Jumlah (Petugas)
1	Penerimaan Berkas	1
2	Verifikasi Berkas	1
3	Penginputan Data	2
4	Verifikasi dan Pencetakan Dokumen	2
5	Pengesahan dan Penyerahan	1
Jumlah		**7**

(Sumber : Data Kecamatan Cabangbungin, 2017)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, jumlah ketersediaan pegawai Kecamatan Cabangbungin yang bertugas sesuai dengan tahapan kegiatan pelayanan pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta kelahiran berjumlah tujuh orang petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kecamatan Cabangbungin yaitu Kepala Seksi Kependudukan. Kepala Seksi Kependudukan mengatakan:

> "Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Kecamatan Cabangbungin belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, sehingga kita mengajukan tenaga harian lepas untuk membantu melaksanakan pelayanan" (07-07-2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti berasumsi bahwa kurangnya sumber daya manusia Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada pada bagian kependudukan di Kecamatan Cabangbungin ini menyebabkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pelayanan KTP-el, kartu keluarga dan akta kelahiran yang diajukan masyarakat sedikit lambat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dengan adanya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada

pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran yang cukup lama serta penyelesaian yang tidak tepat waktu maka kedepannya harus ada penambahan pegawai yang berkompeten di bidangnya sehingga dapat menjawab keluhan-keluhan dari masyarakat pada umumnya. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat peneliti juga mendapatkan informasi bahwa terdapat masyarakat yang mengeluhkan dengan jumlah pegawai yang tersedia di Kecamatan Cabangbungin Kabpaten Bekasi dalam pelayanan pendaftaran penduduk (Pembuatan KTP-el, kartu keluarga dan akta kelahiran) seperti yang diutarakan berikut ini:

> "Pegawai yang memberikan pelayanan masih kurang, kelihatan sekali repotnya ketika banyak masyarakat yang melakukan pelayanan. Pelayanan di Kecamatan kan tidak cuma satu saja. Harapan saya agar pegawai yang dibagian pelayanan ditambah lagi supaya pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak lama proses pembuatannya" (07/07/2017).

Pernyataan yang ungkapkan oleh masyarakat bahwa perlu adanya penambahan pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) perlu ditambah, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi literatur yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Cabangbungin dalam sub aspek Kondisional Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi diketahui bahwa kondisional pelayanan Paten belum cukup maksimal. Hal ini dikarenakan dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai, ketersediaan jumlah pegawai Negeri Sipil atau aparatur yang ada di Kecamatan Cabangbungin yang bertugas sebagai pelayanan pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran masih kurang

dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang datang menuntut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).

Oleh karena itu, diperlukan penambahan pegawai pada bidang pelayanan Paten sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Jika kebutuhan sumber daya manusia atau ketersediaan aparatur dapat terpenuhi sesuai dengan yang diperlukan dan mempunyai kemampuan yang dibutuhkan, maka pelayanan yang diberikan pun akan jauh lebih baik dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat serta memberikan hasil yang maksimal. Selanjutnya, peneliti paparkan sub dari kondisional yang meliputi efisiensi, dan efektifitas pada sub dibawah ini:

4.2.3.1 Efisiensi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Pada Pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran

Efisiensi menunjukkan kemampuan suatu instansi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada pemborosan. Instansi tidak hanya dituntut mengejar tujuan semata, akan tetapi bagaimana tujuan itu bisa dicapai dengan cara efisien. Efisiensi pelayanan publik seperti pelayanan Paten dapat dimaknai sebagai perbandingan antara input dan output. Input yang dimaksudkan di sini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan

publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tadi menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan memuaskan penerima layanan.

Efisiensi dalam Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) berarti tidak menggunakan biaya dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat. Efisiensi pelayanan administrasi kependudukan yaitu melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) dengan pemanfaatan pelayanan administratif dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun pengguna layanan.

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di masyarakat terkait perkembangan teknologi mendorong Kecamatan Cabangbungin memahami arti penting suatu kualitas pelayanan serta pentingnya perbaikan mutu pelayanan. Efisien dalam pelayanan publik menciptakan pertimbangan tentang keberhasilan dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) untuk memanfaatkan faktor-faktor pelayanan publik Kecamatan Cabangbungin sudah mengalami penggunaan informasi teknologi untuk mengakases data untuk menjadikan pelayanan lebih efesien.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu menciptakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang semakin berkurang. Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi mengembalikan kepercayaan masyarakat yang berkurang dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Khususnya pelayanan

administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk diberikan sehingga masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Konseksuensinya, aparatur harus mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Aparatur Kecamatan Cabangbungin harus mampu memberikan pelayanan dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab.

Pelayanan publik yang efisien menunjukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik. Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, mendapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak. Pelayanan yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisiensi dalam pelayanan publik dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Kecamatan Cabangbungin sudah mengalami penggunaan informasi teknologi untuk mengakases data untuk menjadikan pelayanan lebih efesien.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Kependudukan menjelaskan bahwa:

> "Terkait SOP sudah dijalankan dalam pelayanan dan sudah dimaksimalkan untuk seefisien mungkin dalam memberikan pelayanan. Pelayanan tidak di pungut biaya sama sekali, hanya tingkat kesabaran masyarakat yang harus mau menunggu sampai terselesaikannya apa yang sedang diproses oleh aparatur"(10/07/2017).

Berdasarkan pemaparan di atas aparatur Kecamatan Cabangbungin sudah menjalankan pelayanan sesuai SOP dan menjadikan pelayanan lebih efisien

dengan tidak dipungut biaya. Kendala yang terjadi hanya terkadang masyarakat tidak sabar menunggu waktu selesainya pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran sehingga sering timbul anggapan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur dalam melayani masyarakat tidak maksimal.

Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang melakukan pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Cabangbungin, menyatakan bahwa:

> "Ya memang pada pembuatan KTP-el disini dari awal perekeman data hingga selsesai saya tidak dimintai biaya sepeserpun. Bener-benar gratis. Hanya saja apa karena ke gratisan ini yang membuat KTP-el saya jadinya lama. Padahal saya telah membuatnya sudah 6 bulan yang lalu dan baru selesai hari ini, tapi kalau kata petugas diloket akibat blangkonya KTP-el nya habis jadi harus menunggu blangko yang dari pusat turun itupun tiap-tiap kecamatan di jatah distrubisinya."(10/07/2017).

Berdasarkan pemaparan masyarakat diatas juga diketahui bahwa pembuatan pelayanan Paten KTP-el di Kecamatan Cabangbungin tidak dimintai biaya dalam proses pelayanannya. Hal ini berarti dalam penyelenggaraannta aparatur telah melaksanakan efisiensi dalam pelayanan Paten di Kecamatan Cabangbungin.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan terkait dengan efisiensi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin, dari hasil analisis peneliti bahwa efisiensi dalam pelayanan sudah berjalan cukup baik. Aparatur Kecamatan Cabangbungin sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan menjadikan pelayanan lebih efisien dengan tidak dipungut biaya. Kendala yang terjadi dilapangan hanya saja terkadang masih

ada masyarakat yang tidak sabar menunggu waktu selesainya pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran sehingga yang sering terjadi adalah adanya anggapan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam melayani pelayanan kepada masyarakat ini tidak maksimal, padahal hal ini juga terjadi disemua wilayah akibat dari kosongnya blangko pembuatan KTP-el.

4.2.3.2 Efektifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran

Pelayanan publik telah menjadi profesi yang semakin penting. Pelayanan publik berupa segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pelaksana pelayanan di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpad Kecamatan (Paten). Rendahnya kualitas dan efektif pelayanan publik telah melahirkan dampak multidimensional. Baik atau buruknya pelayanan publik menimbulkan tinggi dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Efektifitas pelayanan ditujukan untuk memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat khususnya masalah pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyedia layanan

dengan terukur dan ada standar yang jelas. Dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) menentukan tujuan atau sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakannya. Kejelasan sasaran tersebut menunjukkan pelayanan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam menangkap aspirasi dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan pelayanan berkualitas mendapatkan dukungan oleh ketepatan waktu dengan penggunaannya. Pelayanan yang mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurat, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari terwujudnya efektivitas dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Tolak ukur menjadikan pengukuran kualitas pelayanan yang bertujuan untuk membantu menilai pencapaian strategi, dan dijadikan sebagai alat pengendalian dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Pengukuran kualitas pelayanan didukung oleh kinerja yang diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system*.

Pelatihan dan penanaman etika yang diterapkan pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) mengarah pada kualitas pelayanan dan menjadikan standar pendidikan personalnya. Komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas ditandai dengan besarnya manfaat pelayanan administrasi kependudukan bagi kepentingan pelayanan umum. Besarnya manfaat pelayanan jasa transportasi bagi kepentingan pelayanan umum secara bertahap dapat memeberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang

menggunakan pelayanan umum khususnya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat yang lebih berkualitas setidaknya menciptakan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan umum, khususnya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten).

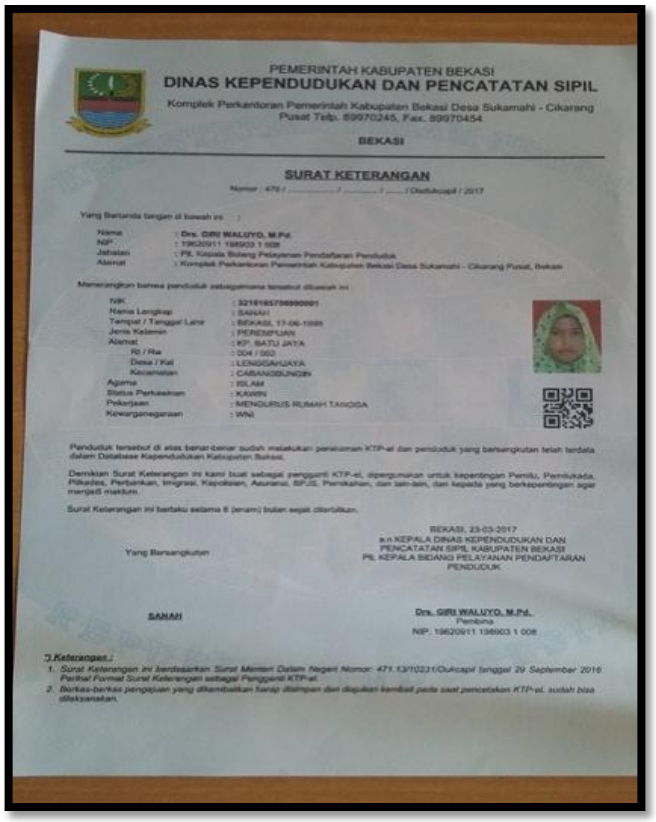
Efektifitas dalam pelayanan publik ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai penyedia layanan. Konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan menentukan tujuan sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Keprefesionalan aparatur kecamatan dapat dilihat dari bagaimana ia memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadikan prioritas dalam pekerjaannya agar lebih efektif. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Kependudukan terkait efektifitas pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten), bahwa:

> "Mengenai efektifitas pelayanan aparatur Kecamatan Cabangbungin sudah mengikuti prosedur pelayanan. hanya saja sering terjadi masalah di pusat seperti tidak tersedianya blanko pada pembuatan KTP-el sehingga berdampak pada keterlambatan waktu penyelesaian KTP-el dan untuk mengatasi masalah blanko Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah menyiapkan Surat Keterangan KTP sementara"(10/07/2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi kependudukan mengenai efektifitas pelayanan. Aparatur sudah melakukan pelayanan sesuai prosedur namun adanya kendala seperti tidak adanya blanko KTP-el menjadi penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

menyiapkan Surat keterangan KTP-el sementara. Berikut contoh gambar Surat keterangan KTP-el Sementara:

Gambar 4.4
Surat Keterangan KTP-el Sementara Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi



PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi Desa Sukamahi - Cikarang Pusat Telp. 89970245, Fax. 89970454
BEKASI

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470 / ..... / ..... / Disdukcapil / 2017

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. GIRI WALUYO, M.Pd.
NIP : 19620911 198903 1 008
Jabatan : Plt. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Alamat : Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi Desa Sukamahi - Cikarang Pusat, Bekasi

Menerangkan bahwa penduduk sebagaimana tersebut dibawah ini

NIK : 3216165706990001
Nama Lengkap : SANAH
Tempat / Tanggal Lahir : BEKASI, 17-06-1999
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : KP. BATU JAYA
RT / RW : 004 / 002
Desa / Kel : LENGGAHJAYA
Kecamatan : CABANGBUNGIN
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA
Kewarganegaraan : WNI

Penduduk tersebut di atas benar-benar sudah melakukan perekaman KTP-el dan penduduk yang bersangkutan telah terdata dalam Database Kependudukan Kabupaten Bekasi.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat sebagai pengganti KTP-el, dipergunakan untuk kepentingan Pemilu, Pemilukada, Pilkades, Perbankan, Imigrasi, Kepolisian, Asuransi, BPJS, Pernikahan, dan lain-lain, dan kepada yang berkepentingan agar menjadi maklum.

Surat Keterangan ini berlaku selama 6 (enam) bulan sejak diterbitkan.

BEKASI, 23-03-2017
a.n KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI
PLt. KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

Yang Bersangkutan

SANAH

Drs. GIRI WALUYO, M.Pd.
Pembina
NIP. 19620911 198903 1 008

*) Keterangan :
1. Surat Keterangan ini berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 471.13/10231/Dukcapil tanggal 29 September 2016 Perihal Format Surat Keterangan sebagai Pengganti KTP-el
2. Berkas-berkas pengajuan yang dikembalikan harap disimpan dan dibawa kembali pada saat pencetakan KTP-el, sudah bisa dilaksanakan.

(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2017)

Berdasarkan gambar di atas dengan adanya surat keterangan KTP sementara dapat menjawab kebutuhan masyarakat mengenai kepemilikan KTP-el, fungsi dari Surat Keterangan KTP sendiri sama dengan KTP-el yang dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya atau keperluannya. Namun, surat keterangan KTP-el ini berlaku hanya enam bulan, ketika blangko sudah tersedia di Disdukcapil maka surat keterangan KTP dapat ditukarkan menjadi KTP-el.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan terhadap sub aspek Efektifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran diketahui bahwa penyelenggaraan Paten di Kecamatan Cabangbungin sudah cukup maksimal. Aparatur yang melaksanakan pelayanan Paten telah menjalankan tupoksinya dengan baik sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku berkaitan dengan penyelenggaraan Paten.

4.2.4 Partisipasi Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik yang didalamnya meliputi: keterlibatan masyarakat, merupakan peran serta masyarakat pada saat melakukan pelayanan Paten.

Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap petugas dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan disetiap penyelenggaraan pelayanan dalam Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Wujud partisipasi berupa adanya pertemuan antara masyarakat dengan aparatur sebagai penyedia layanan. Partispiasi masyarakat sangat diharapkan

untuk mencipatakan kualitas pelayanan yang prima dari Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi khususnya pelayanan KTP-el, kartu keluarga dan akta kelahiran.

Partisipasi dalam pelayanan publik menjadikan salah satu indikator penting atau ciri eksentensi pemerintahan yang demokrtais. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dan mengungtunkan bagi arapatur petugas pembuat KTP-el, kartu keluarga dan akta kelahiran dengan masyarakat. Partisipasi masyarakat didalam proses pelayanan publik menjadikan cermin dihormatinya asas demokrasi disuatu negara.

Kewajiban aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kinerja aparatur dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Umum dan Kepegawaian mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan Paten. Kepala Seksi Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa:

> "Partisipasi masyarakat Kecamatan Cabangbungin dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) masih kurang, hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya memiliki data administrasi kependudukan. Padahal, aparatur Kecamatan sudah berperan menjaring aspirasi masyarakat terkait sarana dan prasarana penunjang pelayanan" (10/07/2017).

Berdasarkan uraian yang disampaikan oleh aparatur di atas bahwa partisipasi masyarakat Kecamatan Cabangbungin terkait pelayanan administrasi

terpadu Kecamatan (Paten) pada pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran masih kurang. Hal ini terjadi karena pola pikir masyarakat yang masih beranggapan bahwa proses pelayanan pembuatan KTP-el, kartu keluarga, dan akta kelahiran masih berbelit-belit dengan waktu penyelesaian yang lama, sehingga masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan ke Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi masih belum bisa dikatakan berhasil dikarenakan masih banyak sebagian masyarakat yang belum sadar akan pentingnya membuat administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, peneliti menganalisa bahwa dalam sub aspek partisipasi masyarakat Kecamatan Cabangbungin terkait dengan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) sudah cukup baik. Akan tetapi perlu adanya dukungan yang penuh dari masyarakat agar dapat meningkatkan keikutsertaannya dalam pembuatan administrasi kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran. Dikarenakan sejauh ini masih banyak masyarakat yang belum mempunyai kartu/surat administrasi kependudukan, padahal administrasi tersebut sangat penting untuk identitas diri dan mengurus berbagai macam perizinan.

Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) perlu dilakukan dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan mendekatakan pelayanan kepada masyarakat agar secara bertahap akan terbangun komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan masyarakat

sebagai salah satu syarat utama terwujudnya partisipasi masyarakat. Selain dari pada itu, dari apa yang telah diutarakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Cabangbungin, pada kenyataannya di lapangan seringkali tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan masih rendah karena keterbatasan pengetahuan atau ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran akan tumbuh diawali dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat, dan masyarakat akan sadar apabila mengetahui benar tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan Paten. Untuk itu, perlu langkah sosialisasi dan diseminasi tentang pelayanan Paten, dimana pemerintah memegang kendali penuh untuk terwujudnya komunikasi yang efektif antara penyelenggara dan pengguna pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat.

Menyadari akan arti pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik seperti pembuatan pelayanan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran yang merupakan administrasi yang harus dimiliki bagi setiap warga negara. Oleh karena itu, menurut peneliti perlu adanya peningkatan kualitas dalam pelayanan, hal ini sangat diperlukan dalam rangka membangun kepercayaan *(trust)* masyarakat. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin berbasis partisipasi masyarakat diharapkan akan memberikan kontribusi dan manfaat dalam rangka mewujudkan *good public service governance.*

4.2.5 Kesamaan Hak Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan Aparatur pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak merupakan indikator sangat penting untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan sangatlah penting bagi penyedia layanan untuk bersikap seadil-adilnya kepada masyarakat, baik masyarakat pada umumnya maupun masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik. Aparatur kecamatan dalam menyediakan akses pelayanan harus adil tanpa membanding-bandingkan dan tidak diskriminatif.

Kesamaan hak pelayanan dengan tidak diskriminatif khususnya berkaitan dengan suku, agama, ras, golongan dan status sosial adalah berbagai pandangan dan tindakan yang didasarkan pada sentimen identitas yang menyangkut keturunan, agama, kebangsaan atau kesukuan dan golongan. Setiap tindakan yang melibatkan kekerasan, diskriminasi dan pelecehan yang didasarkan pada identitas diri dan golongan dapat dikatakan sebagai tidakan SARA. Dalam pengertian lain SARA dapat di sebut Diskriminasi yang merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, di mana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut.

Diskriminasi merupakan suatu kejadian yang biasa dijumpai dalam masyarakat manusia terutama mengenai pelayanan, ini disebabkan karena kecenderungan manusia untuk membeda-bedakan masyarakat satu dengan yang lainnya. Ketika dalam pelayanan masyarakat diperlakukan secara tidak adil karena karakteristik suku, antargolongan, kelamin, ras, agama dan kepercayaan, aliran pelayanan aparatur, kondisi fisik atau karateristik lain yang diduga merupakan dasar dari tindakan diskriminasi. Diskriminasi langsung, terjadi saat hukum, peraturan atau kebijakan jelas-jelas menyebutkan karakteristik tertentu, seperti jenis kelamin, ras, dan sebagainya, dan menghambat adanya peluang yang sama. Diskriminasi tidak langsung, terjadi saat peraturan yang bersifat netral menjadi diskriminatif saat diterapkan di lapangan.

Sikap merupakan prilaku yang ditunjukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabuaten Bekasi kepada masyarakat. Sikap aparatur yang baik adalah sikap yang memegang prinsip, aturan dan moral yang seharusnya ditaati dan dipatuhi. Prinsip adalah aturan dasar yang harus dipatuhi oleh sebagai pegangan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat. Kemudian, aturan adalah kaidah-kaidah yang yang harus dilaksanakan agar setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang ada. Selanjutnya, moral adalah menyangkut kepantasan aparatur dalam berprilaku, memberikan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat. Prilaku teguh dan tegas aparatur harus berpegang teguh pada ketiga hal tersebut, yaitu prinsip, aturan dan moral dalam

memberikan pelayanan. Dengan demikian keteguhan dan ketegasan aparatur yang baik adalah keteguhan dan ketegasan yang harus berpegang pada prinsip, aturan dan moral pelayanan.

Berdasarakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Tata Pemerintahan terkait kesamaan hak pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Aparatur mengatakan bahwa: "Pelayanan di Kecamatan Cabangbungin tidak pernah membeda-bedakan atas dasar suku, ras, agama dan antar golongan dalam memberikan pelayanan, semua masyarakat sama dimata kami" (10-07-2017). Berdasarkan pemaparan yang disampaikan aparatur, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masayarakat aparatur Kecamatan Cabangbungin tidak membeda-bedakan masyarakat, aparatur menerima siapapun masayarakat yang datang untuk melakukan pembutan pelayanan Paten di Kecamatan Cabangbungin.

Menurut peneliti, apa yang sudah dilakukan aparatur mengenai kesamaan hak memang sudah seharusnya dilaksanakan. Pelayanan yang tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, dan golongan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sementara itu, pernyataan berbeda dikatan oleh masyarakat terkait dengan kesamaan hak yang diberikan aparatur ke masyarakat. Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi bahwa masyarakat mengatakan:

> "saya datang buat urus pelayanan KK dan dateng lebih dulu dari warga lain yang datang. Tapi ada warga lain yang baru datang kok langsung dilayani. Jujur saya kecewa tapi pas saya lihat warga yang diduluin itu ternyata kenal dengan orang kecamatannya"(10-07-2017).

Berdasarkan pendapat masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat mengenai kesamaan hak belum berjalan secara optimal. Hal ini terjadi karena aparatur masih mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang dikenalnya. Masyarakat yang datang lebih awal untuk melakukan pelayanan KK di Kecamatan Cabangbungin kecewa terhadap aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Kekecewaan masyarakat tersebut muncul akibat kecemburuan sosial yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat.

Menurut analisa peneliti, belum optimalnya kesamaan hak aparatur kepada masyarakat terjadi karena masih adanya sikap aparatur yang memilih mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang dikenalnya. Aparatur dalam melakukan pelayanan sebaiknya sesuai dengan aturan bahwa dalam melakukan pelayanan aparatur diwajibkan untuk mendahulukan masyarakat yang lebih dahulu datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan. Apabila aparatur sesuai dalam menjalankan aturan tersebut maka tidak akan terjadi kecemburuan sosial masyarakat, akibat aparatur yang lebih mementingkan masyarakat yang dikenalnya dibandingkan masyarakat yang tidak dikenalnya.

Kesamaan hak pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dapat dikatakan baik dilihat dari keteguhan dan ketegasan aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Keteguhan dan ketegasan itu diwujudkan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam prilaku yang tidak membeda-bedakan, memegang prinsip yang telah disepakati yaitu selalu siap untuk memberikan pelayanan

kepada masyarakat kapanpun masyarakat membutuhkan. Sikap yang hangat dan ramah juga ditunjukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Dengan penuh kesabaran dan kasih sayang, aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi selalu memberikan pelayanan terbaiknya, memecahkan setiap masalah yang dihadapi oleh masyarakat, dengan penuh pengertian. Penjelasan mengenai keteguhan dan ketegasan aparatur di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dijabarkan pada sub bagian dibawah ini:

4.2.5.1 Keteguhan Aparatur Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Keteguhan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang memiliki sikap teguh membentenginya dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi menciptakan komitmen dan janji dalam memberikan pelayanan. Aparatur memegang teguh sepenuh hati dan taat azas dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh Pemerintah daerah Kabupaten Bekasi. Sikap dan perhatian yang disertai dengan keteguhan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian pelayanan, secara nyata terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik.

Nilai-nilai pelayanan yang baik adalah nilai-nilai yang dapat membentuk semangat kerja aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Nilai-nilai tersebut harus dibentuk, dicari dan ditanamkan dalam diri masing-masing aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Nilai-nilai untuk memberikan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang maksimal akan menghasilkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dilakukan oleh Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pelayanan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran, memberikan pelayanan yang secara wajar kepada masyarakat, memberikan perlakuan yang baik dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kepada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cabangbungin, sebagai berikut: “Keteguhan aparatur dalam memberikan pelayanan menurut saya masih kurang. Aparatur masih ragu sama pendiriannya dalam memberikan informasi mengenai pelayanan” (07/07/2017) Berdasarkan uraian pendapat masyarakat, dapat dikatakan bahwa ketidakteguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kurangnya pendirian dari aparatur tersebut. Aparatur Kecamatan Cabangbungin menganggap bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas.

Keteguhan menuntun perilaku petugas pelayanan dalam meningkatkan budaya kerja sebagai sistem aturan. Budaya kerja menciptakan rasa lebih baik dalam mengerjakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Budaya pelayanan yang ada menciptakan aparatur Kecamatan Cabangbungin dalam memberikan pelayanan.

Budaya kerja dijadikan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai suatu sikap dan perilaku individu yang didasari atas nilai–nilai yang diyakini kebenarannya. Menurut aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, menjelaskan bahwa budaya kerja dijadikan oleh aparatur sebagai sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Budaya kerja yang buruk tidak menjadikan kendala bagi aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Budaya kerja yang buruk dirubah dengan perlahan oleh aparatur pelayanan yang memiliki keteguhan untuk menciptakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang lebih baik lagi. Pelayanan yang lebih baik menciptakan citra yang baik bagi aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Selama ini budaya kerja yang ada pada aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dimata masyarakat dianggap baik. Budaya yang baik menciptakan kesan yang baik pula bagi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten).

Budaya kerja dengan keteguhan dijadikan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi untuk meningkatkan etos kerja aparatur. Budaya kerja menciptakan kinerja dan mewujudkan petugas yang beretika, bermoral, berdisiplin, profesional, produktif dan bertanggungjawab. Aparatur Kecamatan

Cabangbungin Kabupaten Bekasi dengan cara ini memperoleh kesempatan untuk berperan, berprestasi, mendapatkan pengakuan, penghargaan kebanggaan kerja serta rasa ikut memiliki, bertanggung jawab, memperluas wawasan, dan lebih memahami hidup dan pengabdiannya sebagai aparatur.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa bahwa ketidakteguhan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kurangnya pendirian dari aparatur dalam memberikan informasi yang valid mengenai pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Aparatur Kecamatan Cabangbungin menganggap bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas.

4.2.5.2 Ketegasan Aparatur Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Sikap tegas dalam menegakkan kualitas pelayanan didasari oleh perubahan sikap perilaku seseorang. Sikap tegas dalam meningkatkan kualitas pelayanan bukan berarti tidak ramah, namun sikap tegas dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpikir positif. Ketegasan yang baik terlihat dari sikap yang santun dan ramah serta dengan tutur kata yang baik akan menciptakan wujud penghormatan dalam mengahargai masyarakat. Untuk memiliki sikap yang tegas perlu diperhatikan beberapa hal, antara lain, Pertama yaitu konsisten. Maksud konsisten dalam hal ini yaitu tetap teguh dengan keputusan yang telah diambil dan menerima apapun konsekuensi nya.

Kedua yaitu menentukan prioritas dan fokus. Menentukan prioritas tentunya juga merupakan sebuah pengambilan keputusan yang tentunya harus tegas. Dengan ketegasan, kita dapat menentukan mana yang lebih penting untuk dikerjakan dan kita tidak mudah terpengaruh oleh pengaruh dari luar. Menentukan prioritas tentunya harus disertai fokus, karena dalam menentukan pilihan fokus merupakan hal yang harus diperhatikan agar tidak salah dalam mengambil keputusan.

Ketiga yaitu siapkan keputusan yang solid. Dalam hal ini maksud dari keputusan yang solid yaitu tidak gegabah dalam mengambil keputusan. Banyak orang yang terlalu terburu-buru dalam mengambil keputusan sehingga mendapatkan hasil yang tidak maksimal. Ketegasan merupakan suatu aspek yang sangat penting karena dapat membuat aparatur percaya diri dalam melakukan pelayanan. Selain itu dapat membuat aparatur memiliki sikap yang serius karena ketegasan tidak memerlukan main-main.

Ketegasan dalam arti aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Sikap ketegasan yang ditujukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi adalah sikap yang mencerminkan komitmen yang kuat bedasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan dengan cara menunjukan rasa hormat dan sopan santun kepada aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Karakteristik sikap aparatur dalam memberikan pelayanan dilihat dari norma atau aturan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Suatu birokrasi sebagai acuan bagi pelaksanan pelayanan mengenai pembagian tugas dan wewenang yang ada. Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang menangani Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pelayanan bidang non perizinan yaitu pelayanan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan cepat tanggap dalam mengatasi permasalahan.

Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang memberikan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat merupakan tombak yang berhadapan langsung dengan pihak pengguna atau masyarakat. Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dapat menanamkan citra yang positif bagi pemerintah dengan selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sebagian petugas Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi memiliki kemampuan dalam memahami bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) adalah aset yang penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya.

Sebagian aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang tidak memahami bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan, dalam hal ini merupakan aset yang penting dikarenakan aparatur tersebut jarang mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Konsekuensinya aparatur yang tidak memahami hal tersebut tidak mendapatkan solusi yang baik dalam memberikan

pelayanan. Petugas tidak mengetahui yang baik dilakukan, dan yang tidak baik dilakukan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) kepada masyarakat dilakukan dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah. Masalah yang diatasi dilakukan dengan sedikit diplomatis terhadap permintaan masyarakat yang tidak terpenuhi. Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi menghindari pendiskriminasian atau pun membeda-bedakan suku, ras, maupun agama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Ketegasan dan kearifan yang dimiliki oleh masing-masing aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi merupakan standar moral yang diperlukan bagi pelayanan. Pelayanan yang diberikan dengan diiringi ketegasan dan kearifan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat.

Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam menghadapi masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan kenyakinan agar dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan baik tanpa sedikit pun mengurangi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Sikap ketegasan yang ditujukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi adalah sikap yang mencerminkan komitmen yang kuat bedasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelayana dengan cara menunjukan rasa hormat dan sopan santun kepada seluruh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Berikut ini merupakan wawancara peneliti dengan aparatur terkait ketegasan dalam melakukan pelayanan, yang menyatakan bahwa:

> "kami sudah cukup tegas dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, tetapi kadang suka ada masyarakat yang salah menilai ketegasan menjadi arogan sehingga dimata masyarakat, dengan mengira bahwa aparatur melakukan pelayanan dengan sikap arogan" (10/07/2017).

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh aparatur, hal ini dikuatkan dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan selama melakukan penelitian di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi bahwa aparatur pelayanan sudah cukup tegas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, hanya saja ketegasan yang dilakukan aparatur dalam memberikan pelayanan sering kali disalahartikan sehingga timbul persepsi masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan aparatur tidak ramah.

Pernyataan berbeda disampaikan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan KTP-el di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Masyarakat mengatakan bahwa:

> "pegawai yang melayani saya pada saat saya melakukan pelayanan KTP-el menurut saya masih kurang ramah. Saya sudah tiga kali bulak balik ke kecamatan dan menanyakan soal KTP saya tapi pegawai menjawab pertanyaan saya dengan nada omongan yang keras, ya kaya ngebentak begitu. Padahal saya sudah nanya baik-baik" (10/07/2017).

Berdasarkan pendapat masyarakat di atas bahwa aparatur masih kurang ramah dalam melayani masyarakat yang melakukan pelayanan KTP-el di Kecamatan Cabangbungin. Masyarakat menilai bahwa penyampaian nada bicara aparatur yang tinggi mengakibatkan timbul persepsi di masyarakat yang melakukan pelayanan KTP-el bahwa, aparatur Kecamatan Cabangbungin

Kabupaten bekasi dalam melakakuan pelayanan kepada masyarakat kurang ramah.

Menurut analisa peneliti terkait ketegasan aparatur sebaiknya lebih menjaga sikap, terutama tutur kata dalam berucap dan nada bicara dalam menyampaikan informasi pada saat melayani masyarakat. Ketegasan dalam melakukan pelayanan memang perlu dilakukan oleh aparatur agar masyarakat lebih memahami bagaimana alur pelayanan yang sebenarnya. Ketegasan tersebut sebaiknya di imbangi dengan penyampaian yang bijaksana sehingga persepsi buruk masyarakat kepada aparatur pada saat melakukan penyampaian terkait pelayanan.

Sikap ketegasan harus dimiliki setiap orang, karena suatu saat sikap ini akan sangat menentukan aparatur dalam mengambil suatu keputusan. Ketegasan dapat membuat aparatur menjadi lebih percaya diri, selain itu ketegasan juga dapat mengatasi masalah-masalah yang dialami, pintar dalam mencari solusi, dan dapat menentukan mana yang baik dan mana yang tidak. Oleh karena itu, terkait persepsi masyarakat mengenai ketegasan aparatur semua tergantung bagaimana masyarakat menyikapi segala sesuatunya dengan pikiran positif, karena di dalam memberikan pelayanan tentunya pihak aparatur ingin sekali memberikan pelayanan prima yang terbaik untuk masyarakat atau penerima pelayanan.

4.2.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan Aparatur Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, antara hak dan kewajiban harus selaras satu sama lain. Keseimbangan pemberian hak kepada masyarakat juga harus diseimbangkan oleh kewajiban penyedia layanan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Jika hal tersebut tidak ditempatkan pada kedudukan yang setara, maka pelayanan tidak akan mampu berjalan dengan maksimal dan akan merugikan salah satu pihak, baik itu penyedia layanan maupun masyarakat yang dilayani.

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) merupakan pelayanan yang dijalankan mempertimbangkan aspek keadilan antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai pemberi layanan. Kesesuaian antara hak-hak pelayanan yang dipenuhi atau didapatkan masyarakat dengan tanggung jawab yang harus dijalankan merupakan bentuk dari keseimbangan hak dan kewajiban bagi masyarakat. Sedangkan, kesesuaian beban kerja dan tanggung jawab dengan hak-hak yang diterima aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi adalah bentuk keseimbangan hak dan kewajiban bagi aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Keseimbangan hak juga berarti kuasa untuk menerima atau melakukan kewajiban dalam mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan teknologi informasi melalui penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) pada pelayanan bidang non perizinan yaitu pelayanan KTP-el, KK, dan akta kelahiran.

Keseimbangan hak dan kewajiban perlu menjadi perhatian oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi agar tidak terjadi kesenjangan bagi aparatur. Kesenjangan hak dan kewajiban bagi aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, akan membuat aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi bekerja setengah hati dan tidak maksimal. Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) dituntut untuk hasil yang optimal. Namun, dengan sikap aparatur yang setengah hati, maka hasil dari pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) tidak akan optimal. Dengan demikian keseimbangan hak dan tanggungjawab yang harus dipikul oleh aparatur harus seimbang dan perlu diperhatikan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, terutama bagi tenaga kerja bantu atau *honorer*.

Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Kependudukan terkait keseimbangan pemberian hak dan kewajiban aparatur

Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten), yang mengatakan bahwa:

> "Keseimbangan hak dan kewajiban aparatur dalam melayani masyarakat sesuai dengan haknya dapat menuntut pelayanan yang baik kepada aparatur dan aparatur berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima sepanjang memenuhi persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku"(10/07/2017).

Berdasarkan pemaparan di atas diketahui bahwa aparatur sudah sesuai memberikan kewajiaban sebagai penyedia layanan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apartur, maka masyarakat mempunyai hak untuk menuntut pelayanan yang lebih baik kepada aparatur sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Pernyataan yang sama juga diberikan oleh masyarakat Kecamatan Cabangbungin yang melakukan pelayanan Paten. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat:

> "alhamdulillah yah saya udah dilayani sesuai dengan hak saya untuk dapat pelayanan yang layak. Sejauh ini juga semuanya lancar-lancar aja dan kalau ada pegawai yang ga sesuai sama aturan pelayanan saya akan komplain" (10/07/2017)

Berdasarkan pendapat masyarakat di atas bahwa masyarakat sudah mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang prima dari aparatur. apabila sewaktu-waktu aparatur dalam melakukan tidak sesuai aturan maka masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai hak untuk menyampaikan keluhannya terkait pelayananan yang diterima masyarakat.

Hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan menurut analisa peneliti dalam hal Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan Aparatur

Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat dengan bagaimana pihak aparatur kecamatan menjaga keseimbangan hak dan kewajiban setiap masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan Paten di Kecamatan Cabangbungin. Berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat, dikerjakan dan dilaksanakan oleh aparatur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka sebagai penyelenggara pelayanan Paten di Kecamatan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan Paten juga di layani sesuai dengan kebutuhan administrasi tiap-tiap individunya. Penjelasan mengenai keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dijabarkan pada sub bagian dibawah ini:

4.2.6.1 Keadilan Pelayanan Aparatur dalam melayani Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Keadilan dalam pelayanan aparatur dalam melayani masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyararakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan

oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Keadilan dalam konteks perkembangan pelayanan dapat disampaikan bahwa salah satu tujuan pelayanan publik adalah membentuk masyarakat yang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat yang puas akan segala bentuk pelayanan yang diberikan pada taraf awal pelayanan adalah suatu kepuasan masyarakat yang kebutuhan memperoleh administrasi kependudukan dapat terpenuhi.

Semakin berkembangnya taraf kehidupan masyarakat, maka masyarakat yang sudah menerima keadilan dalam pelayanan akan menikmati segala bentuk pelayanan yang diberikan secara berkeadilan. Keseluruhan upaya itu harus membangun kemampuan dan kesempatan masyarakat untuk berperan serta dalam pelayanan sehingga masyarakat bukan hanya sebagai objek tetapi juga subjek pelayanan. Upaya membangun kemajuan, kemandirian dan kesejahteraan itu harus dicapai pula dengan peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan dan kalangan masyarakat dan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas mencipatakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam pelaksanaanya, baik dari jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan dan lain sebagainya. Keadilan dalam pemberian pelayanan Paten pada pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran merupakan hal yang

penting, mengingat segala sesuatunya harus dilakukan oleh masyarakat yang membutuhkan.

Hasil wawancara dengan salah satu apatur dari penelitian yang dilakukan di Kecamatan Cabangbungin, terkait dengan Keadilan Pelayanan Aparatur dalam melayani Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten), mengunggkapkan bahwa:

> "Aparatur sudah mencoba bersikap adil kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan masyarakat saat melakukan pelayanan. Akan tetapi, kan yang dapat menilai aparatur adil atau tidaknya masyarakat itu sendiri. Jadi kita sebagai aparatur sudah melakukan pelayanan dengan seadil-adilnya tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat"(10/07/2017).

Berdasarkan pendapat aparatur di atas terkait keadilan pelayanan aparatur Kecamatan Cabangbungin sudah memperlakukan masyarakat dengan seadil-adilnya tanpa membeda-bedakan status sosial. Terkait dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diterimanya itu kembali pada penilaian masingi-masing individunya.

Selanjutnya, wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pelayanan terkait keadilan yang didapatkan masyarakat ketika melakukan pelayanan. Masyarakat menjelaskan bahwa: "menurut saya aparatur kurang cukup adil dalam melayani saya. saya datang lebih awal buat mengurus pembuatan Akta Kelahiran dan yang diduluin malah yang udah dikenalnya"(10/07/2017). Berdasarkan penjelasan salah seorang masyarakat di atas, masyarakat sebagai penerima pelayanan, mengatakan bahwa aparatur yang melaksanakan pelayanan masih kurang adil dalam melayani masyarakat, ini terlihat dengan cara aparatur lebih mendahulukan masyarakat yang dikenalnya. Terciptanya keadilan dapat

menjadikan pelayanan yang lebih berkualitas dengan menghilangkan sifat membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan dan mendapatkan pelayanan yang sama rata dengan keadilan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin menjadikan kepuasan terhadap masyarkat atas pelayanan yang telah diberikan.

Menurut analisa peneliti terkait keadilan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Aparatur sebaiknya lebih bersikap adil kepada masyarakat dengan salah satu contoh kecilnya yaitu dengan melayani masyarakat sesuai dengan siapa yang datang lebih awal. Agar tidak terjadi kejadian seperti pada aparatur yang mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang dikenalnya. Menurut peneliti, sebaiknya aparatur membuat nomor antrian untuk masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Nomor antrian ini cukup efektif karena aparatur hanya tinggal memanggil masyarakat yang mengantri dan tentunya selain efektif juga masyarakat dapat tertib dalam mengantri pada saat melakukan pelayanan.

.

4.6.1.2 Kejujuran dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi

Etika dalam pelayanan menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani. Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan dari pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Etika seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik.

Etika dalam pelayanan menciptakan suatu praktek pemberian pelayanan publik *(delivery system)* yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku *(rules of conduct)* atau kode etik. Kode etik mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya, yang tidak baik agar dihindarkan. Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa atas pelayanan tersebut. Khususnya yang berdampak positif pada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung dan semata-mata karena menjalankan tugas atau amanah yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Sikap demokratis dimiliki oleh pelaksana pelayanan mampu menerima masukan dari pihak lain. Adanya sikap yang demokratis dan standar pelayanan menjadikan ukuran yang dipergunakan dalam menilai suatu proses pemberian produk pelayanan baik berupa barang maupun jasa. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pasti mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan masyarakat. Demokratis dalam pemberian pelayanan memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk berpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan kepentingan masyarakat. Sifat demokratis yang dimiliki aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai pelaksana dan pemberi layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, karena sikap tersebut dijadikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kejujuran dalam pelayanan publik diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan kejujuran pekerjaan yang berat terasa ringan. Kejujuran

menciptakan pelaksanaan tugas dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran sebagai nilai etik yang fundamental ditandai dengan sikap terbuka sebagian aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang tidak pernah menutup-nutupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap kejujuran sebagai pelaksana pelayanan yang dimiliki oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, menjadikan kinerja petugas bersikap jujur. Sikap kejujuran dengan menginformasikan segala sesuatu yang berhubungan mengenai pelayanan administrasi terpadu Kecamatan. Kejujuran dalam pelayanan menciptakan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. kejujuran ditunjukkan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang diikuti dengan sikap tanggung jawab. Kejujuran menjadikan keberanian aparatur untuk mengatasi diri sendiri, berani menolak dan bertindak konsisten terhadap pekerjaannya.

Kejujuran diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena mendorong aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Kejujuran membentengi aparatur dari melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kode etik. Sebagian petugas menyadari bahwa kejujuran diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang memiliki kejujuran yang tinggi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan kepada

masyarakat. Pemberian informasi dan pelayanan yang sebenar-benarnya serta pemberian solusi yang disertai dengan kejujuran

Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi mengenai kejujuran yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Cabangbungin terkait Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten). "menurut saya, aparatur sudah jujur dalam melaksanakan pelayanan, tidak ada yang ditutup-tutupi pada saat melayani masyarakat". berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait kejujuran aparatur pada saat melayani masyarakat tidak terjadi kecurangan dalam memberikan pelayanan. aparatur Kecamatan Cabangbungin sudah me tugasnyjalankan tgasnya sebagai penyedia layanan dengan jujur.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) pada dasarnya adalah suatu kebijakan yang dibuat untuk mempersingkat alur birokrasi yang selama ini terasa menyulitkan masyarakat. Paten dilaksanakan di kecamatan didasari bahwasanya kecamatan merupakan lembaga pelayanan publik yang dekat dengan masyarakat. Kedekatan kecamatan bisa dirasa dari jarak yang ditempuh oleh masyarakat terutama apabila suatu daerah itu memiliki kondisi geografis yang sangat cocok apabila Paten dilaksanakan di daerahnya.

Penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin beberapa waktu lalu. Dari penelitian yang telah peneliti lakukan tersebut dapat ditarik beberapa kesimpulan berdasar pada teori Agus Dwiyanto yaitu:

1) Pelaksanaan Paten di Kecamatan Cabangbungin cukup berhasil, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Paten kepada masyarakatnya. Sehingga dengan berkualitasnya pelayanan Paten yang diberikan tersebut membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan di kantor Kecamatan Cabangbungin.
2) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas Paten Kecamatan Cabangbungin telah bersikap baik dan ramah dalam melayani. Sikap ini ditunjukkan dengan keramahan petugas selama melayani masyarakat, selain itu petugas juga tanggap dalam memberikan pelayanan. Sikap lainnya adalah petugas Paten bersikap adil selama memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan petugas tidak membeda-bedakan dari golongan mana masyarakat yang dilayani tersebut, namun petugas Paten menanyakan apa kepentingan dari masyarakat tersebut.
3) Dalam hal prosedur pelayanan, peneliti simpulkan bahwa prosedur yang ada di Kecamatan Cabangbungin belum maksimal dengan standar operasional pelayanan yang ada. Ketidaksesesuaian ini peneliti nilai dari kurangnya informasi mengenai tata cara atau prosedur pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan baik yang berupa papan tulis atau pun kertas yang tertulis di dekat loket pelayanan.
4) Mengenai kualitas dari waktu pelayananannya, untuk jadwal pelayanan sendiri memang terasa masih kurang baik. Hal ini dikarenakan petugas yang kurang disiplin akan jam kerjanya. Namun, pihak kecamatan menjamin

bahwasanya hal ini tidak akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan dan juga penyelesaian berkas administrasi masyarakat.

5) Kesimpulan dari indikator selanjutnya adalah fasilitas. Kecamatan Cabangbungin dalam melaksanakan Paten ini juga telah melengkapi kantornya dengan sarana dan prasarana yang dibutukan oleh masyarakat maupun petugas Paten itu sendiri. Hal ini diharapkan untuk meningkatkan pelayanan Paten dari waktu ke waktu. Fasilitas yang tersedia di kantor Kecamatan Cabangbungin terdiri dari ruang tunggu yang nyaman dan bersih, selain itu ada pula fasilitas pendukung lainnya seperti toilet umum, pojok ASI, mushola, tempat parkir, papan informasi, loket dan meja pelayanan. Adapula komputer berbasis data base Paten, printer, komputer untuk perekaman KTP-El dan ruang tamu, dan semua fasilitas tersebut diadakan untuk meningkatkan pelayanan Paten.
6) Dimensi terakhir adalah biaya pelayanan. Kecamatan Cabangbungin dalam menetapkan biaya pelayanan berdasar pada standar pelayanan yakni Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kecamatan Se-Kabupaten Bekasi. Di dalam peraturan ini dijelaskan bahwa untuk jenis pelayanan non perizinan, masyarakat tidak dikenakan biaya apapun (gratis). Hal ini sesuai dengan keadaan langsung di Kecamatan Cabangbungin. Selain itu, petugas Paten tidak meminta yang namanya biaya administrasi.