

## **ANALISIS PROGRAM ANTAR JEMPUT (AJI) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BABULU KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA**

**Ayu Ajeng Nurfadillah\***  
**Universitas Mulawarman, Indonesia**  
**E-mail:\*** [ajengnrdllh78@gmail.com](mailto:ajengnrdllh78@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine how the Antar Jemput Izin (AJI) is implemented by Babulu District in improving the Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Data collection techniques in this study were obtained using purposive sampling technique and accidental sampling. The data analysis used in this research is descriptive qualitative which aims to provide a description of each of the variables studied. The results showed that the analysis of the Antar Jemput Izin (AJI) program in improving the Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) in Babulu District by looking at the transparency, accountability, conditional, participatory, and non-discriminatory system is running quite well.*

**Keywords:** *program antar jemput (AJI), pelayanan administrasi terpadu (PATEN)*

### **Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Sejalan dengan kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 1 ayat 6 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang mana penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Dengan begitu Pemerintah Bupati Petajam Paser Utara membuat sebuah peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu Peraturan Bupati Petajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Petajam Paser Utara. Dalam rangka kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN), perlu adanya uraian tugas sebagai pedoman untuk melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dibentuk dengan maksud untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. Sedangkan tujuan dari didirikannya Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Bupati Petajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penyelenggaraan Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilakukan oleh pihak Kecamatan yang terdiri dari pemerintahan ditingkat Kecamatan menjadi lebih dibutuhkan peranannya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan merupakan lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani kepentingan masyarakat. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjamin tugas-tugas pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk

didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh Bupati atau Walikota. Salah satu wilayah yang menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Kecamatan Babulu, Kabupaten Penajam Paser Utara. Kecamatan Babulu adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Berdasarkan observasi penulis sebelum adanya kebijakan dari Pemerintah Daerah tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pelayanan yang ada di Kecamatan Babulu kurang tertata dan harus melewati pelayanan yang rumit. Dimana masyarakat mengalami kesulitan dalam hal melakukan pelayanan yang ada di Kecamatan, serta masyarakat harus mengurus sendiri urusan perizinan maupun non perizinan tersebut tanpa adanya sebuah pelayanan yang dari Kecamatan dan memerlukan waktu dan biaya yang sangat banyak. Dengan begitu dibuatlah sebuah kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan urusan perizinan maupun non perizinan tanpa melewati pelayanan yang rumit dan mengeluarkan banyak biaya, yang mana masyarakat di mudahkan dalam hal pelayanan di Kecamatan serta mengajak masyarakat untuk dapat melengkapi surat-surat perizinan maupun non perizinan yang ada. Selanjutnya agar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu berjalan dengan optimal dibuatlah sebuah program yaitu Program Antar Jemput Izin (AJI), yang mana program Antar Jemput Izin ini dapat mempermudah masyarakat dalam hal melakukan pelayanan dalam hal perizinan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat juga di katakan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana merupakan Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintahan baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap Permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Program ini di lakukan dengan harapan dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani masyarakat dengan lebih cepat,

lebih ramah, bebas Pungli pastinya, Lebih Transparan, dan lebih jelas dari persyaratan, biaya dan waktunya. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ada di Kecamatan Babulu sudah melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana pelayanan yang dilakukan yaitu dalam hal perizinan maupun non perizinan. Pelayanan administrasi yang di lakukan oleh Kecamatan Babulu sendiri sudah ada mulai dari tahun 2015, pelayanan yang di lakukan oleh Kecamatan babulu terdiri dari surat pengantar dari desa, surat keterangan tidak sengketa, pemberian rekomendasi kegiatan di bidang pendidikan, surat keterangan domisili, surat izin keramaian, surat keterangan tidak mampu, dan surat pengantar SKCK. Dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang mana mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Maka kecamatan Babulu membuat sebuah program yaitu Program Antar Jemput Izin atau dapat disingkat "AJI" agar masyarakat lebih mengetahui apa yang di maksud dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Program Antar Jemput Izin (AJI) ini sudah berjalan kurang lebih selama 2 tahun 6 bulan ini, dan dengan adanya sebuah program yang dibuat oleh Kecamatan Babulu pelayanan yang ada di Kecamatan diharapkan berjalan dengan optimal. Dengan program yang di buat oleh Kecamatan Babulu ini sebagai penyempurnaan dari program Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah diluncurkan sejak tahun 2015 lalu. Terkait peluncuran Program Antar Jemput Izin (AJI) ini, pemerintah Kecamatan ingin menyempurnakan program Pelayanan Administrasi Kecamatan yang telah diluncurkan oleh Pemerintah Daerah. Melalui pelayanan Antar Jemput Izin ini, masyarakat sangat dimudahkan, yang mana masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan dalam melakukan Pelayanan. Serta masyarakat yang ingin mengurus surat izin hanya cukup menghubungi *hotline* atau *Call Center* yang telah disediakan, maka pegawai dari kecamatan akan datang sampai proses selesai, setelah itu izin yang telah di terbitkan akan diantarkan kembali ke rumah masyarakat

tersebut. Sehingga program ini dapat berjalan dengan baik, maka hal ini merupakan proses perizinan yang paripurna atau maksimal kepada masyarakat. Sisi positif yang dapat diperoleh dari keberadaan program ini adalah pelayanan sempurna kepada masyarakat dan dari sisi pemerintah, pihak Kecamatan mengajak masyarakat untuk taat aturan, dimana masyarakat tertarik untuk melengkapi surat izin, baik itu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin gangguan (Hinder Ordonantie "HO"), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ataupun surat izin lainnya. Dengan adanya program Antar Jemput Izin (AJI) akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dimana masyarakat tidak melewati birokrasi yang rumit terutama dalam memperoleh perizinan. Karena program yang dibuat oleh Kecamatan Babulu merupakan bagian dari reformasi birokrasi dan perbaikan di bidang pelayanan publik yang merupakan salah satu fokus perhatian pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hal yang membedakan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dimana terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana penulis memfokuskan penelitian pada indikator Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kecamatan Babulu yang mana dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sedangkan penelitian sebelumnya, pertama memfokuskan penelitian terhadap Kualitas pelayanan dari segi kepuasan kinerja pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan dan sarana dan prasarana baik di DISDUKCAPIL Kota Jambi, sedangkan penelitian yang kedua memfokuskan penelitian pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 unsur pelayanan. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan organisasi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), perlu didukung adanya tim kerja yang solid, dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif.

Dalam melaksanakan setiap kegiatan perlu adanya suatu tujuan yang ingin dicapai dari apa yang akan dilaksanakan, maka dari itu yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan yang terjadi dalam Program Antar Jemput Izin (AJI) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana dampak yang terjadi dalam Program Antar Jemput Izin (AJI) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kegunaan penelitian ini adalah mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan ilmu pemerintahan, sebagai referensi dan bahan pendukung penelitian, Pemerintah Daerah berharap dengan adanya sebuah kebijakan yang di buat dapat meningkatkan pelayanan yang ada di dalam suatu kecamatan untuk menunjang kesejahteraan masyarakat, Kecamatan merupakan acuan dalam meningkatkan kontribusi dari camat dan aparatur Kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal, terbitnya kebijakan yang di buat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara salah satunya untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini di harapkan masyarakat dapat berperan aktif dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mensejahterakan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

#### **Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik sering disamakan

dengan istilah pelayanan umum, banyak pendapat terkait dengan pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto (dalam Samsuddin, 2016:316) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang yang telah di tetapkan. Selanjutnya Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto dalam Samsuddin, 2016: 316).

Menurut Inu Kencana (Dalam Handayani.dkk, 2017:725) mengatakan, bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Menurut Santosa (dalam Sellang, 2018:609) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan

atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang-undang ini penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk memberikan pelayanan publik atau badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

### **Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry (dalam Sahaluddin, dkk, 2014:1999) Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (reliability)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (responsiveness)

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

3. Keyakinan (confidence)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".

4. Empati (emphaty)

Yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5. Berwujud (tangible)

Yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

### Jenis-jenis Pelayanan Publik

Sebelum adanya jenis pelayanan publik perlu diketahui bahwa adanya karakteristik dalam sebuah pelayanan publik seperti Menurut Sedarmayanti (dalam Nurfitriyana, dkk, 2014:565) yang mana karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan diantaranya:

1. Prosedur Pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.

3. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.

4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.

5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka. dalam melayani, pelanggan diperlukan motto: "customer is king and customer is always right".

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan,

penanggulangan bencana, pelayanan sosial. Pelayanan Publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terdapat 3 jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dari pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kecamatan Babulu termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### **Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan**

Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pemerintah Pusat mengeluarkan suatu sistem yang bernama PATEN, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Pelayanan perizinan terpadu sebagai salah satu bentuk pelayanan yang output-nya berupa jasa juga diharapkan memiliki kualitas yang sempurna. Pelayanan terpadu merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tujuannya agar masyarakat segala kebutuhan terkait dengan perizinan maupun nonperizinan dapat terpenuhi secara mudah, efektif, dan efisien. Pelayanan terpadu yaitu pola pelayanan terpadu diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. Pelayanan terpadu yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pelayanan terkait dengan administrasi masyarakat yang memang wewenangnya diurus oleh kecamatan.

Pelayanan tersebut diberikan oleh kantor kecamatan untuk memudahkan masyarakat.

Salah satu pola pelayanan prima yang telah diterapkan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyelenggarakan pelayanan terpadu yaitu pola pelayanan terpadu diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. Kelebihan pelayanan terpadu adalah demi efisiensi bagi publik yang membutuhkan jenis pelayanan tersebut dan kemudahan koordinasi antar institusi yang berkaitan dengan pelayanan. Pola pelayanan terpadu ini ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, masyarakat cukup datang kesatu tempat untuk mendapatkan layanan dan tidak perlu mendatangi ke dinas/instansi pemberi izin yang lokasinya tersebar. Seperti yang telah di jelaskan didalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, dimulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat pelayanan. Arti dari kata satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat

pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Badan/Kantor/Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten atau Kota bagi Kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan maupun non perizinan.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu memang telah memenuhi syarat substantif dengan telah di dukung oleh Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (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.

### **Program Antar Jemput Izin (AJI)**

Kabupaten Penajam Paser Utara telah membuat kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tahun 2014 dan setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Penajam Paser Utara sudah harus melaksanakan kebijakan yang di buat oleh Bupati Penajam Paser Utara selambatnya pada tahun 2015. Kecamatan Babulu telah melaksanakan kebijakan Bupati Penajam Paser Utara pada tahun 2015, dan tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan

pelayanan di kecamatan Babulu berjalan dengan optimal. Hanya saja masyarakat yang mengerti Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan hanya sebagian, masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti bagaimana cara kerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ada di Kecamatan Babulu. Oleh karena itu Pemerintah Kecamatan Babulu membuat sebuah program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu Program Antar Jemput Izin atau dapat di singkat sebagai AJI. Program yang di buat oleh Kecamatan Babulu sudah berjalan kurang lebih 2 tahun 6 bulan ini. Program ini dibuat untuk penyempurna dari Kebijakan yang di buat tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program ini di buat untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan Pelayanan dalam hal perizinan, serta mengajak masyarakat untuk dapat melengkapi surat perizinan dan non perizinan. Serta pihak kecamatan mengajak masyarakat untuk taat aturan, dimana masyarakat tertarik untuk melengkapi surat izin, baik itu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin gangguan (Hinder Ordonantie "HO"), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ataupun surat izin lainnya.

Program Antar Jemput Izin (AJI) ini diharapkan berjalan dengan optimal dan dengan adanya program ini dapat meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ada di Kecamatan Babulu. Cara kerja dari program Antar Jemput Izin ini membuat masyarakat sangat dimudahkan, yang mana masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan dalam melakukan Pelayanan. Serta masyarakat yang ingin mengurus surat izin hanya cukup menghubungi hotline atau CallCenter yang telah disediakan, maka pegawai dari kecamatan akan datang sampai proses selesai, setelah itu izin yang telah di terbitkan akan diantarkan kembali ke rumah masyarakat tersebut. Sehingga

program ini dapat berjalan dengan baik, maka hal ini merupakan proses perizinan yang paripurna atau maksimal kepada masyarakat.

### **Program Antar Jemput Izin (AJI) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penyelenggaraan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksudkan untuk mewujudkan pemerintahan di tingkat kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi kantor, badan atau dinas pelayanan terpadu di kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Tujuan utama yakni untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggara Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Ruang lingkup penyelenggaraan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan meliputi pelayanan pada bidang perizinan dan nonperizinan.

Dengan Demikian adanya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan membawa harapan bahwa akan terbangun dan tercipta sebuah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Camat sebagai pemimpin kecamatan tentunya memiliki kewenangan yakni terkait dengan koordinasi, pembinaan dan pengawasan. Guna mewujudkan penyelenggaraan

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang sesuai dengan harapan maka camat harus dibantu oleh aparatur pemerintah lain yang berkompeten serta didukung oleh fasilitas yang memadai untuk mempermudah terselenggaranya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan.

Dengan adanya Program dari Kecamatan Babulu yaitu Program Antar Jemput Izin (AJI) yang mana dapat mendukung kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu, dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan tanpa melawati pelayanan yang rumit. Serta membuat masyarakat lebih mudah yang mana masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan dalam melakukan pelayanan untuk melengkapi surat perizinan atau nonperizinan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan di Kecamatan Babulu yaitu pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan berdasarkan surat pengantar dari Desa, surat keterangan tindak sengketa, pemberian rekomendasi kegiatan di bidang pendidikan, surat keterangan domisili, surat pengantar SKCK, surat pengantar izin pembangunan, surat rekomendasi izin keramaian, permohonan IMB, dan surat keterangan tidak mampu. Serta pelayanan administrasi di dalam program Antar Jemput Izin (AJI) antara lain Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin gangguan (Hinder Ordonantie "HO"), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ataupun surat izin lainnya.

Dengan berfokus pada Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan tidak diskriminatif (kesamaan hak) yang mana penulis ingin mengaitkan antara teori dari ahli yang menjadikan fokus bagi penulis. Bagaimana kaitan Analisis program Antar Jemput Izin (AJI) dalam Pelayanan



Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap Transparansi yang merupakan keterbukaan informasi, mudah dan dapat diakses sehingga mempermudah masyarakat yang ingin memperoleh informasi serta mudah untuk dimengerti. Sehingga transparansi ini akan berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan yang mana dapat dipertanggungjawabkan dari pemberi pelayanan lebih memperhatikan kondisional yang mana kemampuan pemberi dan penerima pelayanan lebih mengedepankan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan begitu mendorong masyarakat dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik, serta dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat tidak adanya tindak diskriminatif (kesamaan hak) dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

Penelitian Analisis Program Antar Jemput Izin (AJI) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, dan data yang diperlukan dalam penelitian di lapangan adalah data umum dan data khusus, secara rinci sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang berhubungan secara langsung dengan masalah yang dibahas orang yang terdapat di daerah tersebut. Responden merupakan orang yang bersedia dimintai keterangan tentang fakta atau pendapat. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah narasumber yaitu Kecamatan Babulu yang mengurus program Antar Jemput Izin (AJI) dan masyarakat sekitar Kecamatan Babulu yang dimintai keterangan seputar permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil dari dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Data

sekunder juga merupakan data pendukung yang telah diolah oleh pihak lain, dalam rangka memperjelas data primer dan permasalahan penelitian tersebut. Hal ini dilakukan adalah untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, serta untuk mengetahui kebenaran narasumber dalam memberikan keterangan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan objek penelitian. Adapun data-datanya adalah sebagai berikut :

- a. Data Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.
- b. Struktur organisasi Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Data Program Antar Jemput Izin (AJI) yang dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara yang sebagai fokus penelitian.

### Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan penulis teliti maka dapat diketahui bahwa jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Metode penelitian deskriptif, yang mengarahkan penelitian kepada tujuan untuk memaparkan dan menggambarkan tentang Analisis Program Antar Jemput Izin (AJI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Menurut Sugiyono (2009), Penelitian deskriptif adalah metode yang di gunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Selanjutnya, Menurut McMillan dan Schumacher (2010), pendekatan kualitatif adalah pendekatan investigasi karena

biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.

Oleh sebab itu diperlukan pencarian data yang benar-benar valid, abash (referensi), serta dapat dipertanggungjawabkan dengan demikian dapat diperoleh gambaran yang lengkap tentang Analisis Program Antar Jemput Izin (AJI) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu, Kabupaten Penajam Paser Utara.

Tempat obyek penelitian adalah Kecamatan Babulu, Kabupaten Penajam Paser Utara. Dengan waktu pada bulan Mei 2020 dan selesai pada bulan September 2020.

Sumber data dalam penelitian ini primer dan sekunder. Sumber primer adalah penelitian lapangan sedangkan sumber sekunder adalah penelitian kepustakaan. Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik *Purposive Sampling dan accidental sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah penentuan sumber informasi secara *purposive* dilandasi tujuan atau pertimbangan tertentu terlebih dahulu (Yusuf, 2015:368). Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009).

Karena penelitian berangkat (*starting point*) dari kasus yang keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu sebagaimana dimaksud oleh Spradley (dalam Yusuf, 2015:368) yang menggunakan istilah "*social situsion*" (situasi sosial) untuk menggambarkan kelompok yang diteliti, maka dibedakanlah dalam tiga unsur, yaitu (1)

pelaku (*actors*), merupakan pelaku dari kegiatan tersebut; (2) tempat (*place*), yaitu tempat kejadian kegiatan dilakukan; dan (3) aktivitas (*activities*), merupakan segala aktivitas yang dilakukan aktor di tempat tersebut dalam konteks sesungguhnya. Dengan demikian penelitian ini penulis menetapkan 4 (empat) orang sebagai *Informan* yang antara lain adalah :

1. Camat dari Kecamatan Babulu.
2. Sekretaris Camat dari Kecamatan Babulu.
3. Kasi Pelayanan Program Antar Jemput Izin (AJI).
4. Masyarakat Babulu, penulis memilih masyarakat babulu karena sebagai informan dikarenakan merekalah yang menerima pelayanan program antar jemput izin di Kantor Kecamatan Babulu.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Milles dan Huberman yaitu analisis data yang terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Pengumpulan data merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian, dengan menggunakan sepanjang instrumen yang telah disepakati, guna memperoleh data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Dalam proses pengumpulan data ini, seorang peneliti dapat melakukan analisis secara langsung, sesuai dengan informasi data yang diperoleh di lapangan. Dalam pengumpulan data penulis melakukan seleksi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dan kemudian dikumpulkan untuk masuk pada tahap reduksi data.
2. Mengacu pada proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, abstrak, dan/atau mengubah data yang muncul dalam korpus penuh (*body*) dari catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen,

dan bahan-bahan empiris lainnya. Dengan kondensasi kita membuat data lebih kuat.

3. Penyajian Data

Pada tahap ini penulis merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif atau memaparkan. Pengambilan data membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan kesimpulan

Merupakan langkah keempat meliputi langkah yang telah disederhanakan, disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

### Pembahasan

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap tiga orang informan yang dilakukan di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara dan *accidental sampling* terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan dengan program Antar Jemput Izin (AJI). Informan berhasil di wawancara secara intensif selama penelitian.

Data yang tidak terungkap pada saat wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu bulan juni sampai dengan agustus 2020. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi,

maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada.

Pada dasarnya Program Antar Jemput Izin (AJI) merupakan program yang di buat oleh Kecamatan Babulu sebagai penyempurna dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam hal pelayanan kepada masyarakat baik dalam perizinan maupun non perizinan. Dimana Program Antar Jemput Izin (AJI) ini dibuat bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan perizinan di Kecamatan Babulu dan untuk meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Cara kerja dari Program Antar Jemput Izin (AJI) ini membuat masyarakat sangat dimudahkan, yang mana masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan dalam melakukan Pelayanan. Serta masyarakat yang ingin mengurus surat izin hanya cukup menghubungi *hotline* atau *Call Center* yang telah disediakan, maka pegawai dari kecamatan akan datang sampai proses selesai, setelah itu izin yang telah di terbitkan akan diantarkan kembali ke rumah masyarakat tersebut.

Untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut aparatur pemerintahan kecamatan di memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang baik akan tercapai apabila ada korelasi antara pemimpin dan bawahan dalam pelaksanaannya. Proses atau teknis pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Babulu dilaksanakan sesuai dengan standard operasional pelayanan yang ada karena keberhasilan dari pelayanan ditentukan dari pihak pihak yang terlibat didalamnya. Dengan pelaksanaan Program Antar Jemput Izin (AJI) memiliki keunggulan yang cukup berdampak positif bagi Kecamatan Babulu yaitu dengan adanya peningkatan Pendapatan Daerah dari sektor retribusi pajak. Dan untuk melihat bagaimana korelasi dan sinkronisasi dari pelaksanaan Program Antar Jemput Izin (AJI) yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan pelayanan dan memiliki *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam hal perizinan.

Beberapa faktor yang menjadi fokus dalam Analisis Program Program Antar

Jemput Izin (AJI) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Babulu, antara lain:

#### **A. Transparansi**

Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dalam pemberian pelayanan publik. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktek dalam good governance didalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada dimasyarakat mengisyaratkan adanya ruang khusus transparansi.

Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dan akuntabilitas yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dan laporan hasil kerja harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan. Pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Tentunya pelayanan yang transparansi, akuntabilitas, dan sesuai dengan standar operasional publik yang ada di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

DW selaku responden mengatakan bahwa : "Biaya saat pelayanan itu saya gratis selain pembayaran surat itu saja dan itu saya pembayaran melalui Bank selanjutnya bukti pembayaran saya berikan kepada pengurus program Antar Jemput Izin (AJI)." (Wawancara 12 Juli 2020)

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, memperlihatkan bahwa Pemerintah Kecamatan Babulu telah membuka akses informasi kepada masyarakat melalui Sosialisasi pada setiap Desa dan dalam sosialisasi tersebut menjelaskan tentang cara kerja, prosedur persyaratan yang perlu dipersiapkan oleh masyarakat (persyaratan-persyaratan), ketika masyarakat akan mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan, serta baik dalam biaya

pengurusan yang mana program Antar Jemput Izin (AJI) melakukan pelayanan dengan gratis tidak adanya pemungutan biaya. Masyarakat yang melakukan pelayanan di program Antar Jemput Izin (AJI) hanya cukup membayar biaya retribusi surat perizinan tersebut dengan pihak Bank dan itu menjadi bukti Lunas pembayaran surat perizinan. Dimana dapat kita ketahui bahwa Kecamatan Babulu mempunyai Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) untuk program Antar Jemput Izin (AJI) tersebut. Oleh karena itu tidak adanya tindakan pemungutan biaya dalam pelayanan di program Antar Jemput Izin (AJI). Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada pada kantor Kecamatan Babulu di katakan transparansi dengan adanya pemasangan Benner yang di publikasikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Babulu.

Informasi secara langsung tentang prosedur pelayanan program Antar Jemput Izin (AJI) telah dilakukan oleh pihak kantor Kecamatan Babulu terhadap setiap Desa yang ada di kantor Kecamatan Babulu masyarakat mendapatkan melalui penjelasan oleh petugas terkait ketika ada sesuatu yang kurang jelas. Sedangkan untuk informasi secara tidak langsung terlihat dari adanya informasi prosedur administrasi berupa banner program Antar Jemput Izin (AJI) yang telah dipasang di depan ruang pelayanan Kantor Kecamatan Babulu. Akan tetapi, media informasi tersebut hanyalah bersifat manual dan belum dijelaskan atau disampaikan pada media informasi seperti benner, sehingga membuat masyarakat hanya akan mengetahui tentang persyaratan perijinan jika mereka menghubungi pihak program Antar Jemput Izin (AJI) atau jika mereka datang langsung ke kantor Kecamatan Babulu.

Masyarakat mengetahui bahwa informasi tentang Program Antar Jemput Izin (AJI) dari Kantor Kecamatan Babulu. Namun adanya sosialisasi tersebut kurang efektif untuk masyarakat karena yang mengetahui hanya warga yang mengetahui dan mengikuti sosialisasi tersebut. Selain itu informasi yang disampaikan pun tidak dilakukan secara berkala sehingga penyampaian informasi untuk masyarakat masih kurang efektif. Kemudian efisien dalam setiap pelayanan di

dalam Program Antar Jemput Izin (AJI) sudah diberlakukan dimana terbukti dari pernyataan informen tersebut bahwa tidak adanya tindakan pemungutan biaya pelayanan dari pihak pengurus Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu, kecuali biaya retribusi yang menjadi kewajiban pada setiap pemohon yang dibayarkan melalui Bank kepada Pemerintah Daerah (Pemda) dan hal tersebutlah yang menjadi bukti pembayaran Lunas yang menjado persyaratan dalam pembuatan surat Perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut penulis, setidaknya pemerintah Kecamatan Babulu secara berkala melakukan sosialisasi atau penyampaian kepada masyarakat tersebut dan melengkapi informasi-informasi yang berkaitan dengan persyaratan-persyaratan dokumen kependudukan yang jelas, agar masyarakat mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan dengan baik dan benar serta tidak membuang waktu terlalu banyak.

Hal ini sesuai dengan menurut Arifin Thahir (2011:176-177), penerapan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah harus diberikan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui segala informasi tentang penyelenggaraan pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di jelaskan bahwa pelayanan Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di kantor kecamatan Babulu sudah memberikan kemudahan masyarakat untuk memperoleh informasi namun masih harus ditambahkan dengan menggunakan media internet agar ketika masyarakat datang ke kantor tersebut untuk melakukan pengurusan surat perizinan dapat mengetahui lebih jelas informasi tentang program Antar Jemput Izin (AJI), serta masyarakat yang telah menghubungi pengurus Program Antar Jemput Izin (AJI) saat melakukan pengurusan perizinan pengurus sudah datang dengan persyaratan yang lengkap. Dalam pelaksanaan pelayanan Program Antar Jemput Izin (AJI) dari Kantor Kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat tidak adanya tindakan pungutan

biaya atau gratis. Sehingga ini membuat masyarakat sangat dimudahkan terhadap Program Antar Jemput Izin (AJI) dari Kantor Kecamatan Babulu dalam melakukan pelayanan surat perizinan di nilai telah transparan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada pada Kecamatan Babulu dalam pelayanan mengenai ketepatan informasi dan waktu pelayanan merupakan upaya meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada pada Kantor Kecamatan Babulu.

#### **B. Akuntabilitas**

Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta caracara yang digunakan untuk mencapai semua itu. Pengendalian (control) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik demikian juga sebaliknya.

Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (checks and balances system).

Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan. Pengambilan keputusan didalam organisasi-organisasi publik melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu wajar apabila rumusan kebijakan

merupakan hasil kesepakatan antara warga pemilih (constituency) para pemimpin politik, teknokrat, birokrat atau administrator, serta para pelaksana dilapangan.

Program Antar Jemput Izin (AJI) di Kantor Kecamatan Babulu merupakan salah satu dari unsur pelaksana pemerintah daerah Kabupaten Penajam Paser Utara tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, diantaranya pelayanan kepada masyarakat dalam hal surat perizinan dan non perizinan yang mana berikut proses perizinannya, termasuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang diperuntukan bagi masyarakat Kecamatan Babulu yang akan mendirikan bangunan.

Hal ini berarti Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu yang merupakan salah satu dari unsur pelaksana pemerintah daerah Kabupaten Penajam Paser Utara yang bertugas melaksanakan kewenangan pemerintah daerah yaitu Kecamatan Babulu yang bertanggung jawab memberikan penjelasan dan alasan yang jelas kepada publik/masyarakat sebelum mengambil sebuah keputusan dan mendengarkan suara-suara dan penilaian dari publik/masyarakat tersebut sehingga tidak terjadi penyimpangan dan penyelewengan dalam mencapai sebuah tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang ada di kecamatan Babulu yakni Margono Hadi Sutanto selaku Camat, beliau mengatakan bahwa: Proses pelayanan yang ada di Kecamatan Babulu dengan adanya Program Antar Jemput Izin (AJI) sangat baik dan akuntabilitas, hal ini dapat di lihat dari proses pengelolaan administrasi tentang pertanggung jawaban anggaran dari pemerintahan daerah dan pemerintahan kecamatan lewat hubungan koordinasi yang akurat, cepat, tepat sasaran. Hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya pendapatan daerah dari sector retribusi pajak dan hal tersebut membuktikan akuntabilitas terhadap pemerintah daerah. Serta pelayanan surat perizinan pada Program Antar Jemput Izin (AJI) sudah mengacu pada ketentuan pemerintah daerah tentang surat perizinan. (Wawancara 12 Juli 2020).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan pada Program Antar Jemput Izin (AJI) di Kantor Kecamatan Babulu ini dapat dikatakan berkaitan dengan persyaratan dan administrasi yang harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan baik dari segi kualitas maupun keabsahan pelayanan. Persyaratan teknis dan administrasi hendaknya di buat dengan sesederhana mungkin, agar masyarakat dapat memahami prosedur tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, dapat di jelaskan bahwa perlakuan indikator akuntabilitas tentang Kualitas pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu dalam hal surat perizinan cukup memadai karena semua persyaratan dalam membuat surat perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam hal proses pelayanan dalam hal surat perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilakukan layak akuntabilitas merupakan yang diterima karena pertanggung jawaban pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan tertentu kepada masyarakat. Penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan berdasarkan kriteria akuntabilitas ditentukan berdasarkan kedekatan suatu tingkatan pemerintahan dengan luas, besaran, dan jangkauan dampak yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Berdasarkan kriteria akuntabilitas maka semakin dekat pemberi layanan dan penggunaannya, dan semakin banyak jumlah pengguna layanan maka layanan lebih tepat diselenggarakan oleh pemerintahan daerah kabupaten/kota.

Mengacu pada kalimat di atas maka dapat dinyatakan pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada pada Kantor Kecamatan Babulu untuk meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam hal surat perizinan seperti surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dimana pemerintahan Kecamatan mendapatkan pelimpahan wewenang dari

pemerintahan Kabupaten Penajam Paser utara sesuai dengan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Perlakuan akuntabilitas tentang kualitas pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu untuk meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam hal surat perizinan seperti surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) cukup memadai karena semua persyaratan dalam membuat surat perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam hal proses pelayanan dalam hal surat perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilakukan layak akuntabilitas yang diterima karena pertanggungjawaban pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan tertentu kepada masyarakat.

### **C. Kondisional**

Konsep kondisional memberi pengertian sebagai pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas. Kondisional dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terhadap tataran birokrasi pemerintahan, disesuaikan dengan efisiensinya waktu dan tenaga. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Serta kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektifitas. Dalam penelitian ini konsep kondisional dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pelayanan program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di kantor Kecamatan Babulu.

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa pelayanan program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu itu sudah berjalan efektif dan efisien yang mana penyelesaian pelayanan surat perizinan sampai surat di terima oleh masyarakat tidak lebih dari satu minggu. Hal tersebut menyatakan pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) di Kantor Kecamatan Babulu dalam hal surat perizinan sudah memadai yang mana proses pelayanan surat tersebut tidak ada terhalang dengan lambatnya proses rekomendasi teknis menyangkut persyaratan administrasi.

Dengan demikian efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kondisional dalam pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) pada surat perizinan sangat terkait dengan proses waktu dalam pelayanan surat perizinan pada program Antar Jemput Izin (AJI) di Kantor Kecamatan Babulu. Dan untuk meningkatkan indikator ini diharapkan dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Baik kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu dan kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Program Antar Jemput Izin (AJI) jika dikaitkan dengan kondisi pada saat ini yaitu wabah Covid-19 pelayanan kepada masyarakat dengan adanya program Antar

Jemput Izin (AJI) ini masyarakat sangat terbantu dan dianggap mampu menyesuaikan kondisi yang ada pada lingkungan masyarakat, dimana masyarakat hanya menunggu di rumah untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dalam mengurus surat perizinan dan pengurus program Antar Jemput Izin (AJI) pada Kecamatan Babulu yang akan mendatangi masyarakat tersebut.

Bahrudin selaku Kasi Pelayanan Umum dari Kantor Kecamatan Babulu dapat diuraikan sebagai berikut :

“Yang penting semua berkas yang diperlukan lengkap, maksimal itu 5 hari kerja program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di kantor Kecamatan Babulu dapat menyelesaikan surat perizinan tersebut dan itu paling lama dan paling cepat penyelesaian bisa 2 sampai 3 hari”. (Wawancara 12 Juli 2020).

Dengan begitu program Antar Jemput Izin (AJI) memiliki dampak yang dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan kondisi yang ada dan mendapatkan kepuasan masyarakat dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

#### **D. Partisipatif**

Partisipatif masyarakat merupakan pelibatan masyarakat dalam pengambilan dan pelaksanaan keputusan ataupun pengawasan terhadap kebijakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Hasil wawancara, menunjukkan bahwa masyarakat dapat berpartisipasi di Kecamatan Babulu berikut hasil wawancaranya dengan Margono Hadi Sutanto selaku Camat dari Kantor Kecamatan Babulu : “Sebelum adanya program Antar Jemput Izin (AJI) pada tahun 2016 dan setelah adanya program Antar Jemput Izin (AJI) pada tahun 2017, Kecamatan Babulu pada tahun 2017-2018 mengalami peningkatan pelayanan masyarakat pada program Antar Jemput Izin (AJI) dan masyarakat sangat berantusias dalam hal pelayanan perizinan. Sejauh ini untuk penampungan aspirasi masyarakat belum pernah dilakukan.” (Wawancara 11 Juli 2020).

Dari hasil dapat di jelaskan antusias masyarakat terhadap pentingnya melengkapi surat perizinan mengalami peningkatan yang signifikan hal tersebut terbukti Kecamatan Babulu dengan Program Antar Jemput Izin (AJI) dapat meningkatkan Pendapatan Daerah dari sektor retribusi pajak. Dalam hal ini membuktikan bahwa program Antar Jemput Izin (AJI) dalam meningkatkan sebuah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada pada Kantor Kecamatan Babulu. Hanya saja penyampaian aspirasi masyarakat belum pernah dilakukan oleh Kantor Kecamatan Babulu. Dengan demikian, Pemerintah Kecamatan Babulu perlunya menyediakan atau menerima keinginan masyarakat untuk berpartisipasi, untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan mereka, yang mana dapat melalui kotak saran atau langsung datang ke Kantor Kecamatan Babulu dan menyampaikan aspirasinya dimana guna untuk meningkatkan kualitas dari Program Antar Jemput Izin (AJI) di dalam meningkatkan sebuah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu.

#### **E. Tidak Diskriminatif**

Pelayanan di Kecamatan Babulu ternyata tidak diskriminatif, karena warga masyarakat semua dianggap memiliki hak yang sama, sehingga dalam pemberian pelayanan tidak dibeda-bedakan. Berikut salah satu hasil wawancara dengan menyatakan bahwa dalam masyarakat diberikan hak yang sama dalam pelayanan, tidak ada yang diprioritaskan. Berikut wawancara yang disampaikan dengan Margono Hadi Sutanto selaku Camat dari Kantor Kecamatan Babulu : “Selama pihak Kecamatan Babulu melakukan evaluasi terhadap Program Antar Jemput Izin (AJI) belum ada di temukannya tindakan diskriminatif” (Wawancara 11 Juli 2020).



Hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa pegawai Program Antar Jemput Izin (AJI) Kantor Kecamatan Babulu tidak pernah membedakan warganya dalam pelayanan. Meskipun saudara, tapi tetap harus menunggu gilirannya, tidak ada prioritas yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat.

Dari hasil observasi, pelayanan masyarakat pembuatan perizinan pada program Antar Jemput Izin (AJI) di Kecamatan Babulu tidak membedakan antara status sosial. Hal ini terlihat dari saat proses dokumen, semua warga antri dengan cara siapa yang menghubungi pihak program Antar Jemput Izin (AJI) terlebih dahulu akan dilayani langsung, tidak mengenal saudara atau bukan, semua sama harus antri.

Selain itu, proses penerimaan pelayanan masyarakat difokuskan pada masyarakat yang menghubungi pihak program Antar Jemput Izin (AJI), dan pegawai dari program Antar Jemput Izin (AJI) di Kecamatan Babulu langsung mendatangi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) tanpa membedakan bedakan. Masyarakat sebagai objek pelayanan ditempatkan secara proporsional, artinya bahwa penyedia layanan memaksimalkan potensi dan sumber daya yang dimilikinya untuk fokus pada bagaimana memberikan layanan yang berkualitas.

Tidak diskriminatif dalam hal ini dimaksudkan tidak membedakan antara satu masyarakat dengan masyarakat lainnya saat memberikan pelayanan yang diperlukan. Artinya tidak membedakan antara orang kaya dan miskin, antara pejabat dengan bukan pejabat dan antara warga desa satu dengan desa lainnya. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Babulu harus adil bagi semua masyarakat desa di lingkungan Kecamatan Babulu.

Pelayanan di Kecamatan Babulu ternyata tidak diskriminatif, karena warga masyarakat semua dianggap memiliki hak yang sama, sehingga dalam pemberian pelayanan tidak dibeda-bedakan.

Hal ini selaras dalam artikel dari Arif Cahyadi (2016:479) yang menuliskan bahwa dalam prinsip *good governance*, terdapat prinsip persamaan (*equality*), yaitu memberikan kesempatan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan gender dan status penerima pelayanan publik.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang berjudul Analisis Program Antar Jemput (AJI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara maka dapat disimpulkan yang telah dilakukan hasil dari survey lapangan oleh penulis maka terdapat bahwa ada hal yang dapat dilihat dari beberapa fokus dibawah ini yaitu sebagai berikut:

#### **A. Transparansi**

Transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan di dalam program Antar Jemput Izin (AJI) dalam hal surat perizinan sudah dikatakan transparan dalam aspek penyelenggaraan pelayanan biaya administrasi, dimana masyarakat mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan pada Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu tidak adanya tindakan pemungutan biaya atau gratis dan masyarakat hanya membayar sebuah retribusi sebagai kewajibannya melalui pihak Bank. Oleh karena itu segala sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat harus dibuat secara terbuka, apalagi di Kecamatan Babulu yang masih ada masyarakatnya berpendidikan rendah sehingga untuk masalah alokasi dana tentu harus dibuka dan dijelaskan secara terang-terangan agar masyarakat dapat mendukung jalannya pemerintahan kecamatan tersebut. Serta dalam aspek penyelenggaraan pelayanan informasi masih kurang memadai dan tidak secara luas di informasikan kepada masyarakat, karena belum tersedianya sebuah akses informasi pada jaringan pelayanan (*web site*) yang di miliki oleh program Antar

Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu. Suatu instansi /atau organisasi dikatakan transparan apabila segala aspek penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik. Permasalahan tentang dimana masyarakat mengetahui informasi mengenai Program Antar Jemput Izin (AJI) beserta persyaratan dalam mengajukan pelayanan dalam hal surat perizinan melalui masyarakat lain ataupun masyarakat yang harus langsung menanyakan kelengkapan persyaratan langsung pada Kantor Kecamatan Babulu. Hal ini berhubungan dengan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai apa program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu tersebut.

B. Akuntabilitas

Akuntabilitas pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu dalam hal surat perizinan sudah dikatakan akuntabel. Dimana pelayanan yang diberikan oleh program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu kepada masyarakat sudah sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh program Antar Jemput Izin (AJI) adalah surat perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dimana masyarakat mengatakan sudah sesuai dengan apa yang mereka ajukan. Hal tersebut membuat masyarakat menjadi percaya terhadap pertanggungjawaban yang dimiliki oleh program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu.

C. Kondisional

Kondisional yang berkaitan dengan pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan

Babulu masih kurang efektif dan efisien yang mana ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada pada Kantor Kecamatan Babulu itu tidak tepat pada waktunya dan masyarakat bahkan harus menunggu lama dan ada juga masyarakat yang bahkan belum menerima surat permohonan perizinannya. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh Pemerintah Kecamatan Babulu yang di ketahui bahwa pernah adanya sebuah pergantian pengurus dari Program Antar Jemput Izin (AJI) sehingga hal tersebut membuat beberapa permohonan dari masyarakat ada yang terlambat bahkan ada yang belum terselesaikan. Tetapi disamping itu Program Antar Jemput Izin (AJI) dikaitkan dengan kondisi pada saat ini yaitu wabah Covid-19 yang mana masyarakat dimudahkan dalam pelayanan tanpa melewati pelayanan yang rumit.

D. Partisipatif

Partisipatif yang di kaitkan dengan kualitas pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu dalam hal surat perizinan sudah meningkat di lihat dari peningkatan yang signifikan pada Pendapatan Daerah dari sektor retribusi pajak. Hal ini membuktikan bahwa partisipatif masyarakat akan kesadaran pentingnya untuk melengkapi surat-surat dalam hal perizinan tersebut. Hanya saja masyarakat yang secara individu ingin menyampaikan keluhan terhadap kinerja dari pengurus program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu sangat terbatas yang mana Pemerintah Kecamatan itu sendiri tidak menyediakan /atau memberikan sarana/atau wadah untuk penyampaian keluhan kesah dari masyarakat itu sendiri. Dimana dapat kita ketahui bahwa pentingnya untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai dan membangun program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor

Kecamatan Babulu sebagai upaya mengatasi masalah. Karena masyarakatlah yang memberikan dukungan penuh terhadap kinerja dari Pemerintah Kecamatan khususnya pada program Antar Jemput Izin AJI yang ada di Kantor Kecamatan Babulu.

#### E. Tidak Diskriminatif

Dikaitkan dengan kualitas pelayanan pada program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu cukup baik yang mana pegawai atau staf yang ada pada program Antar Jemput Izin (AJI) tidak pernah ditemukan adanya tindakan diskriminatif kepada masyarakat. Karena proses pelayanan kepada masyarakat dari program Antar Jemput Izin (AJI) itu sendiri hanya perlu menghubungi pihak pemerintah kecamatan dari Program Antar Izin (AJI) jadi siapa yang menghubungi terlebih dahulu maka pengurus program Antar Jemput Izin (AJI) dari Kantor Kecamatan Babulu akan segera mendatangi masyarakat tersebut. Oleh karena itu pemerintah kecamatan dari pengurus program Antar Jemput Izin (AJI) tidak ada tindakan membeda-bedakan masyarakat dari segi manapun dalam melayani masyarakatnya dan tidak pernah bersikap diskriminatif.

Melihat dari beberapa hal yang telah di sampaikan di atas dari Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu dengan keterkaitan dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sangat memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat yang mana masyarakat dapat dimudahkan dalam pelayanan pada kecamatan tanpa melewati pelayanan yang rumit, serta pelayanan Program Antar Jemput Izin (AJI) juga dapat melakukan pelayanan yang tidak tertentu seperti ketika masyarakat melakukan pelayanan perizinan tetapi ada persyaratan yang mungkin belum terselesaikan program Antar Jemput Izin (AJI) dapat merespon apa yang masyarakat butuhkan. Hal tersebut dapat di lihat dari sebelum dan sesudah adanya Program Antar Jemput Izin (AJI) dimana sebelum adanya Program Antar Jemput Izin (AJI) masyarakat

sangat kesulitan dalam pelayanan yang rumit dan setelah adanya sebuah Program Antar Jemput Izin (AJI) yang ada di Kantor Kecamatan Babulu masyarakat sangat di mudahkan karena masyarakat hanya menunggu di rumah dan pihak pengurus Program Antar Jemput Izin (AJI) akan datang kerumah apabila ingin melakukan pelayanan. Tidak menutup kemungkinan Program Antar Jemput Izin (AJI) juga dapat membantu masyarakat yang berada pada daerah yang seperti pelosok atau pedalaman. Dan dampak pada pemerintah juga sangat baik yang mana Program Antar Jemput Izin (AJI) dapat meningkatkan Pendapatan Daerah dalam retribusi pajak.

#### Referensi

- Arifin Tahir. Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Jakarta: Pustaka Indonesia Press, 2011).
- Handayani, dkk. 2017. "Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Puskesmas Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang". Universitas Mulawarman. Vol 6(2).
- McMillan, J.H. & Schumacher S. (2010). "Research in education, 7<sup>th</sup> ed". Boston : Pearson.
- Nurfitriyana, dkk. 2014. "Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial (Studi Tentang Tahapan Pelayanan Rehabilitasi Gangguan Psikitik Terlantar Pada Dinas Sosial Dan Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 3, Dki Jakarta)". Universitas Brawijaya. Vol 2(3)
- Rauf, Rahyunir. 2017. "Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan". Universitas Islam Riau. Vol 3(1)
- Samsuddin. 2016. "Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi)". STISIP Nurdinhamzah Jambi. Vol 1(2)
- Sellang, Kamaruddin, dkk. 2018. "Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang". Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Vol 14(5)

Sahaluddin, dkk. 2014. "Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan. Universitas Mulawarman. Vol 2(3)

Sugiono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D. Bandung : CV. Alfabeta

Yusuf, A. Muri. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Jakarta : Prenadamedia Group.

Dokumen:

KEPMENPAN Nomor 63/. KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan. Publik

Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.