

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Reformasi

2.1.1 Pengertian Reformasi

Banyak yang telah/sedang diupayakan dalam rangka pembaharuan atau disebut dalam masa reformasi. Saat ini pemerintah tengah focus melakukan reormasi yang bertujuan untuk memperbaiki birokrasi yang selama ini dinilai buruk oleh masyarakat. Reformasi sebenarnya sudah ada sejak zaman pemerintahan yang terdahulu. Dimana dapat dilihat telah adanya usaha-usaha perubahan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia pada waktu itu.

Menurut Sedarmayanti (2017:67), reformasi didefinisikan sebagai berikut:

“Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik): system yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan Negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif diantara pemerintah, sector swasta, dan masyarakat.”

Lain halnya menurut Widjaja (2011:75) mengatakan bahwa reformasi yakni:

“Reformasi adlah suatu usaha yang dimaksud agar praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi, dan social budaya yang dianggap oleh masyarakat tidak sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau

ditata ulang agar menjadi lebih sesuai dan lebih selaras (*sosio-reformasi*).”

2.1.2 Aspek-aspek dalam Reformasi

Menurut George Frederickson dalam Sedarmayanti (2017:71-72)

aspek-aspek dalam Reformasi, yaitu:

1. Penataan kelembagaan,

Struktur organisai ramping dan flat (tidak banyak jenjang hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan professional/fungsional dari pada jabatan struktural).

2. Penataan ketatalaksanaan,

Mekanisme, sistem, dan prosedur sederhana/ringkas, simple, mudah dan akurat melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta memiliki kantor, sarana dan prasarana kerja memadai.

3. Pentaan sumber daya manusia aparatur,

Agar bersih sesuai kebutuhan organisasi dari segi kuantitas dan kualitas (professional, kompeten, beretika, berkinerja tinggi, dan sejahtera).

4. Akuntabilitas,

Kinerja berkualitas , efektif, efisien, dan kondusif.

5. Pelayanan dan kualitas pelayanan,

Pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan *Good Governance* (kepemerintahan yang baik).

2.2 Pengertian Birokrasi

Penjelasan dari reformasi diatas menunjukkan bahwa saat ini fokus dari reformasi yang dilakukan pemerintah yaitu untuk memperbaiki birokrasi. Terdapat banyak definisi mengenai apa yang dimaksud dengan birokrasi itu sendiri, yang masing-masing memberikan penjelasan yang berbeda-beda tentang birokrasi.

Menurut Sedarmayanti (2017:67) pengertian birokrasi adalah:

“Birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya diangkat atau ditunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui (termasuk sebelumnya), dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh pemberi mandate di luar struktur organisasi itu sendiri.”

Sedangkan menurut Hegel dalam Sulistio & Budi (2009:07), mengungkapkan bahwa:

Birokrasi ialah institusi yang menduduki posisi organik yang netral dalam struktur social dan berfungsi sebagai penghubung antara Negara yang memanifestasikan kepentingan umum dan masyarakat sipil yang mewakili kepentingan khusus dalam masyarakat.

Senada dengan pendapat diatas menurut Muhaimin dalm Sulistio & Budi (2009:08), mengatakan bahwa:

Birokrasi adalah keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun liter yang bertugas membantu pemerintah (untuk memberikan pelayanan publik) dan menerima haji dari pemerintah karena statusnya itu.

Konsep birokrasi pertama kali dikemukakan Vincent de Gournay (1712-1759) ahli ekonomi, John Stuart Mill dan Gaetano Mosca, kemudian Max Weber, yang menyatakan ciri birokrasi:

1. Pembagian tugas menurut aturan dan tata cara formal.

2. Sistem peraturan, ditetapkan terlebih dahulu untuk segala tugas yang dijalankan pegawai, untuk memastikan keseragaman pelaksanaan tugas dan menyesuaikan berbagai tugas.
3. Kewibawaan tersusun berdasarkan hierarki, seperti bawahan diawasi atasan, hubungan subordinat ditentukan aturan tertentu.
4. Tata cara impersonal, seorang pegawai melaksanakan tugasnya secara formal dan impersonal, artinya berdasarkan aturan tertentu tanpa diikuti emosi, kemarahan/kegairahan.
5. Penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang, dan tidak boleh dihentikan sewenang-wenang, penghasilan dan kenaikan pangkat ditetapkan organisasi kinerjanya.

Melihat berbagai pendapat tentang birokrasi diatas penulis menyimpulkan bahwa birokrasi dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Reformasi ditujukan untuk memperbaiki birokrasi dikarenakan birokrasi lah yang bertugas melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah melakukan reformasi birokrasi.

2.3 Reformasi Birokrasi

2.3.1 Pengertian Reformasi Birokrasi

Berkaitan dengan usaha pemerintah dalam memperbaiki birokrasi, yang akhirnya dapat disebut sebagai reformasi birokrasi. Maka terdapat berbagai definisi tentang reformasi birokrasi, dengan pengertian yang berbeda-beda mengenai reformasi birokrasi.

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (<https://www.menpan.go.id/>, diakses 25 April 2020). Reformasi Birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap system penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima. Menurut Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan (<https://www.dirjen.kemenkumham.go.id/>, diakses pada 25 April 2020), mengatakan bahwa reformasi birokrasi adalah upaya perubahan, dimana perubahan yang dilakukan terkait reformasi birokrasi, yaitu:

1. Perubahan cara berfikir
2. Penataan peraturan perundang-undangan
3. Penguatan organisasi
4. Penataan tata laksana
5. Manajemen SDM aparatur
6. Penguatan pengawasan
7. Penguatan akuntabilitas kinerja, dan

8. Peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan menurut Sedarmmayanti (2017:71) mengatakan bahwa:

“Reformasi Birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas. Reformasi birokrasi berarti:

1. Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak)

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah pola berpikir yang terdahulu (buruk), birokrasi harus memiliki pola pikir yang sadar bahwa mereka sebagai pelayan masyarakat, mereka harus memiliki sikap dan pola tindak yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam artian tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

2. Perubahan penguasa menjadi pelayan,

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus merubah sikap mereka, karena dapat kita ketahui bahwa selama ini birokrasi selalu menganggap bahwa mereka adalah penguasa karena memiliki jabatan yang tinggi dibanding masyarakat sehingga membuat mereka beranggapan bahwa mereka adalah penguasa yang harus selalu dihormati. Oleh karenanya hal seperti itu harus dihilangkan dari birokrasi.

3. Mendahulukan peran dari wewenang,

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mendahulukan peranannya yaitu sebagai pelayan masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik. Dengan cara menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.

4. Tidak berpikir hasil produksi tapi hasil akhir,

Perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.

5. Perubahan Manajemen Kerja

Perubahan yang dimaksud yaitu merubah manajemen kinerja birokrasi agar dapat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa untuk mereformasi birokrasi ada beberapa hal yang diubah dari birokrasi itu sendiri. setelah melihat berbagai penjelasan tentang reformasi birokrasi di atas, pada hakekatnya reformasi birokrasi merupakan bagian dari reformasi administrasi dapat dikatakan dalam hubungannya tindakan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam reformasi administrasi salah satunya yaitu memiliki tujuan untuk mereformasi birokrasi.

Menurut Caiden dalam Zauhar (2007:6), mengatakan bahwa reformasi administrasi sebagai *the artificial inducement of administrative transformation against resistance*, dimana dapat diartikan bahwa reformasi administrasi merupakan keinginan atau dorongan yang dibuat agar terjadi perubahan atau transformasi di bidang administrasi. kemudian menurut Caiden dalam Zauhar (2002:8), juga mengatakan bahwa reformasi administrasi sebagai upaya untuk menyempurnakan atau meningkatkan kinerja (performance).

Menurut Zauhar (2007:11), mengatakan bahwa reformasi administrasi adalah usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

- a. Struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi atau institusional/ kelembagaan), perubahan yang dilakukan mencakup struktur dan prosedur yang ada pada birokrasi dimaksudkan untuk membuat fungsi dari birokrasi tersebut menjadi lebih efektif.
- b. Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, perubahan yang dimaksud untuk memperbaiki sikap dan perilaku dari birokrasi itu sendiri, dimana menciptakan kesadaran birokrasi akan tugasnya sebagai pelayan masyarakat bukan sebagai penguasa lagi.

Dalam hal ini penjelasan diatas dapat disimpulkan tentang maksud dari reformasi administrasi hampir sama dengan maksud dari reformasi birokrasi, yaitu sebagai upaya perubahan untuk

meningkatkan kualitas birokrasi. Yaitu sebagai upaya perubahan untuk meningkatkan kualitas birokrasi. Setiap perubahan yang akan dilakukan selalu memfokuskan birokrasi sebagai sasaran perubahan hal ini dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat. Mengingat bahwa birokrasi lah yang selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu birokrasi dapat memaksimalkan tugas dan fungsinya sebagai pelayan dalam melayani masyarakat titik untuk mencapai hal tersebut maka pemerintah sebagai pihak yang berwenang melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan.

2.3.2 Visi dan Misi Reformasi Birokrasi

Menurut Sedarmayanti (2017:74):

Visi reformasi: “terwujudnya pemerintahan yang amanah atau terwujudnya tata pemerintahan yang baik.”

Misi reformasi: “mengembalikan cita dan citra birokrasi pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat serta dapat menjadi suri tauladan dan panutan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari.”

2.3.3 Tujuan Reformasi Birokrasi

Menurut Sedarmayanti (2017:75) Tujuan Reformasi Birokrasi, yaitu:

“Tujuan reformasi birokrasi secara umum: mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara negara yang profesional, bebas korupsi kolusi dan nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima.”

Tujuan reformasi birokrasi secara khusus antara lain:

1. Birokrasi bersih, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
2. Birokrasi efisien, tidak boros atau hemat dalam penggunaan sumber daya.
3. Birokrasi efektif, mampu mengemban tanggung jawab, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.
4. Birokrasi produktif, mampu mengeluarkan keluaran yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.
5. Birokrasi sejahtera, digaji sesuai beban tugas, bobot dan tanggung jawab jabatan serta status sosial Pegawai Negeri Sipil, dihargai masyarakat.

2.3.4 Prinsip Reformasi Birokrasi

Sedarmayanti (2017:75) mengatakan prinsip dari reformasi birokrasi, adalah:

1. Peningkatan kinerja ditunjang profesionalisme sumber daya manusia.
2. Penghematan sumber daya organisasi: 5 M + 1 T (*Man, Money, Material, Methods, Machine, Time*)
3. Bukan sekedar menaikkan gaji.
4. Remunerasi: bersifat nasional akan mengalami perbaikan secara menyeluruh.
5. Tunjangan kinerja.
 - Diberikan kepada yang berprestasi.
 - Sebagai proyek percontohan ditentukan beberapa unit kerja yang langsung melayani masyarakat.
6. Mengakhiri (tolak ukur penilaian hasil reformasi birokrasi).
 - Perilaku koruptif (suap, menunda pelayanan, tidak disiplin dan lainnya).
 - PGPS (Pintar Goblok Penghasilan Sama).
 - 802 (datang jam 8.00, pekerjaan kosong, pulang jam 2.00).
 - Pengangguran terselubung.

2.3.5 Faktor Sukses Terpenting Reformasi Birokrasi

Faktor sukses terpenting dalam reformasi birokrasi menurut Sedarmayanti (2017:76) adalah:

1. Komitmen pimpinan
Karena masih kentalnya budaya paternalistik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.
2. Kemauan diri sendiri
Selain komitmen pimpinan, perlu kemauan dan keikhlasan penyelenggara pemerintahan (birokrasi) untuk mereformasi diri sendiri.
3. Kesepahaman
Ada persamaan persepsi terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi terutama dari birokrasi sendiri, sehingga tidak terjadi perbedaan pendapat yang menghambat reformasi.
4. Konsistensi
Reformasi birokrasi harus dilaksanakan berkelanjutan dan konsisten, sehingga perlu ketaatan perencanaan dan pelaksanaan.

Senada dengan strategi reformasi birokrasi menurut Sedarmayanti (2017:76) antara lain:

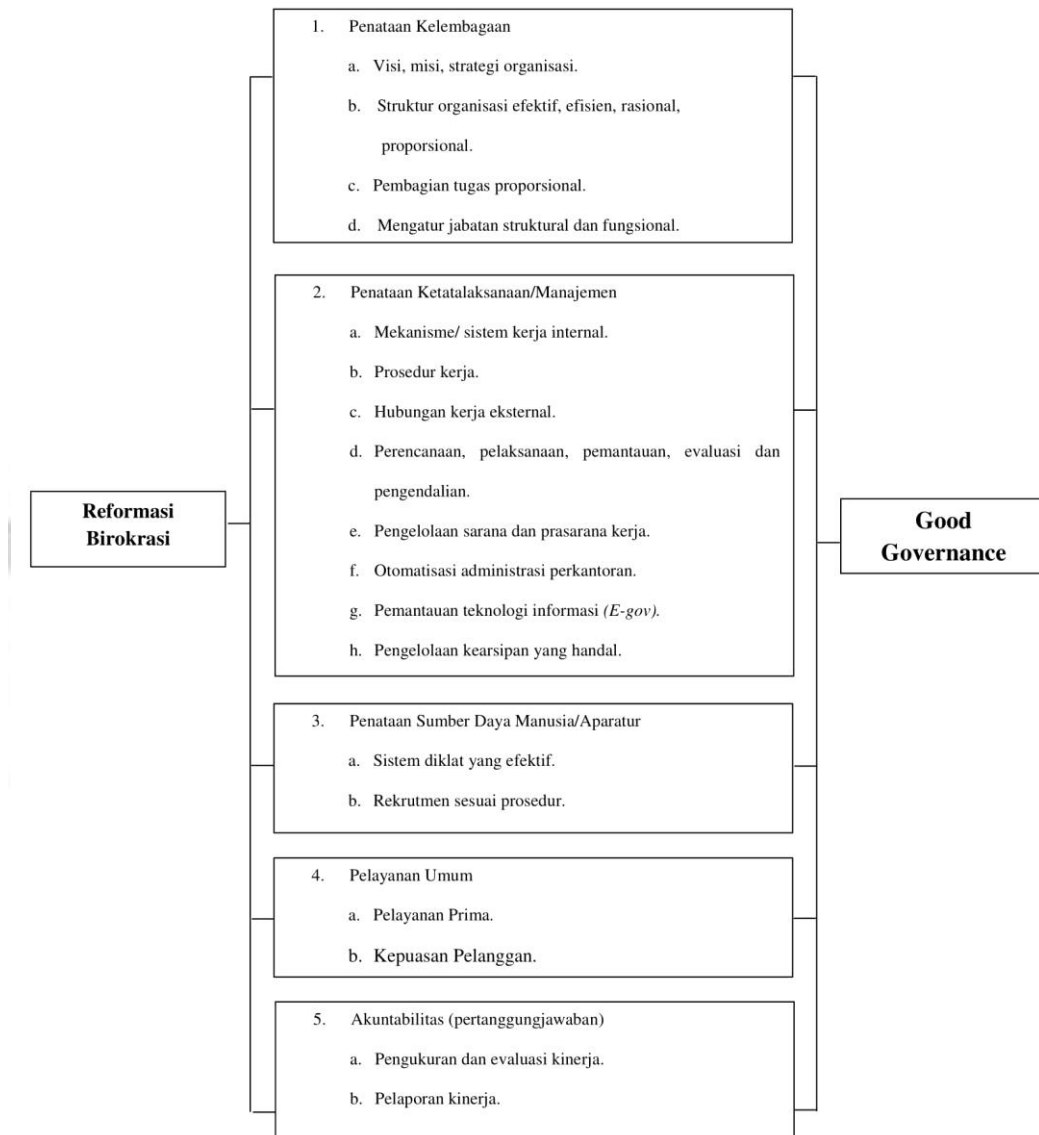
1. Pembaharuan *mind-set* (pola pikir) dan *culture-set* (budaya kerja)
 - Peningkatan penghasilan dengan prinsip pekerjaan seimbang dengan imbalan.
 - Pengembangan budaya kerja (penerapan nilai budaya pada tiap unit pelaksana pelayanan publik).
 - Internalisasi dan konkretisasi prinsip tata pemerintahan yang baik.
2. Sistem manajemen pemerintahan
 - Penciptaan pola dasar organisasi pemerintah (unit pelaksana pelayanan publik).
 - Perubahan dari manajemen ketatausahaan ke manajemen sumber daya manusia aparatur.
 - Simplikasi dan otomatisasi tatalaksana, sistem prosedur dan mekanisme pelayanan publik.
 - Perbaikan sistem pengelolaan aset/ barang milik negara.
 - Pembaruan sistem manajemen keuangan unit pelayanan publik.
 - Perbaikan sistem pengawasan dan akuntabilitas aparatur..

Disamping itu reformasi perlu menghasilkan atau menunjukkan cepatnya keberhasilan: merupakan perbaikan sistem kerja yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya dan sistem kerja yang baku untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat. dengan demikian reformasi birokrasi hendaknya dapat dilakukan dengan:

1. Penataan Kelembagaan
 - a. Visi, misi, strategi organisasi.
 - b. Struktur organisasi efektif, efisien, rasional, proporsional.
 - c. Pembagian tugas proporsional.
 - d. Mengatur jabatan struktural dan fungsional.
2. Penataan Ketatalaksanaan/Manajemen
 - a. Mekanisme/ sistem kerja internal.
 - b. Prosedur kerja.
 - c. Hubungan kerja eksternal.
 - d. Perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian.
 - e. Pengelolaan sarana dan prasarana kerja.
 - f. Otomatisasi adm
 - g. inistrasi perkantoran.
 - h. Pemantauan teknologi informasi (*E-gov*).
 - i. Pengelolaan kearsipan yang handal.
3. Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur
 - a. Penerapan sistem merit dalam manajemen kepegawaian.

- b. Sistem diklat yang efektif.
 - c. Standar dan peningkatan kinerja.
 - d. Pola karier jelas dan terencana.
 - e. Standar kompetensi jabatan.
 - f. Klasifikasi jabatan.
 - g. Tugas, fungsi dan beban tugas proporsional.
 - h. Rekrutmen sesuai prosedur.
 - i. Penempatan pegawai sesuai keahlian.
 - j. Remunerasi memadai.
 - k. Perbaikan sistem informasi manajemen kepegawaian.
4. Akuntabilitas (pertanggungjawaban)
- a. Perencanaan strategik.
 - b. Perencanaan kinerja.
 - c. Pengukuran dan evaluasi kinerja.
 - d. Pelaporan kinerja.
5. Pelayanan Umum
- a. Pelayanan Prima.
 - b. Kualitas pelayanan.
 - c. Kepuasan pelanggan.

2.3.6 Alur Pikir Reformasi Birokrasi



Gambar 2.2

Alur Reformasi Birokrasi

2.4 Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

2.4.1 Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (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 di sini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di kecamatan. Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan dan camat.

Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja atau loket pelayanan, duduk menunggu sejenak. kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. setelah itu melakukan pembayaran (apabila ada tarif yang harus dibayar). pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya dan diumumkan kepada masyarakat. jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya. (Kebijakan PATEN, 2010-36-37).

2.4.2 Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan publik. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat atau rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena camat atau petugas yang berwenang tidak ada ditempat, maka melalui paten, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan.

Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugas yang didelegasikan kepada petugas lain yang ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya. Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat dan relatif mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten/kota. Oleh karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga ditingkat kabupaten/kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya

di Kecamatan melalui pendelegasian wewenang. (KEBIJAKAN PATEN, 2010:37-38).

2.4.3 Azaz-azaz Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Sementara itu berkaitan dengan reformasi pada sisi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada jenis pelayanan administrasi, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sesuai dengan konsep *Good Governance*, yaitu tata pemerintahan yang baik, yang salah satunya adalah menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Oleh karena itu, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menganut azas-azas sebagai berikut:

1. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerimaan pelayanan (warga masyarakat dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN).
3. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
4. Hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pembeli maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya
6. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu itu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan. (Kebijakan PATEN, 2010: 43-44)

Azas-azas ini digunakan sebagai pedoman atau acuan bagi petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan terkait PATEN yang telah diterapkan di kecamatan tersebut. Petugas kecamatan diharapkan mematuhi azas-azas tersebut agar PATEN yang telah diterapkan di kecamatan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan tujuan PATEN, dan Reformasi Birokrasi.

