



**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

*The Effectivines of Integrated Administration Services Implementation of Puger
District in Jember Regency*

SKRIPSI

Oleh

**Dayu Avivantoro
NIM 090910201100**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**



**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

*The Effectivines of Integrated Administration Services Implementation of Puger
District in Jember Regency*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Negara

Oleh

**Dayu Avivantoro
NIM 090910201100**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

PERSEMBAHAN

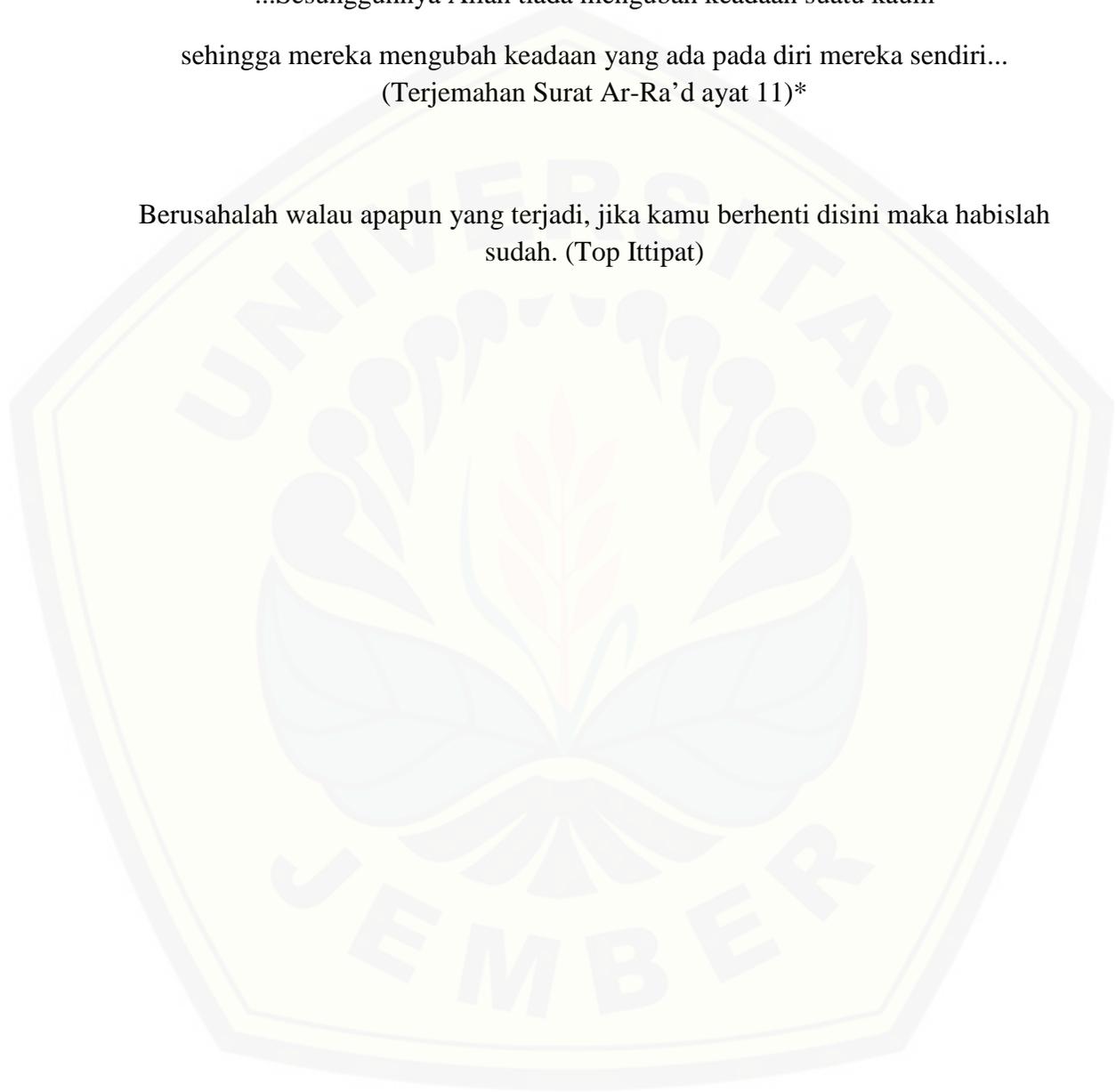
Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang selalu menyertai dengan doa, semangat, motivasi, cinta, dan kasih sayang:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sapuan Dan Ibu Sрни yang selalu menjadi kekuatan setiap kali melangkahkаn kaki ini dan yang selalu memberikan kasih sayang yang tiada terhingga.
2. Kedua Kakak tercinta Endri Susiyanto dan I'is Lilia Vivi, yang selalu sabar dalam memberikan inspirasi dan panutan.

MOTTO

...Sesungguhnya Allah tiada mengubah keadaan suatu kaum
sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...
(Terjemahan Surat Ar-Ra'd ayat 11)*

Berusahalah walau apapun yang terjadi, jika kamu berhenti disini maka habislah
sudah. (Top Ittipat)



*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2000. *Al Qur'an dan Terjemahannya*.
Bandung: CV Penerbit Diponegoro.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dayu Avivantoro

NIM : 090910201100

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 September 2016
Yang menyatakan

Dayu Avivantoro
NIM.090910201100

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

*The Effectivines of Integrated Administration Services Implementation of Puger
District in Jember Regency*

Oleh

**Dayu Avivantoro
NIM 090910201100**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Abdul Kholik Azhari, M.si

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Boedijono, M.si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember atau The Effectivines of Integrated Administration Services Implementation of Puger District in Jember Regency” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 19 September 2016

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 19580810 198702 1 002

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
NIP.19560726 198902 1 001

Anggota Penguji

1. Drs. Boedijono, M.Si (.....)
NIP.19610331 198902 1 001
2. M. Hadi Makmur S.Sos, MAP (.....)
NIP.19741007 200012 1 001
3. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA (.....)
NIP.19790303 200501 1 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP. 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember; Dayu Avivantoo; 090910201100; 76 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kecamatan merupakan cakupan wilayah dari Kabupaten/Kota dan merupakan bagian dari penyelenggara publik. Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Sadu Wasistiono (2003) mengatakan, abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Menyadari hal tersebut Kementrian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggara pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau satu loket pelayanan. Terdapat keluhan yang disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal pelanggan atau masyarakat dengan pelayanan yang terlalu jauh, sehingga maksud diselenggarakannya PATEN untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi “simpul pelayanan” (*front office*) dari Satuan Tingkat Pemerintah Daerah Tingkat Kabupaten, ataupun bagi kecamatan yang secara geografis di pandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun

2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pasal 29 menjelaskan bahwa seluruh kecamatan di Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak ditetapkannya PERMENDAGRI tersebut. Dengan adanya peraturan tersebut maka seluruh kecamatan di Indonesia diwajibkan untuk menerapkan PATEN di daerahnya. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan tujuan dari PATEN yang sudah berjalan hampir dua tahun maka pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger di harapkan mampu memberikan dampak peningkatan pelayanan yang cukup signifikan di berbagai aspek yang meliputi dari segi pelayanan, sumber daya manusia, fisik, segi proses dan ketersediaan informasi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melihat suatu dimensi khusus, yaitu terkait dengan keefektivitasan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Puger tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan: (1) Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang dilakukan di satu(1) lokasi yaitu Kantor Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapat melalui wawancara dan obserwasi, serta menggunakan data sekunder yang didapat melalui dokumentasi. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *sampling purposive*. Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif yang terbagi dalam tahap: (1) reduksi data; (2) penyaji data; (3) penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger menimbulkan beberapa aspek positif terhadap pengurusan administrasi yang berkaitan dengan birokrasi. Kemudian, dengan adanya dampak positif tersebut memberikan simpulan terkait efektivitas PATEN. PATEN dinilai memberikan kontribusi yang besar terhadap pelayanan ketika pelayanan di pusatkan ke kantor bupati atau dinas yang terkait. Adapun beberapa poin yang dapat dicermati untuk menilai tingkat Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan antara lain: (1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan; (2) Mendekatkan

Pelayanan Kepada Masyarakat; (3) Pelayanan Yang Lebih Cepat; (4) Biaya Pelayanan yang lebih Murah. Berikut ini penjelasan lebih rinci dari Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger pada tahun 2015 tidak memiliki Surat Keputusan kecamatan terkait pelaksanaan PATEN yang merupakan legimitasi buat pelaksanaan untuk melaksanakan tugasnya. SK Camat tentang Pelaksanaan Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger dikeluarkan pada tahun 2016 dengan SK Nomor 7 Tahun 2016 tentang Petugas Pelaksanaan Kegiatan Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Tahun 2016.

Dengan adanya PATEN, kualitas pelayanan di Kecamatan Puger lebih baik dari sebelumnya. Hal itu ditandai dengan meningkatkannya sarana dan prasarana, petugas yang ditempatkan sesuai dengan tugas dan fungsinya, kejelasan proses pelayanan, kejelasan informasi dan partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan. Dengan peningkatan kualitas tersebut, tujuan pelaksanaan PATEN dapat tercapai. Ada beberapa syarat pelayanan sebelum adanya PATEN dan sesudah pelaksanaan PATEN yang hampir sama antara satu pelayanan dengan lainnya seperti pelayanan E-KTP, KK, Akte Kelahiran, dll. Hal itu dapat peneliti sampaikan bahwa pelayanan tersebut terdapat perbedaan yaitu pada bagian kewenangan memberikan tanda tangan sehingga surat/perizinan dapat selesai. Dapat juga dilihat juga pada pelayanan yang sebelumnya harus melalui birokrasi yang rumit seperti harus ke Dinas, sekarang cukup diselesaikan di kecamatan saja.

PATEN terbukti mempercepat pelayanan karena sudah ada aturan yang ditaati. Untuk di Kecamatan puger sendiri masalah lamanya penyelesaian sebenarnya masih mengalami kendala. Kendalanya yang di alami Kecamatan puger bukan dari kecamatan, melainkan dari Dinas terkait yang berkaitan dengan hal-hal tertentu, seperti halnya mengurus E-KTP, akte kelahiran dan KK, untuk penyelesaian berkas di kecamatan itu hanya sebentar, menjadi lama ketika berkas tersebut dikirimkan ke Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, waktu selesainya mejadi tidak jelas.

Sebagian besar jenis pelayanan tidak ditarik biaya atau gratis. Pelayanan yang masih memerlukan biaya hanya menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) skala kecil dan menerbitkan Izin Reklame skala kecil. Hal tersebut semakin memberikan kemudahan bagi masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dengan demikian, pelaksanaan PATEN memberikan pelayanan yang lebih murah untuk Masyarakat.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger secara keseluruhan sudah efektif walaupun terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya. PATEN dalam pelaksanaannya dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pelayanan yang cepat, biaya pelayanan yang lebih murah, dan juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember” ini. Skripsi ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi administrasi negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial di Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang kooperatif, sehingga penulis ingin menghaturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edy Wahyudi MM dan Bapak Drs. Supranoto, M. Si selaku ketua dan sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Ananstasia Murdyastuti, M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Boedijono M.Si selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Mulyono selaku bagian nilai ilmu Administrasi Negara atas kesabarannya telah memfasilitasi penulis dalam hal birokrasi kampus selama ini.

7. Bapak Drs. Anwar Sanusi M.Si selaku Ketua kegiatan PATEN yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir Kuliah.
8. Ibu Jumani selaku Bapak Erik selaku Sekertaris kegiatan PATEN yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir kuliah.
9. Untuk bapakku, bapak Sapuan, terima kasih atas jerih payah dan tetesan keringatnya.
10. Untuk emakku ibu srini, kasih sayangmu tak terasakan, terima kasih untuk setiap panjatan doanya, suatu anugerah yang terlahir dari rahimmu.
11. Kedua kakakku Endrik susiyanto dan I's lilia vivi terimakasih atas inspirasi, dukungan, motivasi dan panjatan doanya.
12. Sahabat-sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Fisip “ Rumah Biru ” (Mas ulung, Mas Zen Bledek, Erwin yahya, Nanda, Rafi, Agung, Andi irawan, Fajri M, Dini, Nanda Merdeka, Prima Ipe, Arif Putro, Angga J, Reyhan, Rhici Boncu, dan masih banyak lagi yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu) yang telah memberikan banyak pembelajaran bagi penulis dalam berproses selama menjadi seorang mahasiswa. Kebersamaan, canda, tertawa, bertengkar, yang telah kita lalui bersama dan semoga kita semua menjadi manusia-manusia yang penuh kebermanfaatan.
13. Sahabat-sahabat Al Maskuriah (Dona Ciripa, Davi Aulia Punk, Kharisma Soleh, Qepet Reptil, Agam, Endaryo Kipas, Joko) terima kasih atas *support* kepada penulis selama ini.
14. Sahabat-sahabat Genk Singo (Wawan Andy, Adit, Rio, Edo, Faris, Jefri, Doni, Pranata, Aji, Reza, Fauzi Arudam) terima kasih atas kekonyolan dan tertawanya.

Penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesedmpurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan mampu menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Jember, 23 September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | halaman |
|-------------------------------------------|---------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| HALAMAN PEMBIMBING | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| RINGKASAN | viii |
| PRAKATA | xii |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Konsep Dasar | 11 |
| 2.2 <i>New Public Service (NPS)</i> | 12 |
| 2.3 Pelayanan Publik | 16 |
| 2.4 Efektivitas Pelayanan Publik..... | 18 |
| 2.4.1 Pengertian Efektivitas..... | 18 |
| 2.4.2 Efektivitas Pelayanan Publik..... | 18 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 Efektivitas Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | 19 |
| 2.5.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | 21 |
| 2.5.2 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | 21 |
| 2.6 Kerangka Berfikir | 25 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 31 |
| 3.2 Fokus Penelitian | 32 |
| 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian | 33 |
| 3.4 Data dan Sumber data | 33 |
| 3.5 Penentuan Informan Penelitian | 34 |
| 3.6 Teknik Perolehan Data | 35 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 38 |
| 3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 40 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 44 |
| 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember | 44 |
| 4.1.1 Kondisi Geografi Kabupaten Jember | 44 |
| 4.1.2 Kependudukan Kabupaten Jember | 46 |
| 4.1.3 Pembagian Wilayah Administratif Kabupaten Jember | 47 |
| 4.2 Gambaran Umum Kecamatan Puger | 49 |
| 4.2.1. Kondisi Kependudukan Kecamatan Puger | 50 |
| 4.2.2. Kondisi Kesehatan Kecamatan Puger | 51 |
| 4.2.3. Struktur Pemerintahan Kecamatan Puger | 52 |
| 4.3 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember | 54 |
| 4.3.1. Persiapan Substantif | 54 |
| 4.3.2. Persiapan Administratif | 56 |
| 4.3.3. Persiapan Teknis | 58 |
| 4.4 Efektifitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember | 61 |

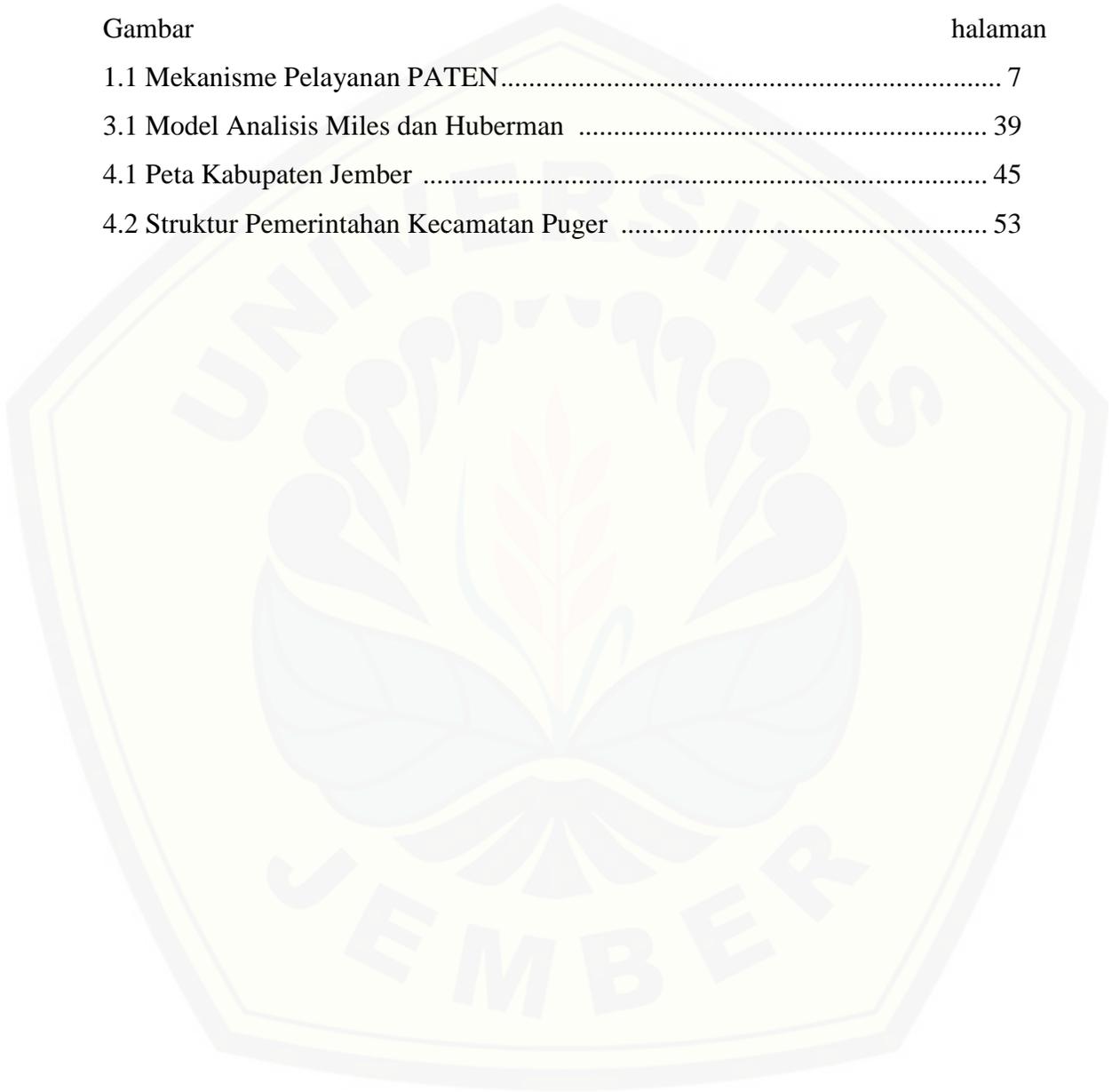
| | |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 4.4.1 Meningkatkan Kualitas Pelayanan | 61 |
| 4.4.2 Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat | 64 |
| 4.4.3 Pelayanan yang Lebih Cepat | 65 |
| 4.4.4 Biaya Pelayanan yang Lebih Murah..... | 67 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 70 |
| 3.1 Kesimpulan | 70 |
| 3.2 Saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | halaman |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Nama Kecamatan dan Jumlah Desa/ kelurahan di Kabupaten Jember | 3 |
| 1.2 Data Pelayan Kecamatan Puger Tahun 2014 dan 2015 | 5 |
| 2.1 Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN | 23 |
| 4.1 Ketinggian Wilayah Kabupaten Jember | 45 |
| 4.2 Pertumbuhan Jumlah Penduduk Kabupaten Jember Tahun 2006-2010 | 46 |
| 4.3 Nama Kecamatan dan Jumlah Desa/ kelurahan di Kabupaten Jember | 47 |
| 4.4 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2014..... | 50 |
| 4.5 Perbedaan sebelum dan sesudah PATEN | 62 |
| 4.6 Proses Pelayanan sebelum dan sesudah PATEN | 64 |
| 4.7 Biaya Pelayanan perizinan sesudah PATEN | 68 |
| 4.8 Biaya Pelayanan Non perizinan sesudah PATEN..... | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | halaman |
|-------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Mekanisme Pelayanan PATEN..... | 7 |
| 3.1 Model Analisis Miles dan Huberman | 39 |
| 4.1 Peta Kabupaten Jember | 45 |
| 4.2 Struktur Pemerintahan Kecamatan Puger | 53 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pedoman Wawancara

Lampiran B Hasil Dokumentasi

Lampiran C Surat ijin penelitian

Lampiran D Surat Keputusan Camat

Lampiran E Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Lampiran F Peraturan Bupati Jember Nomor 38 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada kantor Kecamatan di Kabupaten Jember

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu cara memajukan kesejahteraan publik tersebut adalah melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi saat ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Alasan-alasan tersebut kemudian menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya

dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Di antara beberapa aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama serta prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Kecamatan merupakan cakupan wilayah dari Kabupaten/Kota dan merupakan bagian dari penyelenggara publik. Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Sadu Wasistiono (2003) mengatakan, bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Menyadari hal tersebut Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Terdapat keluhan yang disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal pelanggan dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga maksud diselenggarakannya PATEN untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi “simpul pelayanan” (*front office*) dari Satuan Kerja Perangkat Daerah tingkat Kabupaten, ataupun bagi kecamatan yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pasal 29 menjelaskan bahwa seluruh kecamatan di Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak ditetapkannya Permendagri tersebut. Sehubungan dengan diterbitkan kebijakan tentang PATEN provinsi Jawa Timur juga melaksanakan kebijakan ini, bila dilihat sampai saat ini penerapan PATEN telah di implementasikan di 105 kabupaten/kota pada 1005 kecamatan. Pada acara yang diselenggarakan oleh pemerintah meresmikan PATEN di 67 kecamatan pada yang tersebar di 5 kabupaten di 4 provinsi yang telah memenuhi persyaratan melaksanakan PATEN salah satunya provinsi Jawa Timur. Pelaksanaan PATEN di kabupaten di Provinsi Jawa Timur tersebar di beberapa wilayah mulai dari Sidoarjo, Blitar, Surabaya dan salah satunya kabupaten Jember.

(<http://birohumas.jatimprov.go.id/index.php?mod=watch&id=3198>).

Kabupaten Jember merupakan salah satu Pemerintah Daerah yang telah menerapkan PATEN di wilayahnya. Sebagai Kabupaten yang belum memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pelaksanaan PATEN dirasa dapat memudahkan pemerintah daerah dalam kepengurusan beberapa pelayanan yang telah dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat. Secara administratif wilayah Kabupaten Jember terbagi menjadi 31 kecamatan terdiri atas 28 kecamatan dengan 226 desa dan 3 kecamatan dengan 22 kelurahan, 1.000 dusun/lingkungan, 4.313 RW dan 15.205 RT. Kecamatan terluas adalah Tempurejo dengan luas 524,46 Km² atau 15,9% dari total luas wilayah Kabupaten Jember. Kecamatan yang terkecil adalah Kaliwates, seluas 24,94 Km² atau 0,76%. Pembagian wilayah administrasi Kabupaten Jember sebagai berikut.

Tabel 1.1 Nama Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan di Kabupaten Jember

| No. | Kecamatan | Jumlah Desa/ Kelurahan | Jumlah Dusun/ Lingkungan | Jumlah RW | Jumlah RT | Luas (Km ²) |
|-----|---------------|------------------------------|--------------------------------|--------------|---------------|----------------------------|
| 1 | Kencong | 5 | 24 | 136 | 520 | 65,92 |
| 2 | Gemukmas | 8 | 24 | 156 | 679 | 82,98 |
| 3 | Puger | 12 | 37 | 243 | 706 | 148,99 |
| 4 | Wuluhan | 7 | 25 | 116 | 781 | 137,18 |
| 5 | Ambulu | 7 | 27 | 192 | 625 | 104,56 |
| 6 | Tempurejo | 8 | 28 | 123 | 452 | 524,46 |
| 7 | Silo | 9 | 40 | 205 | 961 | 309,98 |
| 8 | Mayang | 7 | 24 | 107 | 360 | 63,78 |
| 9 | Mumbulsari | 7 | 25 | 95 | 512 | 95,13 |
| 10 | Jenggawah | 8 | 34 | 114 | 540 | 51,02 |
| 11 | Ajung | 7 | 33 | 100 | 507 | 56,61 |
| 12 | Rambipuji | 8 | 42 | 148 | 577 | 52,80 |
| 13 | Balung | 8 | 25 | 139 | 440 | 47,12 |
| 14 | Umbulsari | 10 | 25 | 157 | 479 | 70,52 |
| 15 | Semboro | 6 | 14 | 103 | 407 | 45,43 |
| 16 | Jombang | 6 | 17 | 120 | 517 | 54,30 |
| 17 | Sumberbaru | 10 | 36 | 167 | 401 | 166,37 |
| 18 | Tanggul | 8 | 24 | 130 | 540 | 199,99 |
| 19 | Bangsalsari | 11 | 40 | 271 | 601 | 175,28 |
| 20 | Panti | 7 | 23 | 319 | 462 | 160,71 |
| 21 | Sukorambi | 5 | 16 | 66 | 291 | 60,63 |
| 22 | Arjasa | 6 | 26 | 65 | 275 | 43,75 |
| 23 | Pakusari | 7 | 26 | 65 | 276 | 29,11 |
| 24 | Kalisat | 12 | 48 | 126 | 434 | 53,48 |
| 25 | Ledokombo | 10 | 40 | 149 | 441 | 146,92 |
| 26 | Sumberjambe | 9 | 58 | 143 | 360 | 138,24 |
| 27 | Sukowono | 12 | 74 | 127 | 503 | 44,04 |
| 28 | Jelbuk | 6 | 42 | 61 | 213 | 65,06 |
| 29 | Kaliwates | 7 | 32 | 144 | 379 | 24,94 |
| 30 | Sumpersari | 7 | 33 | 105 | 381 | 37,05 |
| 31 | Patrang | 8 | 38 | 121 | 382 | 36,99 |
| | Jumlah | 248 | 1.000 | 4.313 | 15.205 | 3.293,34 |

Sumber: Jember dalam angka Tahun 2012 (data diolah)

Berdasarkan data diatas dan kebijakan pemerintah membuat kabupaten Jember untuk menerapkan pelaksanaan PATEN supaya mempermudah pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus perijinan dan non perijinan. Di Kabupaten Jember sendiri sudah menerapkan kebijakan yang dikelaurkan oleh pemerintah pusat

yang tersebar di kecamatan yang ada di Kabupaten Jember. Seperti halnya yang disampaikan oleh Pak Drs. H. Anwar Sanusi M.Si selaku sekretaris kecamatan Puger:

“tahun 2015 PATEN sudah masuk ke kecamatan Puger sini mas, tapi disini bukan satu-satunya yang menerapkan PATEN tapi juga ada 7 (delapan) kecamatan lainnya mas antara lain: kecamatan Ajung, Kaliwates, Patrang dan ada empat kecamatan lainnya mas yang ada di kabupaten jember. Jadi total di Jember ini ada 8 Kecamatan mas”

Jika dilihat dari tabel 1.1 Kecamatan Puger merupakan Kecamatan yang memiliki Desa/Kelurahan, Dusun, serta RW dan RT paling banyak diantara Kecamatan lainnya meskipun secara luas Puger tidak berada pada urutan pertama. Dengan banyaknya jumlah Desa di Kecamatan Puger kemudian Kecamatan menerapkan PATEN sebagai bagian dari penyelenggara publik yang memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan administratif. Puger juga merupakan salah satu wilayah yang jauh dari Pusat Kota karena jarak tempuh 40 km dan sekitar menempuh perjalanan 2jam serta berada di wilayah pesisir pantai sehingga dengan adanya PATEN akan membantu memberikan pelayanan administratif dengan lebih dekat. Kecamatan Puger merupakan salah satu dari 8 Kecamatan yang ada di Kabupaten Jember yang sudah menyelenggarakan PATEN sejak tahun 2015 dan berjalan hingga saat ini.

Berikut ini adalah data pelayanan di Kecamatan Puger pada Tahun 2014 dan 2015 setelah dilaksanakannya PATEN.

Tabel 1.2 Data Pelayan Kecamatan Puger Tahun 2014 dan 2015.

| Jenis Pengajuan | Tahun 2014 | Tahun 2015 |
|-------------------|------------|------------|
| E-KTP | 2.875 | 3.724 |
| KK | 1.320 | 2.821 |
| Akte Kelahiran | 875 | 1.118 |
| Pindah penduduk | 842 | 96 |
| IMB Skala Kecil | 7 | 23 |
| Pertunjukan | - | - |
| Reklame | - | - |
| Tempat usaha | 278 | 347 |
| Keterangan Miskin | 190 | 232 |
| SKCK | 38 | 52 |
| Izin Keramaian | 59 | 139 |

Sumber: Buku besar pelayanan Kantor Kecamatan Puger 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan pelayanan di Kecamatan Puger pada tahun 2014 dan 2015, seperti pengajuan E-KTP, KK dan Akte kelahiran. Hal itu dikarenakan adanya kemudahan akses perizinan yang dahulu masyarakat harus ke pusat kota atau dinas terkait, sekarang lebih dekat melalui kecamatan. Sedangkan untuk perizinan lainnya, kecamatan sebagai pelaksana PATEN hanya melayani perizinan berskala Kecil.

Pelayanan yang ada dalam PATEN di Kecamatan Puger dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu Perizinan dan Non Perizinan.

Perizinan yang dimaksud adalah:

- a. Pendaftaran usaha rumah makan;
- b. Pendaftaran usaha kolam pemancingan;
- c. Pendaftaran usaha salon kecantikan dan barbershop;
- d. Pendaftaran usaha kolam renang;

- e. Pendaftaran usaha bola sodok (Billyard);
- f. Pendaftaran usaha pusat kebugaran (*Fitness Centre*);
- g. Pendaftaran usaha arena permainan ketangkasan;
- h. Pendaftaran usaha *play Station*;
- i. Izin pentas pertunjukan satwa (untuk lapangan di luar aset Pemerintah Kabupaten);
- j. Izin usaha Warung Internet dan *Game Online*;
- k. Izin mendirikan bangunan gedung hunian sederhana dengan luas 100 m² (sampai dengan seratus meter persegi);
- l. Izin reklame insidental; dan
- m. Izin pengelolaan tanah kas desa

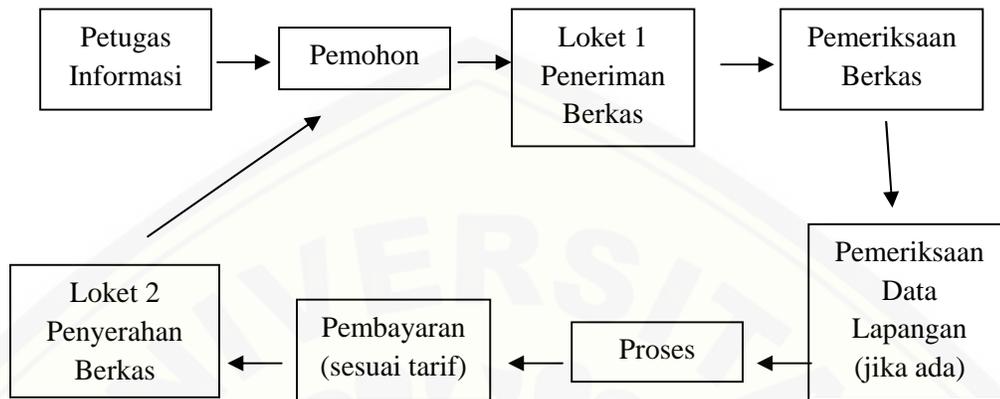
Non perizinan meliputi:

- a. E-KTP
- b. Kartu Keluarga
- c. Akte Kelahiran
- d. Pengantar surat keterangan pindah penduduk antar Kabupaten;
- e. Surat keterangan pindah penduduk dalam wilayah kabupaten;
- f. Surat keterangan miskin;
- g. Surat keterangan bepergian
- h. Surat keterangan catatan kepolisian;
- i. Pengantar rekomendasi survey penelitian;
- j. Rekomendasi izin keramaian;
- k. Pengesahan proposal yang diajukan masyarakat;
- l. Rekomendasi atau pengesahan surat lain-lain;
- m. Evaluasi peraturan desa (RaPerDes) dan rancangan peraturan kepala desa;
- n. Evaluasi RPJMDes, LPPDes, dan laporan akhir masa jabatan kepala desa.

Mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ada Kecamatan

Puger adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan PATEN



Sumber: dokumentasi kecamatan puger

Keterangan bagan:

- a) Petugas informasi menanyakan apa keperluan pemohon dan memberitahukan kelengkapan dokumen dan persyaratannya.
- b) Pemohon menuju loket untuk mengajukan berkas/dokumen yang telah dipersiapkan kepada petugas pelayanan.
- c) Jika persyaratannya tidak lengkap, maka berkas dikembalikan ke pemohon lalu memberitahu dimana letak dan kekurangannya dan meminta pemohon untuk melengkapi, jika persyaratannya lengkap maka berkas di serahkan kepaaseksi pelayanan untuk divalidasi.
- d) Setelah divalidasi oleh kasi pelayanan, berkas di serahkan keoperator kumputer untuk diketik, setelah itu berkas diserahkan kembali kepada kasi pelayanan untuk di koreksi apabila ada kesalahan oleh operator kumputer dan jika sudah benar akan langsung di paraf.
- e) Berkas langsung dilanjutkan ke sekretaris camat untuk dilakukan pengoreksian ulang dan di paraf. Selanjutnya berkas diberikan kepada camat untuk ditandatangani.
- f) Petugas loket memanggil nama pemohon untuk menghampiri loket dan menyatakan bahwa berkas telah di proses kemudian meminta kepada pemohon

untuk membayar retribusi (bila ada) dan menyerahkan berkas/dokumen yang sudah selesai. Jika ada pembayaran maka petugas pelayanan menulis kwitansi dan mencatat pembayaran.

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan tujuan dari PATEN yang sudah berjalan hampir tiga tahun maka pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger diharapkan mampu memberikan dampak peningkatan pelayanan yang cukup signifikan di berbagai aspek yang meliputi dari segi pelayanan, sumber daya manusia, fisik, segi proses dan ketersediaan informasi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melihat suatu dimensi khusus, yaitu terkait dengan keefektifitasan pelaksanaan pelayanan administrasi Terpadu kecamatan yang ada dan sudah berjalan di Kecamatan Puger tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik meneliti tentang **“Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Usman dan Akbar (2005:16) masalah adalah kesenjangan antara sesuatu yang diharapkan (*das sollen*) dengan kenyataan (*das sein*) yang terjadi. Namun menurut Sugiyono (2001-35), rumusan masalah berbeda halnya dengan masalah. Jika masalah didefinisikan sebagai kesenjangan antara sesuatu yang diharapkan (*das sollen*) dengan kenyataan (*das sein*) yang terjadi, maka rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan ditemukan jawabannya melalui pengumpulan dan pengolahan data. Dengan kata lain, defines masalah penelitian menurut Kountur (2003:35) yaitu suatu pertanyaan yang mempersoalkan keberadaan suatu variabel pada suatu fenomena. Hal-hal mengenai rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Masalah hendaklah dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya
2. Rumusan itu hendaklah padat dan jelas

3. Rumusan itu hendaklah memberi petunjuk tentang mungkinya mengumpulkan data guna menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkandung dalam rumusan itu (Suryabrata, 2008:13).

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan pengertian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah **“Bagaimanakah Efektivitas Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger Kabupaten Jember?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam kegiatan penelitian, apapun yang diteliti dan siapapun yang meneliti pasti mempunyai tujuan tertentu. Tujuan penelitian ini dimaksudkan supaya penulis mempunyai arah yang jelas dan tegas. Dalam Arikunto (2002:49) dijelaskan bahwa: “Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai. Dilihat dari isinya sesuatu yang dicapai merupakan tujuan penelitian.”.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian.

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu administrasi negara dan penerapan ilmu administrasi negara khususnya di bidang pelayanan publik terkait efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- b. Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan bagi pemerintah Kecamatan Puger untuk menemukan kelebihan dan kekurangan dan terus melakukan perbaikan dalam pelaksanaan PATEN.;
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian yang sama tapi dimensi yang berbeda.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar

Konsep dasar dalam sebuah penelitian menjadi bagian penting yang tidak boleh dilewatkan. Dalam konsep dasar inilah, peneliti akan merangkai sejumlah konsep dasar secara teoritis yang bertujuan untuk membantu kerangka berpikir peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Menurut Usman dan Akbar (2003:88), konsep adalah pengertian abstrak yang digunakan para ilmuwan sebagai komponen dalam membangun proposisi dan teori. Konsep dalam sebuah penelitian bermanfaat untuk memberikan sebuah makna atas suatu fenomena yang terjadi yang menyangkut masalah penelitian.

Sebelum penelitian dilakukan, seorang peneliti harus memiliki konsep dasar dalam mengkaji sebuah fenomena sosial yang kemudian dijadikan sebagai alur berpikir. Alur tersebut kemudian dikemas dalam sebuah penelitian untuk membentuk kerangka berpikir yang menjadi pedoman bagi seorang peneliti. Kerangka berpikir penelitian dapat berupa kerangka teoritis yang akan mendasari pemikiran seorang peneliti dalam pengupas sebuah permasalahan penelitian untuk dicari jawabannya. Jika dianalogikan, konsep merupakan sebuah peta dalam penelitian yang akan membawa peneliti untuk menelusuri fenomena sosial guna mencari jawaban atas rumusan masalah tersebut.

Konsep dasar dibangun oleh seorang peneliti terdiri atas teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitiannya yang kemudian akan membentuk suatu susunan sistematis dalam kerangka konsep penelitian. Berdasarkan definisi tentang konsep dasar tersebut, peneliti mencoba merangkai konsep dasar penelitian ini sebagai berikut.

- a. *New Public Service*
- a. Pelayanan Publik
- b. Efektivitas Pelayanan Publik

c. Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Keempat konsep dasar tersebut diharapkan mampu membentuk kerangka berpikir peneliti yang kemudian dapat mempermudah peneliti untuk menemukan jawaban atas suatu permasalahan penelitian yang telah dirumuskan. Dengan kata lain, konsep pelayanan publik, efektivitas pelayanan publik dan efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan menjadi gambaran umum peneliti untuk mengkaji lebih lanjut terkait efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

2.2 New Public Service (NPS)

Administrasi negara telah mengalami berbagai perkembangan sejauh ini. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari perubahan paradigma yang terjadi dalam kurun waktu tertentu. Paradigma sendiri menurut Kuhn (dalam Keban, 2004: 29) adalah cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut oleh masyarakat ilmiah pada masa tertentu. Perkembangan dari paradigma- paradigma tersebut menurut Denhardt & Denhardt (dalam Syafri, 2012: 192) dibagi menjadi tiga paradigma besar, antara lain paradigma administrasi publik klasik (old public administration), paradigma New Public Management (NPM), dan terakhir paradigma New Public Service (NPS).

Paradigma Administrasi Publik Klasik (old public administration) berlangsung dari tahun 1887-1987 yang dipengaruhi salah satu tokoh terkenalnya yaitu Woodrow Wilson. Dalam paradigma tersebut Wilson menjelaskan tentang menjalankan pemerintahan secara lebih efektif dengan melihat bidang administrasi sebagai bidang bisnis. Wilson juga menyarankan untuk mencapai pemerintahan yang efisien dan dapat dipercaya maka pemerintah harus membangun organisasi yang sifatnya hierarkis atau lebih tepatnya adalah organisasi birokrasi. Dia menambahkan tentang memisahkan politik dengan administrasi. Wilson berpendapat bahwa terdapat perbedaan antara politik dan administrasi, yaitu peran serta politik dalam hal pembuatan kebijakan harus dipisahkan dengan administrasi yang berperan sebagai

pihak yang melakukan implementasi kebijakan dan menyediakan layanan- layanan. Teori Wilson terkait dengan pemisahan politik dan administrasi mengalami perdebatan. Menurut Gulick (dalam Denhardt & Denhardt, 2013: 7), politik dan administrasi adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Administrasi publik dianggap tidak hanya bertugas melaksanakan kebijakan akan tetapi juga ikut berperan serta dalam merumuskan kebijakan negara. Dilain itu sifat dari administrasi klasik terkait organisasi yang hierarkis menyebabkan kelambanan, tidak adil dan biaya tinggi (Syafri, 2012: 194). Sifat dari administrasi publik klasik yang tertutup menyebabkan terbatasnya warga masyarakat yang terlibat sehingga keadilan sosial terabaikan dan dianggap tidak mampu memecahkan masalah yang ada di masyarakat. Dengan adanya berbagai perdebatan maka mengharuskan administrasi harus mulai meninjau kembali konsep- konsep yang ada karena dianggap mulai tidak sesuai dengan situasi saat itu.

Paradigma New Public Management (NPM) berkembang sekitar tahun 1990-2000. NPM merupakan jawaban atas kritikan terhadap paradigma administrasi klasik. Dalam NPM, pendekatan-pendekatan sektor swasta dan bisnis dalam sektor publik juga berusaha digunakan. Penerapan dari NPM sendiri menekankan pada penggunaan mekanisme pasar dalam menyalurkan pelayanan publik kepada warga negara. Pemberi dan penerima layanan diibaratkan sebagai agen-agen publik dan pelanggan. Sehingga jika dalam administrasi publik klasik pemberian layanan publik didasarkan aturan dan digerakkan oleh otoritas maka lain halnya dengan NPM yang didasarkan pada mekanisme pasar dan digerakkan oleh persaingan. Karena itu maka para manajer publik dituntut membuat inovasi- inovasi untuk pencapaian hasil yang sebelumnya telah disediakan oleh pemerintah. New Public Management juga tidak lepas dari kritikan. Banyak sarjana ataupun praktisi pada saat itu yang mengawatirkan perkembangan dari NPM itu sendiri. Mereka mulai mempertanyakan tentang pembagian kewenangan dalam mekanisme pasar dan kebutuhan untuk koordinasi dalam sektor publik (Peter dan Sovoie, dalam Denhardt & Denhardt, 2013: 31), peran dan hubungan antara eksekutif dan legislatif (Carroll dan Lynn, dalam Denhardt &

Denhardt, 2013:31), serta dampak- dampak dari gerakan swastanisasi untuk nilai-nilai demokrasi dan kepentingan publik (McCabe dan Vinzant, dalam Denhardt & Denhardt, 2013: 31). Terry (Denhardt & Denhardt, 2013: 32) menyebutkan bahwa apa yang disebut dengan neomanajerialisme tersebut dapat mengancam keutuhan nilai-nilai demokrasi dan kostitusional seperti kewajaran, keadilan, perwakilan, dan partisipasi.

Paradigma New Public Service (NPS) Berkembang sekitar tahun 2000-sekarang, New Public Service (NPS) lahir dengan pendekatan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Teori NPS ini muncul setelah adanya teori- teori yang melandasi sebelumnya, diantaranya adalah teori warga negara demokratis, model komunitas dan masyarakat sipil, humanisme organisasional dan administrasi publik baru dan administrasi publik postmodern (Denhardt & Denhardt, 2013: 32). Beberapa perbedaan yang ditekankan pada teori NPS menurut Syafri (2012: 196) adalah sebagai berikut.

- a. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan pada pelanggan baik dalam proses penyelenggaraan administrasi publik ataupun kebijakan publik. Seperti yang selama ini terjadi dalam paradigma OPA dan NPM, mereka hanya berfokus pada efisiensi dan melupakan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik.
- b. Paradigma NPS menaruh minat pada keadilan sosial dimana masyarakat dapat secara langsung terlibat didalam setiap aktivitas proses kebijakan publik. Hal ini lah yang kemudian membuat NPS tidak bisa dijalankan seperti perusahaan swasta seperti yang diinginkan paradigma NPM.

Denhardt & Denhardt (2013: 62) memberikan tujuh ide-ide tentang NPS, diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Melayani warga negara, bukan pelanggan. Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang nilai-nilai bersama dan bukan kumpulan dari kepentingan-kepentingan individu. Karena hal tersebut pelayan publik tidak hanya

bertanggung jawab terhadap tuntutan pelanggan akan tetapi berfokus pada membangun hubungan kepercayaan dan bekerja sama dengan masyarakat.

- b. Mengusahakan kepentingan publik. Para administrator dituntut untuk memberikan sumbangan pemikiran yang sifatnya untuk kepentingan bersama dan bukan untuk kepentingan individu.
- c. Menghargai warga negara melebihi kewirausahaan. Kepentingan publik lebih baik jika diprioritaskan oleh pemberi layanan publik dan warga negara yang mau mengelola untuk kepentingan masyarakat luas dibandingkan dikelola oleh pihak swasta yang bertindak seakan- akan uang publik adalah milik pihak swasta.
- d. Berpikir secara strategis, bertindak secara demokratis. Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dilakukan dengan efektif dan bertanggung jawab melalui usaha bersama dan kerjasama.
- e. Mengakui bahwa akuntabilitas tidak sederhana. Pemberi pelayanan publik harus mentaati hukum dan hukum tata negara, nilai- nilai dan norma-norma, standart profesional, dan kepentingan warga negara. Para pelayan publik harus lebih memperhatikan hal- hal tersebut dibandingkan pasar.
- f. Melayani bukan menyetir. Pemerintah sebagai pemberi layanan publik harus memberikan kesempatan dan membantu masyarakat untuk mengemukakan pendapat dan memenuhi kepentingan bersama dibandingkan mengontrol atau menyetir masyarakat dalam arah yang baru.
- g. Menghargai manusia, bukan sekedar produktivitasnya. Organisasi publik dan masyarakat yang saling mendukung satu sama lain akan bertahan dalam jangka panjang melalui proses kerja sama dan saling menghormati satu sama lain.

Dalam prakteknya ketiga paradigma ini OPA, NPM dan NPS berlaku secara beriringan. Karena sifatnya yang berbeda, ketiga paradigma ini juga memiliki ruang terhadap organisasi yang berbeda. Paradigma OPA misalnya sangat cocok digunakan pada organisasi militer, kepolisian, ataupun kehakiman saat merumuskan dan

melaksanakan kebijakan. Karena sifat organisasinya yang hierarki, prosedural, kesatuan perintah dan kepatuhan menyebabkan OPA cocok pada organisasi-organisasi tersebut. Sementara itu NPM yang berorientasi bisnis cenderung pada lembaga- lembaga keuangan, BUMN, BUMD, dimana praktek administrasi dan kebijakan publiknya menggunakan NPM. Dan yang terakhir adalah NPS dimana berorientasi pada pelayanan publik untuk keadilan dan kesejahteraan sosial sangat cocok pada lembaga- lembaga kesehatan, pendidikan, pelayanan publik, dan institusi sosial.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang di lakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang, dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat di rasakan oleh orang yang melayani dan di layani. Menurut Monier (1998) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung inilah yang di namakan pelayanan. Pelayanan publik dapat di nyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang di laksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sianipar, 1999). Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan (Widodo, 2001).

Menurut Widodo (2001) sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik maka dalam memberikan layanan publik sebaiknya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan)

Menurut Widodo (2001) pihak pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus :

- a. Mengetahui kebutuhan apa yang dilayani
- b. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
- c. Memantau dan mengukur kinerja

Secara garis besar terdapat tiga jenis pelayanan publik, yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompensasi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Kemudian yang dimaksud dokumen antara lain : Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Pemilikan Tanah, dsb.

- b. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti : jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dsb.

c. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk berupa suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi, yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yaitu pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD yang terkait dengan kepentingan publik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.4 Efektivitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Menurut Kurniawan (2005:109) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya”. Sumaryadi (2005:105) berpendapat “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan”. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Unsur yang penting dalam konsep efektivitas adalah; yang pertama, pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Komaruddin (1994:294) juga mengungkapkan bahwa “Efektivitas adalah

suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Selanjutnya Siagian (2001:24) memberikan definisi sebagai berikut “Efektivitas adalah memanfaatkan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya”. Jadi efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas memiliki pengertian seberapa baik pekerjaan, pelaksanaan tugas, dan fungsi menghasilkan output atau tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai dengan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan yang dipengaruhi oleh sumber daya, baik manusia dan sarana prasarana, struktur organisasi yang jelas, faktor lingkungan yang mempengaruhi pengambilan keputusan, dan kegiatan manajemen lainnya yang saling melengkapi dalam mencapai tujuan.

2.4.2 Efektivitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik dapat dinilai dari hasil pelayanan apakah sesuai atau tidak dengan tujuan awal pelayanan itu diberikan. Hal ini merupakan efektivitas pelayanan publik. Menurut Emerson yang dikutip Soewarno (1996:16) bahwa efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Sedangkan Siagian (1997:151) mengungkapkan bahwa “Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Menurut Siagian (1996:60) terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari Organisasi yang memberikan pelayanan antara lain:

1. Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat atau tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam kurun waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Sebagaimana dinyatakan dalam Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum, merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan yang dimaksud.

2.5 Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

2.5.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Sejalan dengan era otonomi daerah, perubahan konsep penyelenggaraan publik atau PATEN mewujudkan Kecamatan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, tidak diskriminatif dan transparan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat PATEN, merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan/non perijinan di tingkat Kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari ibukota Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena faktor geografis dan infrastruktur yang masih belum memadai.

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. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/ loket pelayanan dikecamatan. 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/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar).

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan aspek biaya pelayanan melalui penyelenggaraan PATEN, sehingga warga dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bahwa pada seluruh Kecamatan se Indonesia pada Tahun 2014 di harapkan sudah dapat ditetapkan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Asas PATEN, Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Asas-asas itu adalah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan;
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN;
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN;
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Perbedaan antara pelayanan yang selama ini dijalankan (konvensional) dengan PATEN, secara rinci dapat dilihat sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN

| Aspek | Pelayanan Konvensional | PATEN |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fisik | Terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah | Loket/meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loketnya terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerima berkas dan penyerahan dokumen hasil. |
| Proses | <ol style="list-style-type: none"> 1. Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu kepala seksi, sekcab, dan camat; 2. Bila pejabat yang perlu ditemui tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari; 3. Bila tidak tahu proses pengurusannya, warga harus bertanya kesana, kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Warga cukup menyerahkan berkas persyaratan melalui loket atau meja pelayanan, menunggu diruang tunggu dan menerima dokumen hasil; 2. Ada pendelegasian kewenangan sehingga ketidak hadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk; 3. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan; |
| Sumber Daya Manusia | Tidak ada pembagian tugas dalam memberikan pelayanan, sehingga berpotensi terjadinya tumpang tindih tugas antar pegawai dan cenderung tidak efisien; | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada petugas khusus yang melayani warga 2. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga; 3. Meningkatkan kinerja pegawai yang ada. |
| Ketersediaan Informasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu; sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai; 2. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan; 3. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawai; | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan; 2. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik; 3. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran dicatat secara transparan dan akuntabel; 4. Memberikan kepastian kepada Camat dalam menjalankan pelayanan publik; |

| | | |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 4. Dapat menjebak camat dengan tuduhan “kutipan liar” | |
| Database | Tidak ada sistem database mengenai pelayanan; | Dilengkapi dengan database pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus; |
| Partisipasi Warga | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada partisipasi warga; 2. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya; | <ol style="list-style-type: none"> 1. Warga dapat mengakses informasi pelayanan sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan; 2. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standart yang telah ditentukan. |

Sumber: Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010

2.5.2 Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN adalah hasil dari respon pemerintah pada kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang menginginkan peningkatan pelayanan, khususnya pada penyelenggaraan pemerintah di daerah yaitu pengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat pelayanan terdekat untuk memberikan pelayanan publik. Untuk itu, fungsi desentralisasi/otonomi daerah sangatlah diperlukan, yaitu pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Harahap (2014:1) menyatakan bahwa tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah, pemerintah berharap pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya. Ketika manajemen pelayanan diserahkan ke Daerah, kesempatan warga untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan menjadi semakin terbuka. Masyarakat dapat dengan lebih mudah mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan dan dapat dengan mudah menyampaikan aspirasinya.

Sementara itu, undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Hal ini sejalan dengan pendapat Harahap (2014:1) yang menyatakan bahwa sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat.

Pemerintah melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menetapkan bahwa seluruh kecamatan telah menerapkan PATEN selambat-lambatnya pada tahun 2015. PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi yang letaknya jauh dari Kantor Pemerintahan Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai.

Berdasarkan Pedoman Pelaksanaan PATEN, Kecamatan sebagai penyelenggara harus memenuhi sejumlah persyaratan, antara lain substantif, administrasi dan teknis:

a. Substantif

Adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pada 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/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek : (a) perizinan; (b) rekomendasi; (c) koordinasi; (d) pembinaan; (e) pengawasan; (f) fasilitas; (g) penetapan; (h) penyelenggaraan; (i) kewenangan lain yang dilimpahkan. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

b. Administratif

Persyaratan administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas layanan PATEN sebagai janji penyelenggaraan/ pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan, meliputi: (1) jenis pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) Proses/prosedur pelayanan, (4) Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, (5) waktu pelayanan, dan (6) biaya pelayanan.

Sedangkan yang dimaksud dengan uraian tugas personil kecamatan adalah bentangan atau paparan atas semua tugas jabatan yang ada dikecamatan yang merupakan upaya pokok yang dilakukan pemegang jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja dengan menggunakan perangkat kerja. Standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota.

c. Teknis

Persyaratan teknis PATEN meliputi sarana prasaran dan pelaksana teknis. Sarana prasarana meliputi:

- 1) Tempat piket;
- 2) Loket/meja pendaftaran;
- 3) Tempat pemrosesan berkas;
- 4) Tempat pembayaran;
- 5) Tempat penyerahan dokumen;
- 6) Tempat pengolahan data dan informasi;
- 7) Tempat penanganan pengaduan;
- 8) Tempat piket;
- 9) Ruang tunggu;
- 10) Perangkat pendukung lainnya.

Sedangkan pelaksana teknis adalah pegawai negeri sipil di Kecamatan yang meliputi:

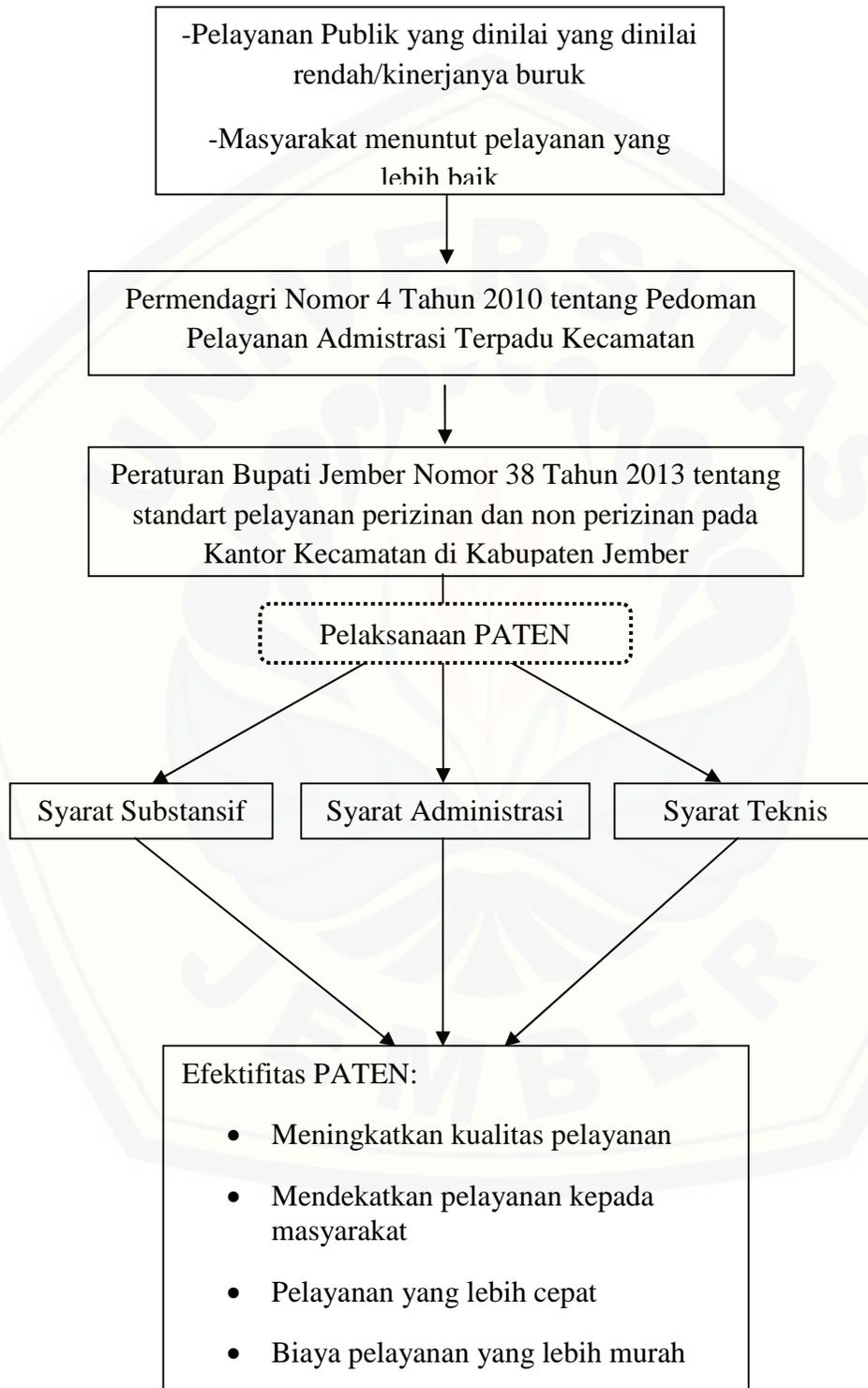
- 1) Petugas informasi;
- 2) Petugas loket/penerima berkas;
- 3) Petugas operator komputer;
- 4) Petugas pemegang kas;
- 5) Petugas lain sesuai kebutuhan.

Efektivitas suatu kebijakan menunjukkan keberhasilan yang dicapai sesuai dengan tujuan tersebut. intinya, efektif atau tidaknya suatu program sangat tergantung kepada bagaimana mencapai tujuan yang ditetapkan. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, peneliti mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Nakamura dalam Wahab (1997:43) yaitu pencapaian tujuan dan hasil. Suatu kebijakan dikatakan efektif apabila mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun tujuan penyelenggaraan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas
- d. Biaya pelayanan yang lebih murah.

Empat tujuan tersebut merupakan komponen yang mendukung pelaksanaan kebijakan dan juga menentukan keberhasilan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga keempat komponen tersebut menjadi indikator efektifitas dalam penelitian ini.

2.6 Kerangka Berpikir



BAB 3. METODE PENELITIAN

Definisi metode menurut Usman dan Akbar (2003:42) merupakan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sugiono (2011:2) berpendapat bahwa metode penelitian sebagai suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang dimaksud dalam hal ini adalah cara-cara yang sifatnya rasional, empiris, dan sistematis. Sementara itu, Sudjana (1991:52) secara lebih teknis menjelaskan bahwa metode merupakan suatu penekanan strategi, proses, dan pendekatan dalam memilih jenis, karakteristik, serta dimensi ruang dan waktu dari data yang dibutuhkan. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat ditarik benang merah bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab masalah-masalah dalam penelitiannya.

Metode penelitian merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian karena suatu penelitian dapat diakui hasilnya apabila menggunakan metode penelitian yang tepat dan ilmiah. Dengan kata lain, hasil sebuah penelitian akan sangat bergantung dengan penggunaan metode penelitiannya. Jika dianalogikan, objek penelitian yang akan dikaji ibarat buah, metode penelitian adalah sebuah pisau. Jika seorang peneliti ingin memakan daging buah tersebut, maka peneliti harus terlebih dahulu mengupas kulit buah dengan pisau yang telah disediakan. Artinya, seorang peneliti dapat mencapai tujuan penelitian yaitu mendapatkan jawaban atas masalah penelitian jika peneliti mampu menggunakan metode penelitian yang tepat untuk mengupas masalah-masalah yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti merangkum metode penelitian yang akan digunakan sebagai berikut.

1. Jenis penelitian.
2. Fokus Penelitian.
3. Tempat dan waktu penelitian.
4. Data dan sumber data.

5. Penentuan informan penelitian.
6. Teknik dan alat perolehan data.
7. Teknik penyajian dan analisis data.
8. Teknik menguji keabsahan data.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian sebagai salah satu metode penelitian berguna untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan sekian prosedur penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Usman dan Akbar (2003:4) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat pemberian secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

Secara lebih sederhana, Kountur (2003:105) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai suatu penelitian yang mampu memberi gambaran atau uraian secara jelas tentang suatu keadaan tanpa adanya perlakuan terhadap objek yang diteliti. Ciri-ciri penelitian deskriptif menurut Kountur (2003:105) antara lain: berhubungan dengan suatu keadaan yang terjadi saat itu, mampu menguraikan satu variabel atau beberapa variabel namun tetap diuraikan satu persatu, serta tidak adanya manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Sesuai dengan definisi tersebut, penelitian ini dilakukan dengan proses pengumpulan data primer dan data sekunder .

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi objek penelitian. Sugiyono (2011:8) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai suatu metode penelitian naturalistik karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. Menurut Kountur (2003:18), dalam pendekatan kualitatif proses penelitian bersifat induktif yang diawali dengan suatu pengamatan khusus terhadap objek penelitian untuk dapat menghasilkan teori baru secara umum. Dengan kata lain menurut Sudjana (1991:7), proses berpikir induktif tidak dimulai dengan teori yang bersifat umum tetapi berawal dari proses pengamatan atas fakta atau data khusus di lapangan. Sesuai dengan uraian

penjelasan tentang jenis penelitian deskriptif kualitatif di atas, penelitian ini berupaya memberi gambaran dan uraian secara jelas tentang Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor (1993:30) yang dikutip dari Prastowo (2012:22) bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku diamati.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:286) fokus penelitian merupakan batasan masalah. Sehingga dapat dikatakan bahwa fokus penelitian adalah sebuah batas area permasalahan penelitian sehingga dengan adanya batas area penelitian, dapat menghindarkan peneliti dari pelebaran penelitian atau menghindarkan perolehan data yang sia-sia karena data yang diperoleh adalah diluar dari bahasan topik penelitian.

Fokus penelitian merupakan suatu lingkup dari penelitian yang diteliti sehingga dengan adanya fokus penelitian maka peneliti bisa membatasi dan yang akan dipecahkan dan juga membantu peneliti dalam membatasi permasalahan yang akan dipecahkan dan juga membantu peneliti dalam membatasi dan mengelompokkan data yang tepat untuk memecahkan permasalahan. Penelitian ini memiliki fokus tentang Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dimana peneliti akan meneliti terkait Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Karena Kecamatan Puger merupakan Kecamatan yang memiliki Desa/Kelurahan, Dusun, serta RW dan RT paling banyak diantara Kecamatan lainnya meskipun secara luas Puger tidak berada pada urutan pertama. Dengan banyaknya jumlah Desa di Kecamatan Puger kemudian Kecamatan menerapkan PATEN sebagai bagian dari penyelenggara publik yang memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan administratif. Puger juga merupakan salah satu wilayah yang jauh dari Pusat Kota karena jarak tempuh 40 km dan sekitar menempuh perjalanan 2jam serta berada di

wilayah pesisir pantai sehingga dengan adanya PATEN akan membantu memberikan pelayanan administratif dengan lebih dekat.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu dalam sebuah penelitian menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena perbedaan pada tempat dan waktu penelitian akan sangat mempengaruhi hasil penelitian walaupun penelitian tersebut termasuk dalam satu kategori fokus yang sama. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23), tempat dan waktu penelitian mencakup lokasi sasaran dan kurun waktu penelitian tersebut dilakukan. Pada penelitian ini, peneliti menentukan Kecamatan Puger, Kabupaten Jember sebagai tempat atau lokasi penelitian. Kecamatan Puger dipilih sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan sebagai berikut.

- a. Kecamatan Puger memiliki jumlah Desa/Kelurahan, Dusun, RW, dan RT paling banyak diantara Kecamatan lainnya;
- b. Kecamatan Puger adalah salah satu kecamatan yang terletak jauh dari pusat kota/pusat pemerintahan dan berada pada di pesisir pantai;
- c. Kecamatan Puger merupakan salah satu dari 8 kecamatan yang sudah melaksanakan PATEN di Kabupaten JEMBER;

Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2016, tetapi peneliti sudah melakukan penelitian awal pada bulan Agustus – Desember 2015.

3.4 Data dan Sumber Data

Dalam suatu penelitian, data memegang peranan penting sebagai suatu kebutuhan pokok yang harus terpenuhi. Suatu penelitian tidak dapat berjalan dan menjawab permasalahan apabila tidak didukung oleh data-data yang lengkap dan jelas. Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) mendefinisikan data sebagai suatu kumpulan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Sedangkan pengertian

sumber data dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Data di bagi ke dalam dua kelompok besar, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, dan didapatkan oleh peneliti melalui observasi atau pengamatan lapangan secara langsung dan hasil wawancara kepada para informan terkait Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember.
- b. Data sekunder sebagai salah satu jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data petunjuk pelaksanaan dan teknis PATEN, data Pelayanan administrasi di Kecamatan Puger, serta dokumen-dokumen lain yang relevan untuk mendukung proses penelitian ini seperti: segala aturan-aturan atau dasar hukum yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan PATEN, baik itu peraturan perundang-undangan, peraturan menteri dalam negeri, peraturan bupati, serta keputusan-keputusan bupati yang menyangkut PATEN

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23), informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2011: 85), teknik *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel yang didasari atas pertimbangan tertentu. Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2011:221) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Orang yang mampu memahami suatu masalah yang diteliti dengan proses enkulturasi yaitu proses penghayatan bukan sekedar proses mengetahui.
- b. Orang yang masih berkecimpung dalam masalah yang diteliti.
- c. Orang yang memiliki waktu yang memadai untuk dimintai informasi.

- d. Orang yang mampu menyampaikan informasi secara lebih objektif bukan berdasarkan subjektivitasnya.
- e. Orang yang masih baru dikenal oleh peneliti sehingga peneliti dapat menjadikannya sebagai seorang narasumber atau guru dalam penelitiannya.

Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai lima informan yang terpilih melalui teknik *sampling purposive* seperti penjelasan di atas dengan pertimbangan bahwa keempat informan ini merupakan aktor-aktor yang terlibat langsung dan mengetahui pelaksanaan PATEN Tersebut . Keempat informan tersebut sebagai berikut.

- a. Camat Puger;
- b. Sekretaris Kecamatan Puger;
- c. Sub bagian pendaftaran dan pendataan;
- d. Kasi Pelayanan Umum
- e. Masyarakat yang menerima pelayanan.

3.6 Teknik dan Alat Perolehan Data

Teknik dan alat perolehan data sesuai dengan pengertian dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:24) merupakan suatu uraian yang menjelaskan cara serta instrumen atau alat yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Menurut Sugiyono (2011:223), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik dan alat perolehan data yang digunakan oleh setiap peneliti akan berbeda-beda sesuai dengan jenis penelitian, masalah penelitian, serta jenis data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dan alat perolehan data sebagai berikut.

a) Observasi

Menurut Usman dan Akbar (2003:54), observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Faisal (1990)

sebagaimana dikutip dalam Sugiyono (2011:226), observasi diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu: observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar, serta observasi yang tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi secara terang-terangan dan tersamar. Pada jenis penelitian ini, peneliti sedari awal berterang terang kepada sumber data terkait maksud dan tujuannya dalam rangka penelitian. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan pada suatu saat peneliti juga melakukan observasi yang tersamar untuk menghindari proses penyimpanan data yang dilakukan secara rahasia oleh sumber data. Alat perolehan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan proses observasi ini adalah kamera untuk mendokumentasikan hasil observasi peneliti.

Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk melihat dari dekat hasil yang dicapai dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Dalam penelitian ini pengamatan/observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger. Pada observasi awal peneliti melihat proses pelaksanaan PATEN yang dilakukan di kecamatan Puger kemudian melihat alur pengarsipan dokumen yang telah dibuat.

b) Wawancara

Menurut Usman dan Akbar (2003:57), wawancara merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Esterberg (2002) yang dikutip dari Sugiyono (2011:233) mengklasifikasikan wawancara ke dalam tiga kategori, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semistruktur, wawancara tidak terstruktur. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis wawancara semiterstruktur sebagai salah satu teknik pengumpulan datanya. Dalam wawancara semiterstruktur, proses tanya jawab antara peneliti dengan informan berlangsung lebih bebas namun tetap dalam kerangka yang jelas terkait topik penelitian tersebut. Dalam proses wawancara ini, peneliti akan terlebih dahulu membuat garis besar pertanyaan yang diajukan kepada informan. Alat perolehan data yang digunakan oleh

peneliti dalam melakukan proses adalah buku catatan, alat perekam, dan kamera untuk mendokumentasikan hasil wawancara.

Pada tahapan pengumpulan data peneliti mewawancarai Bapak Camat, Sekertaris Camat, Kasi Pelayanan PATEN, Operator Pelayanan PATEN, Petugas Piket Informasi dari beberapa informan peneliti mendapatkan data yang dapat diolah untuk memperkuat penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan menarik kesimpulan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Usman dan Akbar (2003:73) memaparkan bahwa dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti dalam mendukung proses penelitian ini adalah semua dokumen yang berkaitan dengan Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger Kabupaten Jember serta dokumen-dokumen lain yang relevan untuk mendukung proses penelitian ini seperti: segala aturan-aturan atau dasar hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN, baik itu peraturan perundang-undangan, peraturan menteri dalam negeri, peraturan bupati, serta keputusan-keputusan bupati yang menyangkut PATEN. Selain itu, dokumentasi berupa foto dan hasil rekaman proses observasi dan wawancara dapat juga dijadikan sebagai salah satu dokumen penting yang mendukung penelitian ini.

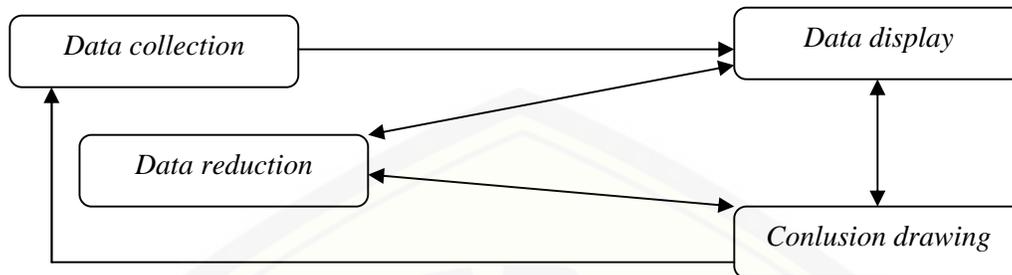
Dokumentasi merupakan sebuah data yang penting karena peneliti mengarsipkan berbagai dokumentasi baik berupa arsip PATEN, dokumentasi pelaksanaan PATEN dan rekaman proses wawancara dengan informan dan digunakan sebagai bukti serta mendukung penelitian tersebut.

3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Teknik penyajian dan analisis data merupakan metode penelitian terakhir dalam proses penelitian. Menurut buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2012:24), teknik penyajian dan analisis data berisi uraian tentang cara mengkaji dan mengolah data mentah sehingga mampu menjadi sebuah informasi yang jelas terkait cara analisisnya. Menurut Prastowo (2012:237), berbicara tentang teknik penyajian dan analisis data pada penelitian kualitatif artinya berbicara tentang cara mengolah dan melakukan analisis data kualitatif. Sementara itu, Moleong (2012:247) secara lebih taktis menjelaskan bahwa proses analisis data dalam suatu penelitian dimulai dengan melakukan telaah terhadap seluruh data yang telah terkumpul dari berbagai sumber. Setelah menelaah data yang telah terkumpul, peneliti dapat melakukan proses reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu membuat rangkuman atas inti, proses, dan pernyataan yang dianggap penting untuk tetap dilibatkan dalam penelitian. Langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh seorang peneliti kualitatif dalam menganalisis data adalah menyusun satuan-satuan yang kemudian dikategorikan sekaligus melakukan proses *koding*. Tahap analisis data yang diterakhir ditutup dengan proses pemeriksaan keabsahan data untuk menjaga validitas data yang ada.

Senada dengan pendapat di atas, Miles dan Huberman (2007:16) yang dikutip dari Prastowo (2012:241), membagi proses analisis data kualitatif ke dalam tiga tahapan, yaitu: proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga komponen tersebut dapat divisualisasikan ke dalam gambar sebagai berikut.

Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman (2007:20) yang dikutip dari Prastowo (2012:243)

Gambar 3.1 di atas memberikan gambaran terkait proses analisis interaktif menurut Miles dan Huberman Miles dan Huberman (2007:20) yang dikutip dari Prastowo (2012:243), menyangkut *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan atau verifikasi) yang akan dijelaskan sebagai berikut.

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu tahap analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, membuat abstraksi, serta memfokuskan data-data yang telah diperoleh oleh peneliti. Prastowo berpendapat (2012:242) bahwa proses reduksi data akan berlangsung secara terus menerus selama penelitian kualitatif tersebut berlangsung. Dengan kata lain, proses reduksi data berjalan selama pengumpulan data berlangsung bahkan proses ini terjadi setelah penelitian lapangan berakhir dan laporan akhir tersusun dengan lengkap. Proses reduksi data ini dapat dilakukan dengan memilah-milah data dan mencari pola yang dibutuhkan dalam penelitian.

b) Penyajian Data

Proses penyajian data dalam analisis data kualitatif menurut Prastowo (2012:244), terdiri dari sekumpulan informasi yang tersusun untuk kemudian dapat

ditarik kesimpulan dan pengambilan tindakannya. Penyajian data yang benar akan mampu membawa pemahaman atas hal-hal yang terjadi dalam penelitian kualitatif ini. Data yang terkumpul dan telah melalui proses reduksi data dapat disajikan dalam bentuk matriks, grafik, bagan, jaringan, dan teks yang bersifat naratif.

c) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap terakhir dalam proses analisis data menurut Miles dan Huberman. Setelah semua data yang terkumpul dijangkau dengan melakukan proses reduksi data kemudian akan disajikan sebagai bentuk proses penyajian data. Data yang telah disajikan kemudian akan membentuk suatu alur cerita yang dapat menggambarkan isi dari penelitian tersebut. Selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi data. Menurut Sugiyono (2011:253), kesimpulan adalah temuan baru dalam sebuah penelitian. Temuan baru ini berfungsi untuk memberikan gambaran baru terhadap suatu objek penelitian yang dahulu masih terlihat samar bahkan gelap.

Menurut Prastowo (2012:249) proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi membuat sebuah proses jalinan yang terjadi sebelum, selama, dan sesudah proses pengumpulan data untuk membangun sebuah wawasan secara umum ini dikenal dengan istilah analisis. Melalui model analisis data kualitatif ini, peneliti dalam penelitian ini mencoba menganalisis data yang telah terkumpul untuk mampu menghasilkan sebuah informasi baru yang menjadi jawaban atas penelitian ini.

3.8 Teknik Menguji Keabsahan Data

Dalam sebuah penelitian teknik untuk menguji keabsahan data menjadi sangat penting agar temuan hasil penelitian yang didapat oleh seorang peneliti dapat dipercaya atau diakui validitas dan realibilitasnya. Hasil penelitian dapat dikatakan valid jika didapatkan dari data-data yang valid juga. Untuk itu dirasa sangat perlu dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik menguji keabsahan data sebagai

salah satu metode penelitian. Menurut Moleong (2012:327) teknik pemeriksaan keabsahan data terdiri delapan tahapan sebagai berikut.

a. Perpanjangan keikutsertaan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen dalam penelitian itu sendiri sehingga keikutsertaan peneliti dalam proses pengumpulan data menjadi salah satu teknik menguji keabsahan data. Seorang peneliti kualitatif relatif memerlukan waktu yang lebih panjang dalam proses keikutsertaannya untuk mengumpulkan data. Dalam tahapan pertama dari proses menguji keabsahan data, perpanjangan keikutsertaan peneliti artinya menambah waktu pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memperpanjang waktu seorang peneliti untuk tinggal di lapangan sampai mendapatkan data yang jenuh dalam penelitiannya. Perpanjangan keikutsertaan peneliti dalam proses pengumpulan data menjadi salah satu cara untuk menguji keabsahan data karena peneliti akan mampu mempelajari banyak hal di lapangan tentang suatu kehidupan objek penelitiannya sehingga peneliti dapat menguji secara langsung informasi yang didapatkan mampu dipercaya atau tidak.

b. Ketekunan atau kejegan pengamatan.

Ketekunan dan kejegan pengamatan merupakan tahapan lain yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data yang telah didapatkan. Dalam proses ini, peneliti dituntut secara konsisten untuk melakukan pengamatan secara lebih rinci tentang segala hal yang berkaitan dengan masalah penelitiannya. Ketekunan atau kejegan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti akan melahirkan proses kedalaman pemahaman peneliti dalam mengamati objek penelitiannya. Peneliti akan mampu menelaah secara lebih rinci tentang faktor-faktor yang menonjol dalam fenomena yang diteliti sehingga mampu memberi uraian yang mendalam untuk menguji keabsahan data yang telah didapatkan dari proses pengumpulan data tersebut.

c. Triangulasi.

Menurut Moleong (2012:330), triangulasi merupakan teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Selain digunakan untuk teknik pengumpulan data, triangulasi memiliki fungsi ganda yang sekaligus berguna untuk melakukan proses pengujian keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi juga digunakan untuk menghilangkan perbedaan konstruksi yang ada dalam proses pengumpulan data. Menurut Moleong (2012:323), triangulasi dapat dilakukan dengan tiga cara sebagai berikut.

1. Mengajukan pertanyaan yang bervariasi.
 2. Mengumpulkan dan melakukan *cross check* data dari berbagai sumber.
 3. Menggunakan berbagai macam metode untuk melakukan proses *cross check* agar data yang diperoleh dapat dipercaya.
- d. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi.

Pemeriksaan sejawat melalui diskusi merupakan teknik untuk menguji keabsahan data yang selanjutnya. Teknik ini terkesan sangat sederhana. Peneliti hanya perlu melakukan proses diskusi dengan teman sejawat terkait masalah penelitiannya. Dalam proses diskusi dengan teman sejawat tersebut dimaksudkan agar peneliti dapat lebih terbuka dan jujur untuk memaparkan sekian masalah dan proses penelitian yang dilakukannya. Dari proses diskusi inilah akan lahir sekian dialektika yang mampu memberi sekian referensi kepada peneliti untuk kebaikan penelitiannya.

e. Uraian rinci.

Uraian rinci merupakan teknik menguji keabsahan data yang berikutnya. Dalam teknik ini, peneliti dituntut untuk memberikan hasil penelitiannya dengan cermat dan teliti berupa uraian-uraian yang rinci. Uraian yang diungkapkan oleh peneliti dikemas secara khusus untuk memberikan penafsiran atas kejadian-kejadian nyata yang ada. Dalam hal ini, peneliti dituntut untuk memiliki pengetahuan yang lebih agar mampu memberi pemahaman atas fenomena yang diamati.

f. Auditing.

Proses audit atau *auditing* merupakan langkah terakhir dalam proses pengujian keabsahan data. Pada proses ini, peneliti akan melakukan sekian tahapan guna memperoleh data yang valid dan dapat dipercaya. Menurut Halpern sebagaimana dikutip oleh Moleong (2012:339), proses *auditing* terdiri dari pra-entri, penetapan hal-hal yang dapat diaudit, kesepakatan formal, dan penentuan keabsahan data. proses pertama yang disebut sebagai pra-entri merupakan proses awal dalam merumuskan kesepakatan audisi atas data yang diperoleh. Dalam proses ini, seorang peneliti yang kemudian dikenal dengan istilah auditi akan menjelaskan secara singkat terkait maksud, tujuan, proses, dan hasil temuannya.

Langkah selanjutnya meliputi penetapan hal-hal yang dapat diaudit. Pada tahap ini, auditi akan menyediakan segala macam pencatatan dan bahan penelitian untuk konsultasi lebih lanjut. Kemudian pada langkah ketiga, adanya prose kesepakatan formal antara auditor dengan auditi. Pada tahap ini, auditor dan auditi akan menghasilkan kesepakatan tertulis tentang apa yang telah dicapai oleh auditor dalam melakukan audit hasil penelitian auditi. Jika ketiga langkah tersebut sudah dijalankan, maka langkah terakhir adalah penentuan keabsahan. Dalam hal ini, penentuan keabsahan menjadi sangat penting untuk memberikan kepastian terhadap hasil audit yang dijalankan sekaligus memberikan penilaian atas keabsahan data yang diperoleh dalam penelitian.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan merupakan pernyataan yang tegas, tidak menimbulkan multitafsir, dan merupakan pernyataan akhir sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger secara keseluruhan sudah efektif walaupun terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya. Kesimpulan mengenai efektivitas pelaksanaan PATEN berdasarkan masing-masing kriteria yang telah dilaksanakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelaksana PATEN di Kecamatan Puger pada tahun 2015 tidak memiliki Surat Keterangan Kecamatan terkait pelaksana PATEN yang merupakan legitimasi buat pelaksana untuk melaksanakan tugasnya. SK Camat tentang Pelaksana PATEN di Kecamatan Puger dikeluarkan pada tahun 2016 dengan SK Nomor 7 Tahun 2016 tentang Petugas Pelaksana Kegiatan PATEN di Kecamatan Puger Tahun 2016.
2. Adanya PATEN, kualitas Pelayanan di Kecamatan Puger Lebih baik dari sebelumnya. Hal itu ditandai dengan meningkatnya sarana dan prasarana, petugas yang ditempatkan sesuai tugas dan fungsinya, kejelasan proses pelayanan, kejelasan informasi, dan partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan. Dengan peningkatan kualitas tersebut, tujuan pelaksanaan PATEN dapat tercapai.
3. Syarat pelayanan sebelum adanya PATEN dan sesudah pelaksanaan PATEN yang hampir sama antara satu pelayanan dengan lainnya seperti pelayanan E-KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Kemiskinan, dll. Hal itu dapat peneliti sampaikan bahwa pelayanan tersebut terdapat perbedaan yaitu pada bagian kewenangan memberikan tanda tangan sehingga surat/perizinan dapat selesai. Dapat dilihat juga pada pelayanan yang sebelumnya harus melalui birokrasi yang rumit seperti harus ke Dinas terkait, sekarang cukup diselesaikan di kecamatan saja.

4. PATEN terbukti mempercepat pelayanan karena sudah ada aturan yang ditaati. Untuk di Kecamatan Puger sendiri masalah lamanya penyelesaian sebenarnya masih mengalami kendala. Kendala yang di alami Kecamatan Puger bukan dari kecamatan, melainkan dari Dinas terkait yang berkaitan dengan hal-hal tertentu, seperti halnya mengurus E-KTP, KK dan akte kelahiran, untuk penyelesaian berkas di Kecamatan itu hanya sebentar, menjadi lama ketika berkas tersebut dikirimkan ke Dinas Catatan Sipil, kepastian waktu selesainya menjadi tidak jelas.
5. Sebagian besar jenis pelayanan tidak ditarik biaya atau gratis. Pelayanan yang masih memerlukan biaya hanya menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) skala kecil dan menerbitkan Izin Reklame skala kecil. Hal tersebut semakin memberikan kemudahan bagi masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dengan demikian, pelaksanaan Paten memberikan pelayanan yang lebih murah untuk Masyarakat

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pemahaman peneliti selama melakukan penelitian, terdapat beberapa saran yang berguna bagi berjalannya pelaksanaan PATEN di Kecamatan Puger adalah sebagai berikut.

1. Surat Keputusan yang baru ada pada tahun 2016 menjadi bahan koreksi kecamatan bahwa legitimasi itu menjadi penting dalam melakukan suatu kegiatan atau pelayanan.
2. Untuk permasalahan waktu penyelesaian pelayanan dari kecamatan yang diteruskan ke tingkat kabupaten, pelaksana harus lebih memastikan selesainya kapan, dan mempersingkat lamanya waktu penyelesaian di kabupaten. Agar masyarakat lebih merasakan kepuasan lagi pada pelayanan PATEN.
3. Menambah personil pelayanan di kecamatan puger untuk menunjang kelancaran pelayanan.
4. Pegawai kecamatan dihimbau agar tetap ramah, senyum, sapa dan salam dalam memberikan pelayanan.

5. Perlu tambahan sarana, prasarana dan fasilitas, seperti *airconditioner* (AC) di ruang tunggu dan ruangan pelayanan yang diperluas.
6. Perlunya kotak saran untuk menampung keluhan dan saran dari masyarakat yang diletakkan di tempat menunggu atau di pintu depan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Komaruddin. 1994. *Esiklopedia Manajemen, edisi kesatu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kountour, Ronny. 2003. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian Skripsi Tesis Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Nugroho, Riant. 2003. *KEBIJAKAN PUBLIK Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 1997. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Soewarno, Handayani. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- Sugiyono, 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Keduabelas, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta :Citra Utama
- Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas SebelasMaret.
- Thoha, Miftah. 2009. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana.
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Jember University Press.
- Usman, H. & Akbar, P. S. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Perundang-Undangan

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010
- Peraturan Bupati Jember Nomor 50 Tahun 2012
- Peraturan Bupati Jember Nomor 38 Tahun 2013
- Undang-undang no 25 tahun 2009

Internet

<http://jemberkab.go.id/> diakses tanggal 3 Maret 2016

<http://jemberkab.bps.go.id/> diakses 5 Maret 2016

<http://birohumas.jatimprov.go.id/index.php?mod=watch&id=3198> diakses tanggal 15 juni 2016

Jurnal

Denhardt, Robert B. dan Janet V. Denhardt. 2000. *The New Public Service : Service Rather than Streering*. Public Administration Review 60 (6).

