

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH (Studi tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto) Tahun 2019

Ariva Nur savitri¹, Ahmad Hasan Afandi², Tri Ratna Rinayuhani³

Universitas Islam Majapahit, Mojokerto

ABSTRAK : Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gondang dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi PATEN di Kecamatan Gondang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan, observasi dan dokumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Gondang sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Gondang telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan Gondang adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Gondang adalah komunikasi dan disposisi.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, PATEN

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya adanya upaya dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terkait dengan fasilitas publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Kondisi ini menjadikan implementasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan menjadi hal penting untuk dilakukan dan dijalankan sesuai dengan ketentuan. Implementasi kebijakan merupakan bentuk nyata atau riil dari instansi terkait dengan fasilitas publik yang harus memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat. Solikin Abdul Wahab (2008:68) mengatakan implementasi atau pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Implementasi tersebut terkait secara langsung dengan upaya untuk menjalankan prosedur kebijakan sesuai dengan ketentuan.

Pelayanan yang pro kepada public dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjukkan bahasa system yang terbagun harus menjadi pioneer dalam mendudukkan warga Negara sebagai public yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh aparat pemerintah. Pelayanan public membutuhkan kepercayaan public sendiri amanat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Standar kepuasan public sendiri dalam kondisi ideal akan terus naik.

Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, namun halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang sudah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. 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. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap

- Ariva Nur Savitri, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto. Email: Arivasavitri4044@gmail.com
- Ahmad Hasan Afandi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto. Email: hasan.afandi@unim.ac.id
- Tri Ratna Rinayuhani, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto. Email: triratnarinayuhani@unim.ac.id

perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Untuk mewujudkan amanat konstitusi negara dan melihat esensi dari pelayanan publik tersebut, pemerintah telah mengeluarkan landasan kebijakan berupa undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sesuai dengan upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Maka dari itu pemerintah daerah harus dapat memberikan pelayanan publik sebaik mungkin.

Menurut Joe Fernandes (2002), Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik dituntut kemampuannya untuk meningkatkan kualitas layanan, maupun menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara. Jadi disini peran implementasi memberikan dukungan terkait dengan jaminan bahwa kebijakan yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan.

Untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas khususnya didaerah, perlu adanya perubahan-perubahan yang mendasar perubahan aturan perundang-undangan, budaya birokrasi dan manajemen sumber daya aparatur. Adanya perubahan mendasar atas manajemen pemerintahan tersebut melalui kerangka reformasi birokrasi. Melalui proses yang sistematis dan komprehensif guna untuk tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), dimana mencakup perbaikan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan public dikecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas kepetugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

Pasal 226 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Camat dalam Pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Atas dasar tersebut, kecamatan tetap berposisi sebagai ujung tombak pelayanan serta barameter kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di setiap Kabupaten. Peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pelaku kepentingan (stakeholders) di daerah, agar seluruh kecamatan di Indonesia benar-benar menjadi agen penyelenggara pelayanan prima bagi masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah daerah Kabupaten Mojokerto, dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik adalah implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Diharapkan mampu memberikan penguatan terhadap pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/Walikota Kepada camat sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 Tentang Kecamatan. Disamping itu, PATEN dapat menjadi akslerator bagi organisasi kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga sebuah pelayanan semakin cepat, mudah, terjangkau, profesional.

Tujuan otonomi daerah, adalah salah satunya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan tersebut mengikuti perubahan paradigma pengelolaan pemerintah dari sentralistik ke desentralistik. Adanya perubahan menjadi lebih penting untuk melahirkan format pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap public goods (barang publik) secara cepat, mudah, dan adil.

Ratminto dan Winarsih (2012:189-190) menjelaskan bahwa dengan adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan karenapertama otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hierarki atau pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat. Kedua otonomi daerah akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah sehingga pemerintah daerah kabupaten atau kota dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat. Ketiga otonomi daerah akan memperpendek penyelenggaraan pemerintah dengan konstituenya sehingga penyelenggaraan pemerintah akan dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.

Keempat kedekatan dengan konstituennya tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan publik di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto?

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.
- b. Untuk mengetahui kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat secara Akademis
Menambah wawasan bagi peneliti juga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan mengenai implementasi pelayanan publik pemerintah daerah tentang penyelenggaraan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.
- b. Manfaat secara Teoritis
Sebagai bahan acuan bagi penelitian dan memberikan rekomendasi perbaikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

2. LANDASAN TEORI

Menurut Solikin Abdul Wahab (2012:164-165) Konsep Teori Donald S. Van dan Carl E. Van Horn mengenai Implementasi. Van Meter dan Van Horn di teori mereka beranjak dari suatu argument bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Dari titik ini, kemudian keduanya menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dari suatu model konseptual yang mempertalikan kebijakan dengan kinerja (performance).

Kedua ahli ini menegaskan pula pendiriannya bahwa perubahan, kontrol, dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep penting dalam prosedur-prosedur implementasi. Dengan memanfaatkan konsep-konsep tersebut, maka permasalahan yang menurut mereka perlu dikaji dalam hubungan ini ialah hambatan-hambatan apakah yang terjadi dalam mengenalkan perubahan dalam organisasi? Seberapa jauhkan tingkat efektivitas mekanisme-mekanisme kontrol yang tersedia pada setiap jenjang struktur? Hal ini menyangkut masalah kepatuhan. Atas dasar pandangan seperti inilah Van Meter dan Van Horn kemudian berusaha membuat tipologi kebijakan menurut yang pertama jumlah masing-masing perubahan yang akan dihasilkan dan kedua jangkauan atau lingkup komitmen terhadap tujuan diantara para aktor, atau pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi.

Alasan dikemukakannya hal ini bahwa proses implementasi itu akan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kebijakan semacam itu. Dalam artian, implementasi pada program-program public kebanyakan akan berhasil ketika perubahan yang dikehendaki relative sedikit. Sementara komitmen terhadap tujuan, terutama dari mereka yang mengopersikan program lapangan, relative tinggi. Hal ini yang juga dikemukakan oleh kedua ahli diatas ialah jalan yang menghubungkan antara kebijakan dan kinerja dipisahkan oleh sejumlah variable bebas (independent variable) yang saling berkaitan.

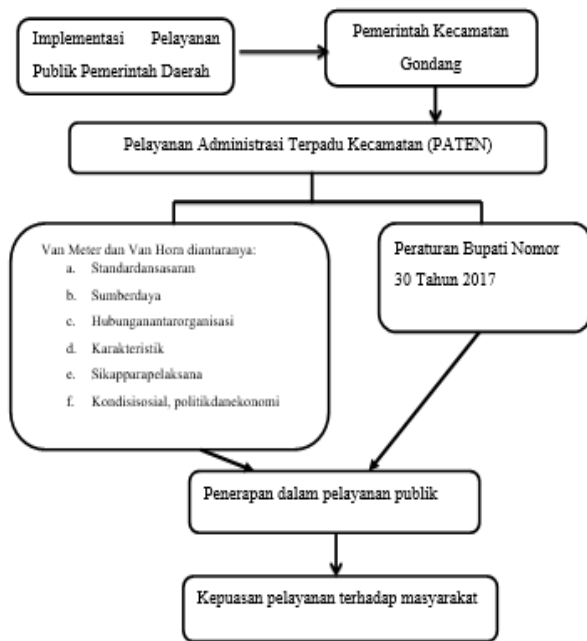
Meter dan Horn mengemukakan bahwa terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan, di mana standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan apabila standar dan sasaran kebijakan kabur.
2. Sumberdaya, dimana implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.
3. Hubungan antar organisasi, yaitu dalam banyak program, implementor sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
4. Karakteristik agen pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.
5. Sikap para pelaksana yaitu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-

kepentingan organisasi dan kepentingan-kepentingan pribadi.

6. Kondisisosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan, serta apakah elit politik mendukung implementasi kebijakan.

Alur Berpikir



3. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor (2016:14-16), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif: ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri. Pendekatan ini langsung menunjukkan latar dan individu-individu dalam latar itu secara keseluruhan; subjek penyelidikan, baik berupa organisasi ataupun individu, tidak dipersempit menjadi variabel yang terpisah atau menjadi hipotesis, tetapi dipandang sebagai bagian dari suatu.

Jenis penelitian ini menggunakan Studi Kasus dikarenakan penelitian ini mengetahui tentang suatu fenomena individual, organisasi, sosial dan politik dan dilihat dari karakteristik holistic dan bermakna dari

pristiwa-peristiwa kehidupan nyata seperti siklus kehidupan seseorang, proses-proses organisasi dan majerial, perubahan lingkungan sosial, hubungan-hubungan internasional.

Sehingga data yang terkumpul merupakan hasil dari penelitian di lapangan yang diperoleh melalui pengumpulan data primer seperti observasi, wawancara, studi pustaka seperti SKP (Susunan Kerja Pegawai), Berita Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2017 Nomor 26, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Kecamatan Kabupaten Mojokerto, dan data sekunder seperti data pendukung yang saya peroleh dari buku, jurnal, serta media sosial yang sangat berkaitan dengan judul penelitian.

Metode penelitian memberikan peneliti urutan-urutan pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu penelitian. Sehingga metode penelitian memandu peneliti tentang urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif ditunjukkan untuk memahami fenomena-fenomena misal dari sudut pandang partisipan. Disamping itu, pendekatan kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi dan situasi yang berubah-ubah selama penelitian berlangsung.

Sampel merupakan jumlah dari karakter yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan penelitian yang terdapat jumlah populasi yang besar dan memiliki keterbatasan dalam melaksanakan penelitian. Pengambilan criteria sampel harus benar-benar paham, sehingga data yang diambil dapat mewakili semua populasi yang dibutuhkan penelitian tersebut. Dalam melakukan penelitian ini yang diambil sebagai sampel dan sumber data adalah Sekretaris Camat, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Koordinator Kasi Pelayanan dan Koordinator Kasi Pemerintahan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini bertujuan untuk mengumpulkan atau memperoleh data yang ada dilapangan secara akurat sesuai dengan fakta dilapangan, guna untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian adalah:

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mewawancarai para responden dalam penelitian ini. Penulis menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang

telah ditentukan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara bersifat uraian kata. Dalam penelitian ini, wawancara ditunjukkan terhadap Camat Gondang, Pegawai Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto, SKPD/ Dinas terkait, LSM/ karang taruna Serta masyarakat disekitar kecamatan gondang.

b. Dokumentasi

Telah dokumentasi yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan maupun pasal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis, telaah dokumen dilakukan dengan cara menganalisis permasalahan. Yaitu yang berhubungan dengan teori-teori, undang-undang dan dokumen tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

c. Observasi

Suatu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat gambaran secara utuh tentang objek yang ditelitinya. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat fenomena-fenomena yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

4. PEMBAHASAN

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

a. Aspek Penerapan Pelayanan Terpadu Kecamatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondang. Pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang kualitas PATEN dengan dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Tangible (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tangible dalam pelayanan administrasi di Kecamatan sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitian dilapangan pelayanan menyatakan sudah baik. Indikiator tangbile dalam pelayanan merupakan aspek pelayanan

yang berwujud fisik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan. Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (2003:27) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Hal ini berarti menunjukkan tangible bukti fisik dalam pelayanan. Pemenuhan syarat teknis yang Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan. Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Pemenuhan syarat teknis yang meliputi sarana prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010. Di Kecamatan Gondang terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain terdapat loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan terdapat fasilitas pendukung seperti AC, sistem informasi, televisi dan koran, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan. Namun dalam segi keluasan ruang masih dirasa kurang, karena Kecamatan setiap harinya menerima layanan dengan jumlah per harinya tidak sebanding.

Selain itu dari segi tangible dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Gordon S. Watkins dkk (2014:94), disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Kedisiplinan pegawai di Kecamatan Gondang dapat

dikatakan masih kurang, hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan pernyataan pegawai mengenai tidak disiplinnya waktu yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai.

2. Reliability (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator reliability dalam pelayanan administrasi di Kecamatan sudah dikatakan Puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitian dilapangan pelayanan menyatakan puas. Indikator reliability dalam pelayanan merupakan kemampuan jasa atau pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut ditunjukkan dengan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam mengasah kemampuan dan keahlian pegawai, Kecamatan juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten. Pegawai yang dimiliki Kecamatan cermat dalam melayani setiap kebutuhan para pemohon yang datang. Selain itu pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan. sehingga pelayanan yang ada di Kecamatan telah melaksanakan PATEN sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetisi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator responsiveness dalam pelayanan administrasi di Kecamatan berada dikategori Cukup Puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitian dilapangan pelayanan menyatakan Cukup Puas. Indikator Responsiveness dalam pelayanan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemauan pegawai dalam melayani masyarakat guna memperoleh pelayanan dapat dilihat dari respon dan kecepatan dari pegawai dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka

pemohon akan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Penyelenggaraan PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Hal itu sesuai dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan khususnya di Kecamatan Gondang.

Kecamatan Gondang sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat. Hal itu terlihat pada saat pelayanan, penerima layanan datang langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada situasi, apabila penerima layanan yang datang tidak banyak maka pelayanan akan cepat dan sebaliknya, jika penerima layanan banyak maka kecepatan dalam penanganan pelayanan sedikit berkurang. Hal itu disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dalam melayani penerima layanan yang harus datang setiap harinya.

4. Assurance (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator assurance dalam pelayanan administrasi di Kecamatan dikatakan tidak puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitian dilapangan pelayanan menyatakan tidak puas. Indikator assurance dalam pelayanan merupakan jaminan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan.

Kecamatan melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan, bahkan ada yang gratis dan bisa ditunggu. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak

Kecamatan kepada penerima layanan. Sehingga, Kecamatan yang ada di Kabupaten Mojokerto telah melaksanakan PATEN sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Hal tersebut ditunjukkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu.

Dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan.

Kecamatan melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan, bahkan ada yang gratis dan bisa ditunggu. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak Kecamatan kepada penerima layanan. Sehingga, Kecamatan yang ada di Kabupaten Mojokerto telah melaksanakan PATEN sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukkan oleh pegawai masih kurang. Sehingga hal itu akan mengganggu keefektifan sebuah pelayanan yang sesuai dengan tujuan PATEN yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. hal ini kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (KEP. MEN. PAN. No. 63 Tahun 2003)

2. Penerapan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2017 tentang pelimpahan sebagian kewenangan kepada Camat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, bahwa pelayanan administrasi terpadu adalah

memenuhan barang atau jasa bagi setiap warga Negara dan dalam penyediaan pelayanan administrasi terpadu telah diatur dalam undang-undang Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 6 disebutkan bahwa untuk melaksanakan pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto, serta guna menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan perlu menetapkan peraturan bupati tentang pelimpahan sebagian kewenangan kepada camat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan

Dilihat dari segi informasi, pemerintah di Kantor Kecamatan Gondang telah memprioritaskan akan kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Selain itu, sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Gondang untuk menunjang jalannya pelayanan yang tersedia seperti koran, air mineral gratis, dan sarana untuk ibu menyusui.

Setiap warga Negara berhak mengutarakan hak suara dan pendapat dalam melakukan penyusunan kebijakan, evaluasi dan menyusun laporan pemerintah Kecamatan Gondang dalam mengambil suatu keputusan melibatkan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa pemerintah Kecamatan Gondang selalu melibatkan masyarakat dalam pembuatan suatu kebijakan, keterlibatan ini dapat melalui secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan keterlibatan secara tidak langsung dapat melalui RT/RW ataupun melalui perangkat desa setempat.

Adanya kebebasan untuk memperoleh informasi secara terbuka bagi warga yang membutuhkan yang juga diatur oleh undang-undang. Dalam hal ini, Pemerintah Kecamatan Gondang harus memberikan segala informasi terkait pelayanan kepada masyarakat, tidak hanya informasi tetapi juga kemudahan masyarakat dalam mengakses segala informasi pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa pemerintah Kecamatan Gondang telah melakukan sosialisasi informasi secara terbuka terkait inovasi pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan sesuai dengan aturan hukum serta dapat meningkatkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visi misi Kecamatan Gondang.

Pelayanan Administrasi Terpadu merupakan perantara kepentingan yang berbeda baik kebijakannya maupun prosedur pelaksanaannya. Apabila terdapat

perbedaan kepentingan yang mendasar dalam masyarakat maka akan diselesaikan melalui diskusi/musyawarah.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan kesepakatan pemerintah Kecamatan Gondang dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat selalu mengutamakan Musyawarah Mufakat yang dilandasi dengan kekeluargaan. Sedangkan dalam Kasi Pemerintahan, permasalahan yang sering terjadi adalah mengenai Dana Desa. Untuk itu, Kasi pemerintahan bertugas untuk mengawasi dana desa secara online serta memberi arahan kepada perangkat desa dalam mengelola dana desa.

3. Faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

a. Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya pegawai kecamatan mengalami kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor yang mendukung jalannya prosedur pelayanan. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu yang berada di Kecamatan Gondang dipengaruhi oleh beberapa faktor baik pendukung maupun penghambat, berikut ini uraian dari faktor-faktor tersebut melalui jalannya pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Gondang:

b. Komunikasi

Kecamatan gondang telah melakukan penyampaian berbagai informasi dan memberi pemahaman mengenai PATEN, penyampaian tersebut dilakukan dengan melalui sosialisasi kepada kepala desa/lurah, brosur, banner dan gambar-gambar yang ada di Kecamatan Gondang.

Sedangkan menurut teori Van meter dan Van Horn dilihat dari Hubungan antar organisasi yaitu terdapat banyak program implementor sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program. Dari hasil observasi maupun wawancara dan dari teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwasannya hal tersebut sesuai dengan teori yang peneliti gunakan sebagai indikator dalam pengamatan hal tersebut dilihat dari adanya komunikasi yang di implementasikan dengan adanya penyampaian tersebut dilakukan dengan melalui sosialisasi kepada kepala desa/lurah melalui brosur, banner dan gambar-gambar dan hal tersebut dilihat dengan cara melalui kinerja antar pegawai, antar kasubag dan kasi-kasi yang lain.

b. Sumberdaya

Dalam implementasi PATEN di Kecamatan Gondang staf dan fasilitas merupakan komponen yang masih terlihat menghambat. Kecamatan Gondang dalam mengimplementasikan PATEN memiliki kekurangan kuantitas dan kualitas staf. Selain itu, fasilitas juga menghambat implementasi PATEN yang ada di Kecamatan Gondang. Dilihat dari teori bahwasannya dalam hal ini dimana implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia, maka dari hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal ini dilihat dari kualitas sumberdaya yang menjalankan dalam proses implementasi PATEN di Kecamatan Gondang.

Dilihat dari teori Van Meter dan Van Horn dan fakta yang ada dilapangan bahwa responabilitas pegawai kecamatan Gondang dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sudah baik, hal ini dibuktikan saat ada orang membuat surat izin keramaian, dilayani dengan senyum, salam dan sapa.

c. Disposisi

Staf-staf di Kecamatan Gondang sadar terhadap pelaksanaan program karena staf di Kecamatan Gondang sudah memahami tugasnya baik tugas sendiri maupun tugas seksi yang lain dan tidak ada penolakan dalam menjalankan tugasnya. Terkait dengan sikap pegawai dalam melakukan pelayanan, masyarakat menilai baik dan ramah saat memberikan pelayanan.

Dilihat dari teori Van Meter dan Van Horn dan fakta yang ada dilapangan bahwa dalam melakukan pelayanan para pegawai yang ada di Kecamatan Gondang sudah cukup baik, dan sudah memahami tugas dan fungsinya masing-masing maupun dengan antar pegawai yang lain.

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian selama di Kecamatan Gondang bahwasanya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat dilihat dari 6 (Enam) indikator yang mempengaruhi kinerja implementasi, ke enam indikator tersebut meliputi:

- Pemerintah Kecamatan Gondang dalam melakukan Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan sasaran dan SOP yang berlaku
- Pemerintah Kecamatan Gondang menerapkan 3 sumberdaya diantaranya sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya waktu sudah cukup
- Dapat dilihat dari karakter para pegawai Kecamatan Gondang dalam melakukan pelayanan kepada

masyarakat sebisa mungkin dengan cepat merespon [7] masyarakat dalam melakukan pelayanan

- d. Sikap pegawai Kecamatan Gondang dapat dilihat dengan cara melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik, jaminan tersebut dilihat dari biaya dan ketepatan waktu.

Dari enam indikator tersebut telah diterapkan oleh pemerintah Kecamatan Gondang, sehingga pelayanan di kantor Kecamatan Gondang dapat dikatakan sudah baik, tetapi masih memerlukan suatu evaluasi dalam penerapan kinerja implementasi agar lebih maksimal.

Keberhasilan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat didorong oleh adanya komitmen dari pemerintah Kecamatan Gondang untuk mereformasi birokrasi menjadi lebih baik, kesadaran dari aparatur pegawai untuk berubah menjadi baik dan adanya aturan yang berlaku dapat mendukung terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sehingga dampak positif yang dapat dirasakan seperti, (1) pelayanan menjadi lebih tertib dan mudah, (2) masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai, (3) kesadaran para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab semakin maksimal.

2. saran

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti kepada Pemerintah Kecamatan Gondang dalam memperbaiki pelayanan agar semakin baik sikap dalam melakukan pelayanan lebih ditingkatkan lagi, selain itu aparatur pemerintah harus sering mengadakan sosialisasi persyaratan untuk masyarakat guna mempermudah melakukan pelayanan kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atik Septi Winarsih dan Ratminto. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. 2012
- [2] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset. 2003
- [3] Joe Fernandes. Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi Antara Ilusi dan Fakta Jakarta: IPOS dan Ford Fondation. 2002
- [4] Rulam Ahmadi. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media. 2016
- [5] Solichin Abdul Wahab. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press. 2008
- [6] Solichin Abdul Wahab. Analisis Kebijakan. Jakarta, Bumi Aksara. 2012

Komarudin. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Penerbit: Genesindo. 2014