

SKRIPSI

**PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN LABUAPI,
LOMBOK BARAT**

***IMPLEMENTATION OF THE KECAMATAN INTEGRATED
ADMINISTRATION SERVICE SYSTEM (PATEN) IN THE KECAMATAN
LABUAPI OFFICE, LOMBOK BARAT***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :
Asmiati Hidayat
NIM. 21711006

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI KEBIJAKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI
KECAMATAN LABUAPI KABUPATEN LOMBOK
BARAT**

Oleh:

ASMIATI HIDAYAT

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi

Tanggal 15 Januari 2021

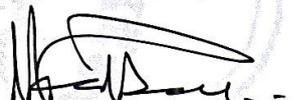
Menyetujui
Pembimbing

Dosen Pembimbing I



Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN. 0804116101

Dosen Pembimbing II



M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP
NIDN. 0804049501

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



Rahmat Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI
PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINSTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN
LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT

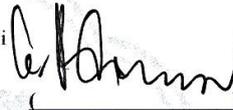
Oleh:

ASMIATI HIDAYAT
NIM. 217110006

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 15 Januari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Drs. H. ABDURRAHMAN, MM**
NIDN. 0804116101


Ketua

2. **M. APRIAN JAILANI, S.AP, M.AP**
NIDN. 0804049501


Anggota

3. **IWIN ARDYAWIN, S.Sos, M.A**
NIDN. 0031126484


Anggota

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



✓ **Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP**
NIDN. 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik




Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : Asmiati Hidayat

NIM : 217110006

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 15 Februari 2021
Mahasiswa,



Asmiati Hidayat
217110006

SERTIFIKAT PLAGIASI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt_perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ASMIATI Hidayat
NIM : 217110006
Tempat/Tgl Lahir : Lombok, 19 April 1992
Program Studi : Administrasi Politik
Fakultas : Fkipol
No. Hp/Email : 082 359 069 006, Amirsantifa19@gmail.com
Judul Penelitian : -

Pelaksanaan Sistem pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Lombok Barat

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 1/7/21

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 11-02-2021

Penulis

METERAI TEMPEL
KEMENTERIAN KEHUKUMATAN RI
9DAHF933401901
6000
ENAM RIBURUPIAH
Asmiati Hidayat
NIM. 217110006

Mengetahui,
Kepala UPT-Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
MIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aswari Hidayat
 NIM : 217110006
 Tempat/Tgl Lahir : Lingsar, 19-09-1997
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIPol
 No. Hp/Email : 082 359 069 006
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pelaksanaan sistem pelayanan Administrasi Terpadu
kecamatan (DATEW) Di kantor kecamatan Labuapi
Kabupaten Lombok Barat

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
 Pada tanggal : 18-02-2021

Penulis


 Aswari Hidayat
 NIM. 217110006

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


 Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

JADILAH KUAT TAPI TIDAK MENYAKITI

JADILAH BAIK TAPI TIDAK LEMAH

JADILAH BERANI TAPI TIDAK MENAKUTI

JADILAH RENDAH HATI TAPI TIDAK RENDAHAN

BANGGA TAPI TIDAK SOMBONG



PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, sungguh tiada Tuhan melainkan Engkau. Dengan penuh ketundukan dan rasa syukur yang mendalam, dengan segenap cinta saya persembahkan karya ini kepada mereka yang telah mewarnai dan memberikan makna dalam hidupku.

Kedua orang tua kandung saya tercinta Bapak Jatmiko dan Ibu Samtutik terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan do'a, dukungan untuk melanjutkan kuliah, serta pengorbanan dan kasih sayang sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Saudara saya Nurma Hidayati dan Niken Mayasari yang selalu memberikan semangat, nasehat, dukungan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kepada semua petugas Kecamatan Labuapi yang selalu memberikan dukungan dan simpati dalam memberikan informasi selama penelitian untuk pengerjaan skripsi ini dan terutama semua keluarga saya yang selalu menyayangi saya, sahabat saya Rahmatullah, Isti Mutmainah dan Sri mulyana yang selalu membantu saya setiap hal dalam perkuliahan dan kepada Edwin Bayu Pratama yang selalu ada untuk direpotkandengan rasa terima kasih karena telah menjadi salah satu penyemangat saya.

Teman kelas Jurusan Administrasi Publik serta teman satu angkatan, keluarga besar Sasentra yang sudah menjadi bagian hidup saya dan untuk Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama saya mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT yangtelah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikanpenulisan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Sistem Administrassi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Labuapi Lombok Barat”**skripsi ini dapat diselesaikan karena ada kerjasama, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu kali ini, saya mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali. M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Drs. H. Abdurrahman, MM Selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
5. Bapak Muhammad Aprian Jailani, S.AP, M.AP Selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Para dosen yang telah memberikan ilmu, membimbing serta memberi didikan yang sangat berharga selama masa perkuliahan di program studi S1 Ilmu Administrasi Publik, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Mataram.

7. Ibu Wurya Yuatima selaku koordinator PATEN di Kecamatan Labuapi
8. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, aamiin

Mataram, November 2020

ASMIATI HIDAYAT
NIM. 217110006



PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN LABUAPI, LOMBOK BARAT

Asmiati Hidayat¹, Aprian Jailani², Abdurrahman³
Mahasiswa¹, Pembimbing², Pembimbing Utama³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan PATEN di Kecamatan Labuapi Lombok Barat serta hambatan yang dialami oleh petugas pelaksana kebijakan. Tempat penelitian berlokasi di Kantor Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat yang dimana belum pernah ada dilakukannya penelitian mengenai pelaksanaan PATEN.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Prosedur analisis data dilakukan dengan menggunakan metode implementasi darai Van METER DAN Van Horn dengan 6 variabel yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap/kecenderungan (Disposisi) para pelaksana, komunikasi antara organisasi dan aktivitas pelaksana, Lingkungan ekonomi social dan politik.

Hasil penelitian ini terdapat ada 2 variabel yang tidak terlaksana dengan baik yaitu sumber daya, dimana dalam sumber daya ada sumber daya waktu yang belum terlaksana dengan baik karna tidak ada kepastian waktu dari petugas pelayanan dan lingkungan ekonomi, social dan politik belum terlaksana dengan baik karena tidak ada dukungan dari masyarakat sekitar tentang program PATEN ini karna belum pernah diadakan sosialisasi langsung di ke masyarakat sedangkan ada 4 variabel yang terlaksana dengan baik yaitu ukuran dan tujuan, ukuran keberhasilan program PATEN sudah bisa dirasakan oleh petugas dan masyarakat dengan tujuan implementasi yang berjalan dengan lancar. Karakteristik agen pelaksana yang sudah sepenuh hati mengayomi dan melayani masyarakat dengan pelaksanaan yang sudah sesuai dengan SOP. sikap/disposisi, sikap penerimaan dan loyalitas terlihat karna sikap pelaksana yang demokratis tanpa membedakan masyarakat dan terakhir Komunikasi, Kelancaran pelayanan sudah terjadi karena komunikasi yang terjalin dengan masyarakat sudah baik. Hasil secara keseluruhan implementasi program pelayanan untuk masyarakat berjalan dengan efektif dan efisien yang mencerminkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah terlaksana dengan baik atau sesuai dengan *Good governance*.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Sistem Pelayanan, Paten

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| SERTIFIKAT PLAGIASI..... | v |
| PERNYATAAN PUBLIKASI..... | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Secara Teoritis | 6 |
| 1.4.2 Secara Akademik | 6 |
| 1.4.3 Secara Praktis | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 22. Landasan Teori | 12 |
| 221 Pelayanan Publik | 12 |
| A. Pengertian Pelayanan | 12 |
| B. Pengertian Pelayanan Publik..... | 15 |
| C. Jenis-jenis Pelayanan Publik..... | 17 |
| D. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik..... | 20 |
| 222 Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan PATEN..... | 24 |
| A. Pelayanan Terpadu | 24 |
| B. Pelayanan Dalam Penyelenggaraan PATEN | 25 |
| 223 Implementasi | 27 |
| A. Pengertian Implementasi..... | 27 |
| B. Teori Implementasi Van meter dan Van Horn..... | 29 |
| 224 PATEN Sebagai Upaya Mewujudkan <i>Good governance</i> | 31 |
| A. Pengertian PATEN..... | 32 |
| B. Pejabat PATEN | 33 |
| C. Hak-Hak Masyarakat Dalam PATEN | 35 |
| 2.3 Kerangka Berfikir | 38 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 40 |
| 3.2 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 41 |
| 3.3 | Penentuan Informasi atau Narasumber | 41 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 42 |
| 3.4.1 | Jenis Data..... | 42 |
| 3.4.2 | Sumber Data | 43 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 45 |
| 3.7 | Uji Validitasi Data..... | 46 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | Desrkripsi Lokasi Penelitian | 50 |
| 4.1.1 | Sejarah Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat | 50 |
| 4.1.2 | Visi Dan Misi Kecamatan Labuapi | 53 |
| 4.1.3 | Tugas Dan Fungsi Kecamatan Labuapi | 54 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi Kecamatan Labuapi | 56 |
| 4.2 | Hasil Dan Pembahasan..... | 57 |
| 4.2.1 | Pelaksanaan PATEN | 58 |
| 4.2.2 | Hambatan Pelaksanaan PATEN..... | 75 |

BAB V PENUTUP

| | | |
|-----|------------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan | 77 |
| 5.2 | Saran..... | 78 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Luas Kecamatan Labuapi Dirinci Menurut Desa.....51
2. Banyaknya Kepala Dusun, Ketua RW Dan Ketua RT Di Kecamatan Labuapi.....51
3. Luas Tanah Di Kecamatan Labuapi Dirinci Menurut Penggunaan Dan Desa2016.....52
4. Jumlah Penduduk Kecamatan Labuapi Dirinci Menurut Jenis Kelamin Dan Desa201753



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis

Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Labuapi

Gambar 1 Ukuran dan tujuan PATEN

Gambar 2 Sumber daya

Gambar 3 Karakteristik Agen Pelaksana

Gambar 4 Sikap/kecenderungsn (Disposisi)

Gambar 5 Komunikasi Antar Organisasi

Gambar 6 Lingkungan ekonomi, sosial & Politik



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien tetapi juga dapat mewujudkan pelayanan secara profesional dan transparan kepada masyarakat sebagai upaya terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) bagi percepatan reformasi birokrasi hingga ke daerah-daerah perlu diwujudkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu pemerintah menciptakan PATEN untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi.

Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengelola potensi daerahnya secara lebih progresif sehingga dapat memacu gerak pembangunan di daerah. Kewenangan pokok yang perlu dilimpahkan terutama harus mencakup bidang perencanaan penggunaan dana subsidi dari pemerintah pusat, pengelolaan sumber-sumber dana untuk pembangunan daerah melalui bagi hasil pendapatan negara yang diperoleh

dari daerah yang bersangkutan, serta pengendalian dan pertanggungjawaban pelaksanaan pembangunan daerah secara keseluruhan. Menyadari hal itu pemerintah membuat sistem Kementerian Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu (PATEN) kecamatan, yang kemudian ditindak lanjuti dengan dengan keputusan Menteri Dalam Negeri 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sistem komputerisasi. Penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi, pembuatan

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Beberapa hasil observasi penelitian yang dilakukam oleh peneliti menemukan beberapa persoalan yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Labuapi yaitu permasalahan yang pertama mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum salam terhadap pelanggan. Seharusnya hal seperti ini tidak boleh terjadi, petugas memiliki kewajiban untuk bersikap yang ramah dan simpatik yang terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas. Sikap itu antara lain membantu masyarakat yang kesulitan yang datang kepadanya dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Selain itu juga adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Permasalahan kedua adalah kurangnya kesadaran masyarakat di dalam mempercepat pengurusan dokumen seperti KK, KTP, dan dokumen lainnya yang harus di ganti ketika pergantian status setelah menikah. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 27 ketentuan tentang melakukan perubahan status perkawinan didalam e-KTP sangatlah penting,

karena timbulnya hak dan kewajiban yang baru setelah laki-laki dan perempuan melakukan perkawinan, misal untuk perempuan dan laki-laki yang telah menikah tidak dapat melakukan hal-hal yang penting tanpa persetujuan pasangannya misal melakukan perjanjian jual beli asset, pengajuan kredit, kemudian didalam mencari nafkah seperti melamar pekerjaan dan hal yang paling penting adalah apabila memiliki keturunan maka diperlukan dokumen yang merupakan syarat pembuatan akta kelahiran salah satunya adalah e-KTP suami-istri.

“Dari hasil observasi sementara yang saya temui di Kantor Camat Labuapi menurut Bapak Hendra pasangan tidak jarang ditemui pasangan suami istri yang terlambatt dalam mengubah status perkawinan dan ketika sudah mempunyai anak atau pada saat dibutuhkan barulah mereka ingin cepat-cepat merubah KK maupun KTPnya”.

Hal inilah yang menjadi masalah bagi staff pelayanan di tambah pihak yang membutuhkan ingin segera KK/KTPnya ingin cepat di cetak dan ingin dilayani terlebih dahulu , kemudian ditambah adanya masyarakat yang kurang paham dengan prosedur pelayanan seperti syarat-syarat kelengkapan dokumen atau surat-surat untuk pembuatan KK, KTP, maupun surat perizinan lainnya yang menambah masalah pelayanan sehingga tidak bisa berjalan dengan efektif dan efisien meskipun di Kantor Camat itu sendiri sudah meletakkan baliho atau papan informasi untuk memudahkan masyarakat melihat persyaratan yang harus dibawa dalam mengurus keperluan administrasi.

Penyebab yang ditimbulkan oleh masyarakat inilah yang membuat lamanya waktu pelayanan sehingga menghadirkan calo karena pemikiran masyarakat yang beranggapan pelayanan seakan-akan berbelit-belit, kehadiran

calo inilah yang nantinya akan menimbulkan masalah baru ketika adanya ketidaksesuaian pada identitas yang dibuat seperti kesalahan Nama dan Jenis kelamin.

Permasalahan ketiga didalam pelaksanaan pelayanan administrasi adalah Hambatan-hambatan yang masih dialami oleh petugas atau pegawai dalam menerapkan PATEN adalah: sarana prasarana pendukung yang masih kurang, listrik sering padam dan sering terjadi gangguan jaringan transfer data sering terganggu karena pihak Capil terlambat untuk merespon. Hal ini juga yang akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti memberikan judul “Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami petugas atau pegawai di dalam menerapkan PATEN?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dengan adanya permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan penelitian untuk, antara lain:

1. Untuk mengetahui sistem pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Camat Labuapi.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan sistem pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap diadakan suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain :

1.4.1 Secara Teoritis

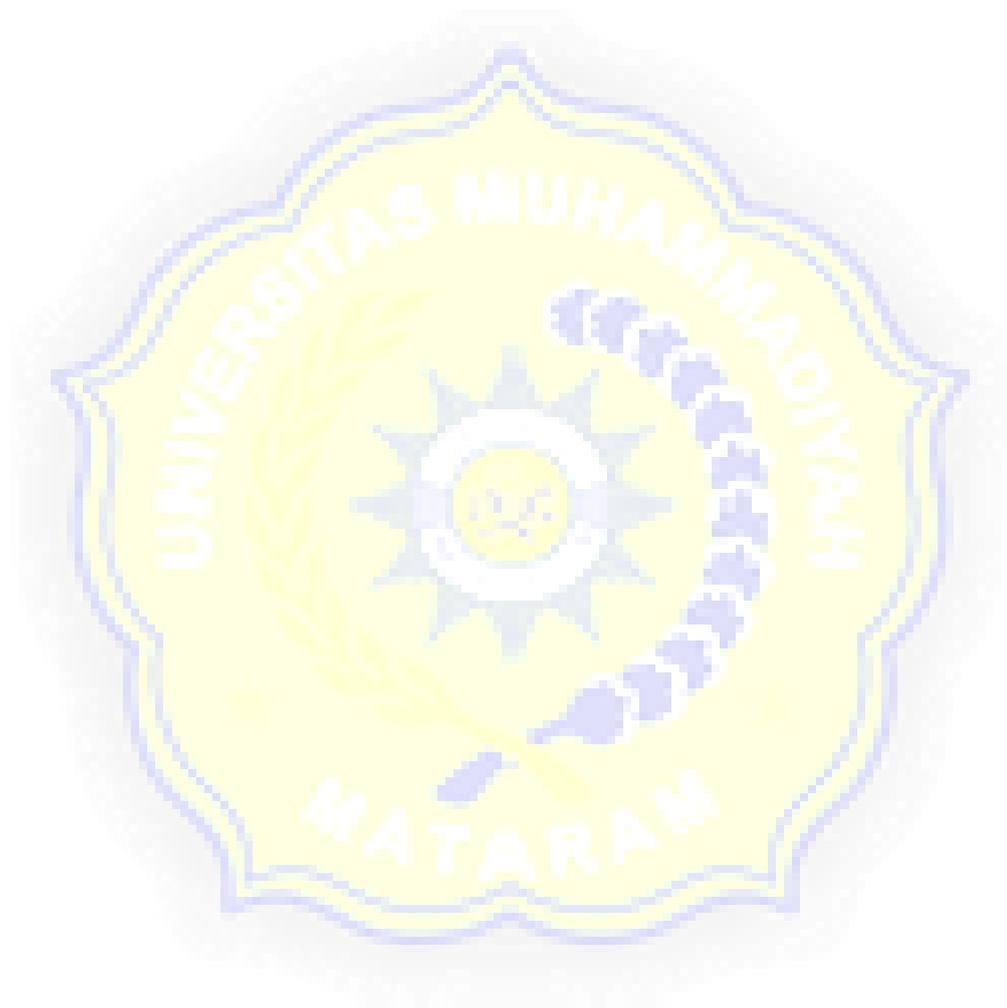
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas PATEN sehingga mendapatkan kontribusi pengetahuan terutama didalam bidang Pendidikan.

1.4.2 Secara Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya untuk Mahasiswa Administrasi Publik dan sebagai salah satu syarat untuk merampungkan studi pada program Studi Administrasi Publik dalam meraih gelar sarjana (S-1) fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Dengan gelar S.AP.

1.4.3 Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan terhadap kecamatan LABUAPI agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.



BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

| | |
|-------------------------|---|
| No. | 1. |
| Penelitian/ judul | Yuni Winarti Tahun 2016, Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gunungpati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (<i>Good governance</i>) |
| Metode | Kualitatif |
| Hasil | Dari penelitian Yuni Winarti, Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati secara umum mengacu pada prinsip-prinsip <i>good governance</i> yakni dengan berdasar pada prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi/keterbukaan dan profesionalisme. Inovasi yang ada dalam PATEN yakni dengan menerapkan pelayanan dengan sistem informasi manajemen. Kelebihan dari pelayanan administrasi terpadu ini yakni pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Kelemahan dari program ini yakni kurangnya personil petugas pelayanan. |
| Persamaan/ Perbedaan | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki unsur kesamaan dengan hal yang akan diteliti oleh penulis yakni sama-sama terkait dengan penelitian tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan • Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif • Sama-sama menggunakan prinsip-prinsip <i>Good governance</i>. <p>Perbedaan: Penelitian sebelumnya meneliti lebih mendalam kepada penerapan pelayanan administrasi terpadu sedangkan penelitian sekarang lebih tentang bagaimana penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Labupai dapat berjalan dengan baik.</p> |
| No. | 2. |
| Penelitian/ judul | Sulistyo dkk, Maret Tahun 2016. REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN JAWATENGAH) |
| Metode | Kualitatif – Deskriptif |

| | |
|-------------------------|---|
| Hasil | <p>Hasil penelitian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Jawa Tengah dengan persyaratan PATEN yaitu syarat substantif, administratif dan teknis telah mendorong Bupati/Walikota di Jawa Tengah untuk melimpahkan kewenangannya kepada camat dan memperkuat peran dan fungsi Kecamatan. Tidak hanya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah dan pelaksanaan tugas pemerintahan umum, namun juga melaksanakan peran fungsi sebagai unit pelayanan terpadu di Kecamatan. Hal ini telah membuat kecamatan menjadi sangat strategis di tingkat Kabupaten/Kota, yaitu menjadi simpul pelayanan terpadu bagi Kantor/Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten. Dengan adanya PATEN di Jawa Tengah, membuat Kecamatan – Kecamatan di Jawa Tengah memiliki visi, misi, maklumat pelayanan, dan Standart Operating Procedure (SOP), sehingga tingkat akuntabilitas dan budaya kerja di Kecamatan meningkat. Hal lain yang menonjol pada umumnya dengan pelaksanaan PATEN adalah peningkatan sarana prasarana pelayanan.</p> |
| Persamaan/ Perbedaan | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif-Deskriptif <p>Perbedaan:</p> <p>Dalam penelitian terdahulu oleh Sulistyono lebih menjelaskan tentang Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan publik yang terealisasi pada pelaksanaan PATEN di Jawa Tengah yang dapat mempersingkat waktu pelayanan administrasi sedangkan penelitian pada saat ini meneliti tentang penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Labuapi.</p> |
| No. | 3. |
| Penelitian/ judul | Dila Firlena dkk. Tahun 2016. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang |
| Hasil | <p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumber daya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Bergas 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. Kemudian, pada faktor struktur birokrasi dapat diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| | Bergas adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. |
| Metode | Kualitatif – Deskriptif |
| Persamaan/ Perbedaan | Persamaan : Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif Deskriptif Perbedaan : Penelitian ini menggunakan uji <i>validasi triangulasi</i> sedangkan peneliti menggunakan tehnik uji <i>validasi Credibility</i> . |
| No. | 4. |
| Penelitian/ judul | Andhina Putry, Tahun 2015. Studi Eksploratif Tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten. |
| Hasil | Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis data yang telah dijelaskan, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono adalah pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat yaitu cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Terkait koordinasi antara kecamatan dengan SKPD masih belum terlaksana dengan baik, sehingga kecamatan sebagai simpul SKPD dalam pelaksanaan pelayanan khususnya perijinan masih belum sesuai dengan apa yang diamanatkan Pemendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. |
| Metode | Kualitatif -Deskriptif |
| Persamaan/ Perbedaan | Persamaan: Sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif Perbedaan: Perbedaannya dari penelitian terdahulu adalah dari apa yang diteliti yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan PATEN di kecamatan Sukodono sedangkan peneliti meneliti tentang penyelenggaraan PATEN tsb di Kecamatan Labuapi. |

| | |
|-------------------------|--|
| No. | 5. |
| Penelitian/ judul | YOGA WORO INDARTO (Tahun 2010), Implementation of “Pelayanan Administration Terpadu Kecamatan (PATEN) to Improve Quality of Public Service: A Study on the Implementation of the 2010 Minister of Domestic Affairs’ Decree number 4 about Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan in Situbondo |
| Hasil | <p>The purpose of the study is to describe the implementation of PATEN as public policy in Suboh and Mangaran, two sub-districts in. The researchers used George Edward III as the policy implementation model consisting of four aspects, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The model was used to convey information and analyze the successful implementation of PATEN as public policy in Situbondo. The study was qualitative research with descriptive approach. The findings showed that in general PATEN as public policy had been implemented properly. The aspects of communication, resources, and disposition were the key to successful implementation of PATEN. The main obstacle in the implementation of PATEN in Situbondo was resource more particularly limited employees and facility such as computers .</p> <p>.CONCLUSION In general, the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) as public policy in Situbondo has run well. The communication between the staffs and the society also runs effectively and the information related to PATEN has been delivered consistently. However, the human resources, the staffs responsible for the implementation of PATEN have yet had adequate competent as the support system of the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). In addition, the number of computers used in the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) has yet been sufficient. The implementer has positive attitude. They and the society had tremendous support in the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) as public policy in Situbondo ini. Besides carrying out the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), the staffs have carried out their tasks and function based on the Standart Operasional Prosedur (SOP) of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). In conclusion, all staffs have carried out their responsibility as the regulations.</p> |
| Metode | Edward III |
| Persamaan/ Perbedaan | Persamaan: Sama-sama membahas tentang implementasi pelayanan |

| | |
|--|--|
| | administrasi terpadu atau PATEN menurut undang-undang yang No.4 Tahun 2010 Perbedaan: Metode penelitian yang digunakan berbeda dengan peneliti saat ini. |
|--|--|

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna (1999; 37) bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Selain itu, Moenir (1995;17) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Thoha (1991;41) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintahan merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat. Adapun

menurut Daviddow dan Utta (dalam wiryatni,1996;1), Pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (orang yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Konsumen adalah pihak yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut.

Pelayana masyarakat menjadi sedemikian penting karna hubungan dengan manusia dalam komunitas masyarakat banyak (*society community*). Saat ini, muncul fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi seolah-olah melahirkan kesan adanya proses Panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan urusan dengan aparatur pemerintahan sehingga muncul istilah debirokratisasi yang artinya upaya untuk lebih menyadarkan prosedur yang dianggap berbelit-belit. Hal ini juga disinyalir oleh Kertiwa (1993; 19-24) yang menjelaskan kelemahan yang dihadapi pemerintah, khususnya di daerah, antara lain dicirikan oleh pelayanan masyarakat yang masih berbelit-belit, pemborosan dan tidak efisien serta lambatnya birokrasi dalam mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pemenuhan tuntutan masyarakat. Konsekuensinya adalah selain penyempurnaan manajemen pemerintahan sebagai kebutuhan yang sangat mendesak,

sumber daya manusia aparatur pemerintahan juga perlu terus dibenahi menuju peningkatan kualitas sesuai kebutuhan.

Peran pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik diarahkan pada visi sebagai pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah daerah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik.

Dilihat dari segi bentuknya, pelayanan tidak hanya berbentuk aktifitas atau manfaat, tetapi bisa pula berbentuk pelayanan barang atau / dan jasa yang dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan Murdick, Render, Rusei (dalam Wahyudi 1996; 1) bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi/ menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Pelayanan dapat berbentuk pelayanan barang jasa yang pada umumnya dikonsumsi secara bersamaan. Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara pelayan customer dan yang memberi pekerjaan (Silalahi, dalam Iskandar, 2001: 218). Jika hal ini terjadi, akan muncul suap, sebab bagi orang-orang yang membayar uang suap, kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan pekerjaan yang didasarkan atas imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka, hanya akan

mengakibatkan kurangnya rasa hormat para pengguna jasa terhadap organisasi.

Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau differensiasi, Gordon (dalam Iskandar 2001:221) menyebutkan sebagai berikut:

1. Pembagian kerja berdasarkan differensiasi horizontal yang menekankan differensiasi personal.
2. *Option for coordanaation* dikembangkan sentral adjustment dengan standardization of work purchase, yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.
3. Information processing didasarkan pada organic structure yang memiliki higt information processing, yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

B. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Menurut Agus Dwiyanto (2005: 141) pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Sementara itu, menurut Jeremias T Keban (2008: 60) bahwa para

pakar terkesan tidak seragam dan mungkin seringkali membingungkan para mahasiswa yang mempelajarinya. Keban, mengutip pendapat Lemay, berkesimpulan bahwa “kebijakan public berkisar pada kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga pemerintah atau pejabat pemerintah”. Definisi di tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena pelayanan publik bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayananadministratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Nina Rahmayanty (2013: 85) adalah, “segala kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undang”. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

C. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam peningkatan pelayanan publik bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadikan hak setiap warga Negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Menurut Ratminto dan Atik (2015: 9) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh privat dapat dibedakan lagi menjadi:
 - a. Yang bersifat primer dan
 - b. Yang bersifat sekunder.

Perbedaan di antara jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- 2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan engguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
- 3) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di

dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN. Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

- a) Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terikat dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perijinan, dan Keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain sebagainya.
- c) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-

kegiatan social kemsayarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3) yaitu :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing

mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3) Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan. Kualitas pelayanan menurut Atep Adya Barata (2003: 37) dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang

dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan menurut Gaspersz (M. Nasution 2005: 50) yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan

eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.2.2 Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan PATEN

A. Pelayanan Terpadu

Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. 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). Pembayaran biaya pelayananpun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memprosespun ada standarnya.

Pelaksanaan administrasi terpadu kecamatan ini diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, Secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan

oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, lokasi kecamatan jelas lebih dekat relative mudah di jangkau masyarakat bila dibandingkan dengan kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.

B. Pelayanan Dalam Penyelenggaraan PATEN

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan yang merupakan Kewenangan Camat berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan dan sebagai urusan Pemerintah Kabupaten yang telah dilimpahkan melalui peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagai Kewenangan Bupati Lombok Barat Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah serta Keputusan Bupati Lombok Barat Nomor 26 tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelaksanaan sistem pelayanan administrasi sebelum diterapkan PATEN di Kantor Kecamatan Labuapi adalah melalui masing-masing Kepala Seksi (Kasi), misalnya pengurusan IMB melalui kasi PMB, pengurusan Kartu Keluarga dan KTP melalui kasi Pemerintahan, dan

lain-lainnya melalui kasi masing-masing, kecuali legalitas melalui loket. Berkas-berkas ini akan diproses apabila semua persyaratan yang diperlukan dipenuhi dan apabila persyaratan berkas tidak lengkap maka petugas loket mengembalikan ke pemohon. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebelum diterapkannya sistem PATEN di kantor kecamatan Labuapi dalam setiap pembuatan dokumen kependudukan dikenakan biaya administrasi sesuai aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Akan tetapi pada tahun 2015 setelah kantor kecamatan Labuapi menerapkan sistem PATEN peraturan tersebut tidak berlaku, karena pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan bahwa dalam setiap pembuatan dokumen kependudukan tidak dikenakan biaya apapun (gratis).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Sistem pelayanan administrasi terpadu di kantor camat Labuapi diawali dengan pemohon menyerahkan berkas ke loket untuk diperiksa dan diverifikasi untuk melihat jenis layanan yang akan diberikan. Di samping itu diloket diperiksa apakah berkas pemohon lengkap atau tidak. Jika berkas pemohon lengkap maka berkas tersebut diregistrasi, diproses secara komputerisasi, diajukan untuk ditandatangani dan dicap kemudian berkas dikembalikan kepada pemohon setelah satu hari jika berkas pemohon tersebut hanya sekedar legalisir saja. Tetapi jika berkas pemohon tidak lengkap maka berkas pemohon dikembalikan untuk dilengkapi kemudian baru bisa dilegalisir oleh

petugas kecamatan. Akan tetapi jika pemohon misalnya akan membuat KTP, maka pemohon selain melengkapi persyaratan – persyaratan berkas pemohon juga akan di rekam di kantor camat kemudian data pemohon akan di transfer ke kabupaten dan jika pemohon ingin melimpahkan ke kantor camat maka pemohon diberi waktu menunggu minimal selama satuminggu dan maksimal selambat-lambatnya adalah satu bulan baru pemohon kembali ke kantor camat untuk mengambil KTPnya, akan tetapi jika pemohon ingin membawa sendiri berkas yang sudah di rekam di kantor camat ke kabupaten maka pemohon menunggu selambat-lambatnya satu minggu baru KTP dapat diambil langsung ke kabupaten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari semua jenis pelayanan yang tersedia di kantor camat Labuapi hanya ada tiga berkas yang tidak bias terselesaikan di kantor camat yaitu berkas pembuatan KTP, KK, dan AKTA KELAHIRAN, ke tiga berkas tersebut proses akhirnya harus ditingkat kabupaten yaitu Capil karena pembuatan KTP, KK, AKTA KELAHIRAN merupakan administrasi kependudukan.

2.2.3 Implementasi

A. Pengertian Implementasi

Studi implementasi adalah studi perubahan, bagaimana perubahan terjadi, bagaimana kemungkinan perubahan bisa dimunculkan. Ia juga merupakan studi tentang mikrostruktur dari kehidupan politik, bagaimana organisasi diluar dan di dalam sistem

politik menjalankan urusan mereka dan berinteraksi satu sama lain, apa motivasi-motivasi mereka bertindak seperti itu, dan apa motivasi lain yang mungkin membuat mereka bertindak secara berbeda. (Jenkins, 1978;203)

Implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan dari apa yang telah di buat dan harus dilaksanakan. Menurut Implementasi kebijakan publik dikatakan sebagai suatu proses karena di dalamnya terdapat aktivitas, maka menurut Sabatier dan Mazmanian (Kurniawan, 2011) Implementasi kebijakan adalah aktivitas-aktivitas yang terjadi setelah penerbitan perintah dari otoritas pemangku kebijakan publik termasuk usaha-usaha baik dari aspek pelaksana dan dampak substantifnya terhadap rakyat.

Pembuatan keputusan kebijakan dan implementasi kebijakan tidaklah terjadi secara berurutan. Artinya proses kedua belum tentu dimulai ketika proses pertama selesai. Selesai proses implementasi berlangsung, proses pembuatan kebijakan (yang lebih operasional) terjadi. Ada empat hal penting yang perlu di bicarakan lebih rinci dalam proses implementasi ini: yaitu pendayagunaan sumber, pelibatan orang atau kelompok dalam implementasi, interpretasi, manajemen program, dan penyediaan layanan dan manfaat pada publik. (Ali, 2006:50)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-

sasaran di tetapkan atau di identifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri

B. Teori Implementasi

Implementasi kebijakan menurut Van Meter & Van Horn dalam Agustino (2017:128) adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Menurut VanMeter & Van Horn,terdapat enam indikator yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik, yaitu:

1. ukuran dan tujuan kebijakan
2. sumber daya
3. karakteristik agen pelaksana
4. sikap dan kecenderungan (disposition) para pelaksana
5. komunikasi antar-organisasi dan aktivitas pelaksana
6. serta lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila tujuan dari kebijakan tersebut bisa tercapai. Oleh karena itu dalam proses implementasi kebijakan harus berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan tersebut. Tujuan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri

Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika dalam pengimplementasiannya telah berjalan dengan efektif dan efisien serta di dukung faktor pendukung lainnya.

Menilai sejauh mana keberhasilan implementasi PATEN di Kecamatan Labuapi, perlu dilakukan kajian mendalam yang mencakup ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar-organisasi dan aktivitas pelaksana, karakteristik agen pelaksana, sikap atau kecenderungan (disposition) para pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik seperti yang telah dikemukakan oleh Van Meter & Van Horn. Dari proses implementasi kebijakan melalui enam dimensi tersebut dapat diketahui apasaja yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Labuapi. Enam dimensi yang berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan ini bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan. Sehingga peneliti menilai bahwa teori ini akan memudahkan peneliti dalam mengetahui bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Labuapi.

2.2.4 PATEN Sebagai Upaya Mewujudkan *Good governance*

Konsep *good governance* telah menjadi perhatian dunia pada dekade terakhir. Konsep tersebut mulai banyak diterapkan oleh berbagai negara. Sejak era 1990an, konsep *good governance* dinilai sebagai suatu instrumen yang dapat digunakan untuk menciptakan suatu pembangunan berkelanjutan. Pembangunan berkelanjutan dalam hal ini dinilai penting untuk dicapai oleh suatu negara sebab pada pembangunan yang berkelanjutan proses-proses yang terjadi di dalamnya merupakan proses yang sifatnya berkesinambungan. Selain itu, penyelenggaraan *good governance* juga dinilai dapat lebih meningkatkan iklim investasi bagi suatu negara.

Penyelenggaraan *good governance* diantaranya dapat dilihat dari pengaturan-pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah atas kehidupan masyarakatnya. Hal demikian sesuai dengan kutipan berikut: *Good governance is a good idea... public life were conducted within institutions that were fair, judicious, transparent, accountable, participatory, responsive, well-managed, and efficient.*

Berdasarkan kutipan tersebut dapat diketahui bahwa pada penyelenggaraan *good governance*, pengaturan yang dilakukan pemerintah pada kehidupan masyarakatnya adalah melalui penciptaan institusi yang sifatnya fair, berdasarkan hukum, transparan, akuntabel, participatory, responsif, dikelola dengan baik, serta efisien. Dengan adanya sifat-sifat tersebut, maka *good governance* menjadi dapat dirasakan secara langsung

oleh masyarakat suatu negara dan tidak lagi menjadi hal yang sifatnya abstrak. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas baik, atau memperbaiki kinerja dari pelayanan publik yang belum optimal.

Salah satu pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi menjadi penting sebab selalu diperlukan oleh masyarakat dan dalam hal ini tidak jarang menimbulkan keengganan masyarakat untuk mengurusnya apabila prosedur pengurusannya masih sulit, berbelit-belit, ataupun memerlukan waktu cukup lama untuk penyelesaiannya. Untuk itu pemerintah menciptakan system Administrasi terpadu untuk mempermudah akses pelayanan Administrasi bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen administrasi yang diperlukan secara efektif dan efisien.

A. Pengertian PATEN

Pelaksanaan Pelayanann Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayaan publik di Kecamatan pada bidang perizinan dan non perizinan dengan dasar pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat dimana proses pelayanan dari permohonan sampai dengan ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Ruang lingkup dari PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Sedangkan maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

B. Pejabat PATEN

Pejabat penyelenggara PATEN adalah pejabat yang melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel. Pada Permendagri No.4 tahun 2010 pasal 29 menyatakan bahwa penyelenggaraan PATEN paling lambat pada tahun 2015 di seluruh Indonesia. Pemerintah 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. Penyelenggaraan PATEN di kecamatan tidak terlepas dari peran para pejabat penyelenggaranya. Menurut peraturan Menteri dalam negeri Nomor 4 tahun 2010 pasal 15 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan menyebutkan bahwa pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas:

a. Camat

Camat merupakan penanggung jawab atas penyelenggaraan PATEN. Dalam posisinya sebagai penanggung jawab penyelenggaraan PATEN itu, maka camat memiliki tugas:

1. memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN
2. menyiapkan rencana anggaran dan biaya;
3. menetapkan pelaksana teknis; dan
4. mempertanggungjawabkan kinerja PATEN
5. kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

b. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan merupakan penanggung jawab kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN. Dalam posisinya tersebut, Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Camat.

c. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi

Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi memiliki tugas melaksanakan teknis pelayanan PATEN bersama para pelaksana teknis lainnya, yaitu petugas informasi, petugas loket/ penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan. Pada beberapa kecamatan telah dibentuk seksi khusus yang memberikan

pelayanan administrasi, yaitu seksi pelayanan, sehingga Kepala Seksi Pelayananlah yang melaksanakan teknis pelayanan PATEN. Pada kecamatan yang belum memiliki seksi pelayanan, perlu ditetapkan seksi yang membidangi pelayanan administrasi ini. Kepala Seksi Pelayanan bertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Camat.

C. Hak-hak Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar administrasi masyarakat. Tujuan utama dari diselenggarakannya PATEN ini yakni mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Jika dilihat dari tujuannya tersebut maka dapat ditarik benang merah bahwa pemerintah berusaha mempermudah masyarakat untuk memperoleh hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik. Berdasarkan pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut

5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepastian; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memperoleh pelayanan publik dari pemerintah masyarakat memiliki hak untuk dilayani secara adil dan tidak dibeda-bedakan, tidak dipersulit, mendapatkan perlakuan yang santun dan ramah serta profesionalisme kerja dari aparatur pemerintah yang berwenang

memberikan pelayanan, mendapatkan informasi yang jelas dan berhak mendapat kemudahan-kemudahan selama proses pelayanan. Pasal 27 Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 menyebutkan bahwa setiap penerima layanan berhak untuk mendapatkan kemudahan informasi. Adapun Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan dengan prinsip:

- a) Kesederhanaan yaitu prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan
- b) Kejelasan dan kepastian terhadap:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
 2. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan/keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan
 3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
 4. Proses pelayanan
 5. Waktu pelayanan
- c) Akurasi, yaitu produk yang diterima dengan benar, tepat dan sah
- d) Keamanan dan kenyamanan, yaitu proses dan produk PATEN memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memperoleh pelayanan publik dari pemerintah masyarakat memiliki hak untuk dilayani dengan proses yang mudah dan tidak

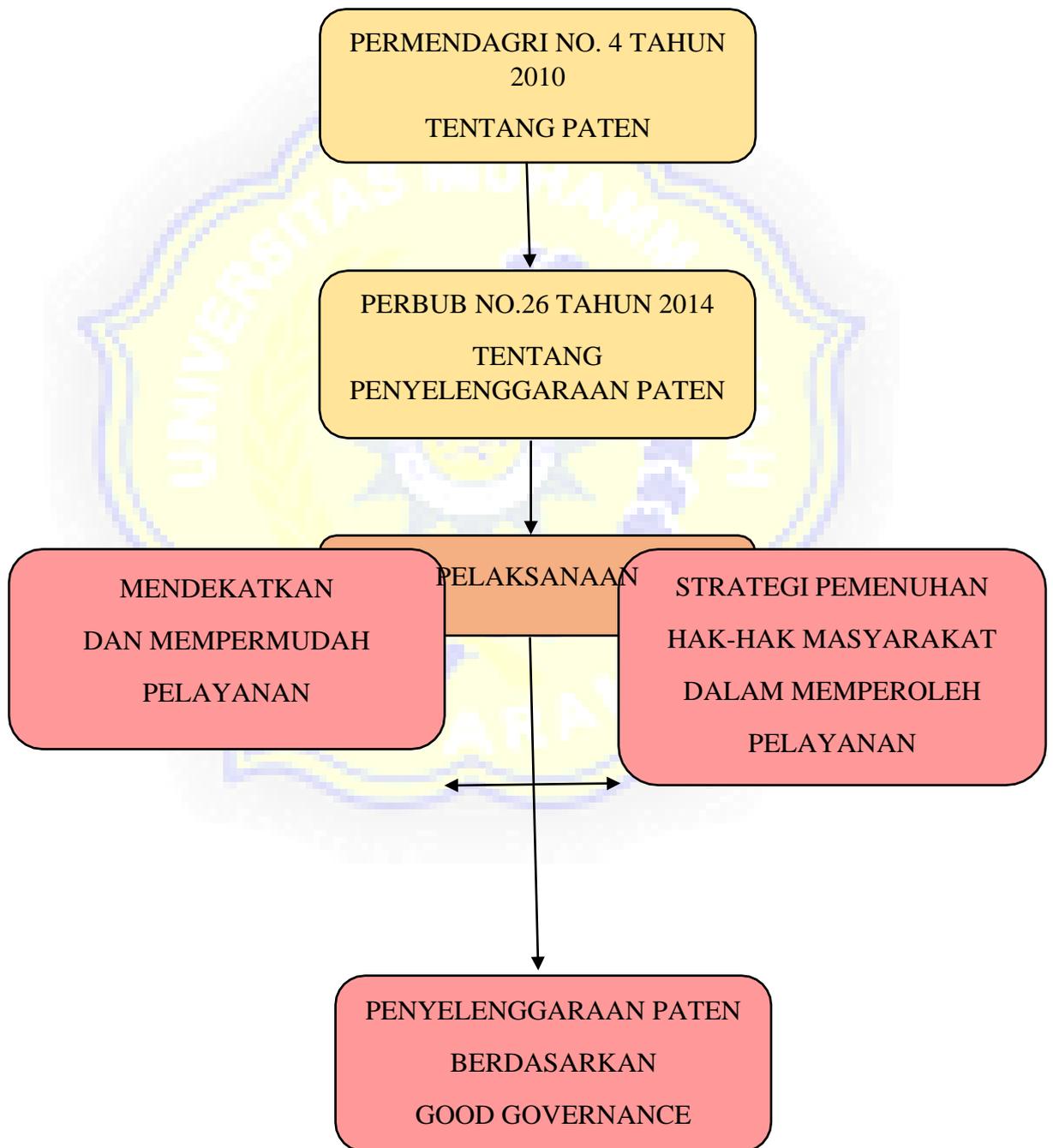
berbelit-belit, mendapatkan kejelasan dan kepastian hukum, mendapatkan pelayanan dengan waktu, biaya, proses dan persyaratan yang tepat sesuai dengan yang sudah ditentukan. Selain itu masyarakat yang mendapat pelayanan juga berhak mendapatkan produk pelayanan yang benar, tepat dan sah serta masyarakat berhak mendapat pelayanan yang memberikan rasa aman dan rasa nyaman.

2.3 Kerangka Berpikir

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga Pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Labuapi sebagai salah satu bentuk kantor Kecamatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik mungkin. Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari Pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan tempat berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Labuapi haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Pelaksanaan PATEN yang

ada pada kantor Kecamatan haruslah terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Guna mengetahui pelaksanaan PATEN yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Labuapi, berikut ini skema kerangka pikir penelitian

Gambar 2.3



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Nana Syaodih Sukmadinata (2010: 60) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Sependapat dengan Nana Syaodih, Bogdan dan Taylor (Lexy J. Moleong, 2005: 4) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sehubungan dengan masalah penelitian ini, maka peneliti mempunyai rencana kerja atau pedoman pelaksanaan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, di mana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah. Penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan atau proses penyaringan data atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam kondisi, aspek atau bidang tertentu dalam kehidupan objeknya.

Berdasarkan uraian di atas, pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan agar peneliti dapat menemukan data yang bersifat deskriptif mengenai pelaksanaan pelayanan system administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor kecamatan

Labuapi Lombok Barat. dan mengetahui hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan system pelayanan tersebut.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat. JL, Gunung Pengsong No.16, Telaga Waru, Labu Api, Lombok Barat, Nusa Tenggara Bar. 83361. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan Januari.

3.3 Penentuan Informan atau Narasumber

Informan adalah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sample didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel). Informan ini di butuhkan untuk mengetahui kondisi yang sesuai dengan penelitian Pelaksanaan Pelayanan Sistem Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan Purposive Sampling, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Selanjutnya menurut "Arikunt" pemilihan sampel secara purposive pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- a) Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.

- b) Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (key subjectis).
- c) Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Pelaksanaan pelayanan Administrasi sehingga selanjutnya akan dilakukan wawancara terkait Pelaksanaan Pelayanan Sistem Administrasi Terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Labuapi.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

a. Data Primer

Yaitu fakta yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan, data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan dan masyarakat dari observasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh penulis dari kepustakaan dan dokumentasi yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain yang sudah tersedia dalam bentuk buku, jurnal, atau dokumentasi yang digunakan sebagai pendukung data primer. Serta peraturan

pemerintah bersumber dari perundang-undangan dan dokumen hukum lainnya, seperti UU Nomor 4 Tahun 2010 pasal 15 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dan peraturan pemerintah Nomor 26 tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

3.4.2 Sumber Data

Subjek Penelitian atau sumber data dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek penelitian darimana data dapat diperoleh. Dalam Penelitian ini Peneliti memperoleh data melalui wawancara dan dokumentasi kepada responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung ke Kantor Kecamatan Labuapi. Pengamatan dilakukan terkait dengan pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Labuapi, serta untuk mengetahui prosedur pelayanan, fasilitas pelayanan dan seting lingkungan Kantor Kecamatan Labuapi.
2. Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu dengan lawan bicara. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan

terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Bagong Suyanto & Sutinah. 2005: 69).

Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai Kantor Kecamatan Labuapi dan pengunjung atau masyarakat. Wawancara dengan pegawai untuk mendapatkan data terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Labuapi, faktor-faktor yang mendukung serta kendala yang dihadapi oleh pegawai. Sedangkan wawancara dengan masyarakat untuk membandingkan dengan keterangan dari pegawai.

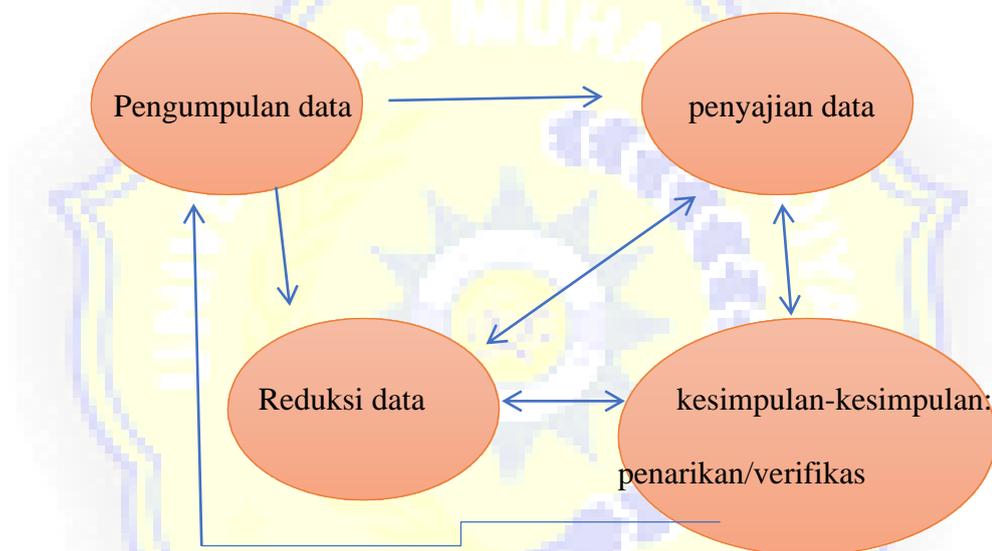
3. Metode dokumentasi Arikunto (2002:158) yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya. Sedangkan pendapat lain menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengabilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Husaini dkk, 2009: 69)

Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian seperti laporan, jumlah pengunjung, gambaran umum/profil Kantor Kecamatan Labuapi dan lain-lain.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam Sugiyono (2014:91-99), Menurut Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktifitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Gambar 3.1
Langkah-Langkah Analisis



Sumber: Miles dan Huberman (1992: 20) Dalam Burhan Bungin (2007:180)

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya.

Dalam hal ini Miles dan Huberman mengajurkan untuk menggunakan

cara matrik dan diagram, mereka tidak menganjurkan dalam bentuk naratif untuk menyajikan tema karena dalam pandangan mereka penyajian dalam diagram dan matrik lebih efektif. Namun disini penulis menggunakan dalam bentuk naratif dengan teks yang singkat jelas dan padat.

3. *Conclusion Drawing/verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Menurut Miles dan Huberman, ketiga langkah tersebut dilakukan atau diulangi terus setiap setelah melakukan pengumpulan data dengan teknik apapun. Dengan demikian, ketiga tahap itu, harus dilakukan terus sampai penelitian berakhir.

3.7 Uji Validasi

Dalam Sugiyono (2015:121-131). Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas). Namun pada kali ini peneliti menggunakan uji kredibilitas.

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan berbagai kegiatan, disini peneliti hanya menggunakan kegiatan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini

diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai narasumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu Analisis Kasus Negatif.

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis *kasus* negative berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan, tetapi jika peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan temuan maka peneliti akan merubah temuannya.

a. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Seperti photo-photo, alat perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handphone, alat perekam suara sangat diperlukan untuk mendukung keabsahan data yang telah ditemukan oleh peneliti.

b. *Membercheck*

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *Member check* dapat dilakukan setelah satu priode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan.

Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Norman K. Denkin dikutip oleh Mudjia Rahardjo

(2012) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data dan (4) triangulasi teori.

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bias menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.
2. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Namun orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan penelitian dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (participatory observation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.
4. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Sampai data lengkap kemudian divalidasi dari berbagai sumber sehingga dapat menjadi dasar untuk penarikan kesimpulan. Dengan teknik ini diharapkan data yang dikumpulkan memenuhi konstruk penarikan kesimpulan. Kombinasi triangulasi ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan di lapangan, sehingga peneliti bisa melakukan pencatatan data secara lengkap. Dengan demikian, diharapkan data yang dikumpulkan layak untuk dimanfaatkan.