

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun praktik otonomi daerah yang sudah berjalan tidak menjamin pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat memuaskan masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat. Masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal tersebut dapat kita lihat dari laporan yang diterima oleh Ombudsman RI dalam tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Instansi Pelayanan Publik yang Dilaporkan Masyarakat Melalui Ombudsman RI Tahun 2015¹

NO	Instansi	Jumlah Laporan
1	Tentara Nasional Indonesia	39
2	Rumah Sakit Pemerintah	71
3	Perguruan Tinggi Negeri	70
4	Perbankan	140
5	Pemerintah Daerah	2853
6	Lembaga Peradilan	261
7	Lembaga Pendidikan Negeri	146
8	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	55
9	Lain-lain	392
10	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	67
11	Kepolisian	806
12	Kejaksaan	117

¹ Statistik Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015

13	Instansi Pemerintah/Kementrian	663
14	Dewan Perwakilan Rakyat	20
15	BUMN/BUMD	629
16	Badan Pertanahan Nasional	530
Total		6859

Sumber: Statistik Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa dari 6859 laporan yang diterima oleh Ombudsman RI sebanyak 2853 (41.59%) laporan tersebut ditujukan kepada pemerintahan daerah. Ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan publik di pemerintahan daerah masih perlu untuk ditingkatkan. Adapun laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI yaitu terkait dengan masalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, adanya penyimpangan prosedur, dan sebagainya. Untuk mengetahui lebih lengkapnya dapat dilihat dari tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2
Substansi Maladministrasi yang dilaporkan Masyarakat Tahun 2015²

No	Substansi maladministrasi	Jumlah
1	Berpihak	32
2	Diskriminasi	68
3	Konflik Kepentingan	25
4	Penundaan Berlarut	643
5	Penyalahgunaan Wewenang	308
6	Penyimpangan Prosedur	595
7	Permintaan Imbalan Uang, Barang	244
8	Tidak Kompeten	205
9	Tidak Memberikan Pelayanan	558
10	Tidak Patuh	175
Total		2853

Sumber: Statistik Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa laporan atau aduan pelayanan publik yang paling banyak adalah penundaan berlarut, artinya masyarakat membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan dari

² Ibid

penyelenggara pelayanan. Aduan pelayanan terbanyak berikutnya adalah penyimpangan prosedur, artinya dalam penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat keluar dari prosedur yang ada. Adanya laporan masyarakat mengenai maladministrasi tersebut menunjukkan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tidak tercapai.

Pemerintah daerah diharapkan terus berinovasi dalam melakukan perbaikan pelayanan publik. Inovasi daerah dalam meningkatkan pelayanan publik tentunya harus sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan.

Kecamatan perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Untuk itu, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan dari dua sumber yakni: bidang kewenangan dalam lingkup tugas umum pemerintahan (kewenangan atributif) dan kewenangan bidang pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati atau walikota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (kewenangan delegatif).

Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayanan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat. Salah satunya dengan memberikan pelimpahan wewenang bupati atau

walikota kepada camat. Adanya pelimpahan kewenangan dari walikota/bupati kepada camat didukung oleh Gubernur Sumatera Barat, Irwan Prayitno dengan pernyataannya dalam berita online Antaranews.com tanggal 4 Mei 2015, yaitu:³

“Dukungan dari pemerintah daerah menjadi hal yang krusial bagi camat sebagai ujung tombak fungsi pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan”

Berdasarkan berita diatas dapat diketahui bahwa Gubernur Sumatera Barat telah memberikan wewenang yang sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya pasal 226 ayat 1 yang berbunyi ”Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota”.

Mengingat posisi kecamatan yang sangat strategis, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. camat diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat bantu dalam pelayanan publik. Inovasi yang dapat dilakukan adalah sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang disingkat menjadi Paten.⁴

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dengan harapan dapat

³ <http://www.antaranews.com/berita/469740/pelayanan-terpadu-kota-padang-diluncurkan> di akses tanggal 4 Mei 2015, pukul 12.41 WIB

⁴ Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sistem pelayanan konvensional yang di ubah menjadi Paten terdapat beberapa perbedaan diantaranya dapat dilihat sebagaimana tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3 Perbandingan pelayanan konvensional dengan Paten.⁵

Aspek	Pelayanan Konvensional	Paten
Fisik	Terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah	Loket atau meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loket atau meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil.
Proses	Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu kepala seksi, sekcam dan camat. Bila pejabat tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari. Bila tidak tahu proses pengurusannya, warga harus bertanya kesana-kemari, sehingga memperlambat penyelesaian.	Warga cukup menyerahkan berkas persyaratan melalui loket atau meja pelayanan, menunggu di ruang tunggu dan menerima dokumen hasil. Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan.
Sumber Daya Manusia	Tidak ada pembagian tugas dalam memberikan pelayanan, sehingga berpotensi terjadinya tumpang tindih tugas antar pegawai dan cenderung tidak efisien.	Ada petugas khusus yang melayani warga. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga. Meningkatkan kinerja pegawai yang ada.
Ketersediaan informasi	Tidak ada informasi mengenai persyaratan biaya dan waktu, sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya. Dapat menjebak camat dengan tuduhan "kutipan liar".	Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung karena pembayaran ditata secara transparan dan akuntabel. Memberikan kepastian kepada camat dalam menjalankan pelayanan publik.

⁵ Ibid. hal 34

Database	Tidak ada sistem <i>database</i> mengenai pelayanan.	Dilengkapi dengan <i>database</i> pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus.
Partisipasi Warga	Tidak ada partisipasi warga. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya.	Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Sumber : Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa program paten yang dilakukan oleh kecamatan saat ini dirasa lebih baik dari program sebelumnya. Dilihat dari sifatnya yang sederhana, seketika, tidak berbelit-belit, murah serta berdaya lingkungan setempat..

Untuk proses pengimplementasian program Paten diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan untuk petunjuk teknis pelayan Paten tersebut diatur dalam Keputusan Menteri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Didalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah Provinsi mengarahkan daerahnya untuk melaksanakan Paten, tak terkecuali bagi Provinsi Sumatera Barat. Hal tersebut direspon oleh Provinsi Sumatera Barat dengan menerapkan sistem pelayanan Paten pada tahun 2014.

Irwan Prayitno menyebutkan tentang penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan bahwa: ⁶

⁶<http://www.beritalima.com/2015/07/01/gubernur-sumbar-buka-rakor-pemerintahan-di-tri-arga-bukittinggi/> Diakses tanggal 11 Agustus 2015 pukul 14.12 WIB.

“Pengimplementasian program Paten di Sumatera Barat belum mendapatkan respon yang menggembirakan, saat ini baru 82 kecamatan dari total 179 kecamatan pada 10 kabupaten/kota yang telah ditetapkan sebagai penyelenggara paten”

Berdasarkan berita diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kota atau Kabupaten yang telah menerapkan Paten dapat dilihat dalam tabel 1.4 berikut.⁷

Tabel 1.4 Kota/Kabupaten Penyelenggara Paten

No.	Kota/Kabupaten	Kecamatan Penyelenggara Paten (Kecamatan)
1	Kota Pariaman	4
2	Kabupaten Padang Pariaman	17
3	Kabupaten Limapuluh Kota	6
4	Kabupaten Pasaman	12
5	Kabupaten Agam	16
6	Kabupaten Pasaman Barat	11
7	Kabupaten Sijunjung	8
8	Kabupaten Solok	2 percontohan dari 14
9	Kota Padang	2 percontohan dari 11
10	Kota Sawahlunto	4
	Jumlah	82

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2015

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa terdapat 82 kecamatan dari 179 kecamatan yang sudah melaksanakan Paten. hal ini menandakan bahwa lebih dari 50% kecamatan yang ada belum melaksanakan program paten. Untuk itu pemerintah provinsi selalu mendukung pemerintah daerah untuk menerapkan Paten sesuai dengan intruksi Menteri Dalam Negeri.

Pemerintah Kota (Pemkot) Padang mendapat apresiasi dari Gubernur Sumatera Barat Irwan Prayitno yang dibuktikan dalam sebuah media massa online yaitu:⁸

⁷ibid

⁸ <http://www.antaraneews.com>, loc.cit.

“Saya mengapresiasi Pemko Padang karena penerapan Paten dan mampu menyediakan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat”

Berdasarkan pernyataan tersebut, atas dasar apresiasi Gubernur Sumatera Barat maka Pemerintah Provinsi Sumatera Barat menetapkan Kecamatan Kuranji sebagai pilot proyek di Kota Padang.⁹ Hal ini dikarenakan penerapan Paten Kuranji menjadi yang terbaik di Sumatera Barat yang dipertegas dengan pernyataan Wakil Walikota Padang, Emzalmi dalam media online Sumatera Time.com tanggal 14 Februari 2015, yaitu:¹⁰

“Patut diapresiasi, PATEN Kuranji saat ini merupakan yang terbaik di Sumatera Barat”

Berdasarkan pernyataan diatas sebenarnya Kecamatan Kuranji telah membuat Keputusan Camat Kuranji No. 21 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji yang disesuaikan dengan Keputusan Walikota Padang No. 335 Tentang Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).

Berdasarkan Keputusan Camat Kuranji No. 21 Tahun 2015 bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan yang diimplementasikan yang tercantum dalam Bab II pasal 2:

Ruang lingkup Paten meliputi:

1. Pelayanan bidang perizinan
2. Pelayanan bidang non perizinan

⁹ (<http://www.padang-today.com/timba-Paten-payakumbuh-timur-belajar-ke-kuranji/>). Diakses tanggal 4 Mei 2015 pukul 12.36 WIB.

¹⁰ (<http://www.sumateratime.com/2015/02/wawako-emzalmi-penyelesaian-by-pass.html>). Diakses tanggal 16 Juni 2015 pukul 00.17 WIB.

Untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan yang terdapat melalui program Paten di Kecamatan Kuranji sesuai dengan Keputusan Camat Kuranji No. 21 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu:

1. Perizinan
 1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 2. Izin Gangguan
3. Non Perizinan
 1. Kartu Keluarga (KK)
 2. E-KTP (Wajib e-KTP baru)
 3. E-KTP (Perpanjangan)
 4. E-KTP (Pembuatan KTP hilang)
 5. Surat pindah keluar (antar kecamatan)
 6. Surat pindah datang
 7. Surat keterangan tidak mampu
 8. Surat keterangan kematian
 9. Rekomendasi izin keramaian

Dengan semua standar yang telah dilaksanakan membuat kecamatan lain melakukan studi banding.¹¹ Adapun kecamatan yang telah melakukan study banding yaitu Kecamatan Payakumbuh Timur dan Pemko Surakarta.¹² Hal inilah yang menjadi acuan bagi peneliti untuk menjadikan Kecamatan Kuranji sebagai lokus penelitian peneliti.

Untuk menunjang sebuah standar yang telah ditetapkan perlu adanya dukungan sarana prasarana. Sarana prasaran yang dibutuhkan dalam pelayanan Paten yaitu: loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Kecamatan Kuranji sudah memiliki semua sarana prasarana

¹¹ Wawancara peneliti observasi awal dengan Rio Ebu P pada tanggal 21 Mei 2015 pada pukul 10.00 WIB.

¹² <http://www.padang-today.com/timba-paten-payakumbuh-timur-belajar-ke-kuranji/>. diakses tanggal 4 Mei 2015 pukul 12.36

yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan pelayanan Paten. Untuk membuktikan hal tersebut dapat dilihat dari gambar-gambar berikut ini.

Gambar 1.1
Loket Pendaftaran, Tempat Pemrosesan
Berkas dan Tempat Penyerahan Dokumen



Gambar 1.2
Ruang Piket



Gambar 1.3
Ruangan Tunggu



Gambar 1.4
Tempat Pengaduan



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2015



Dari gambar 1.1, gambar 1.2, gambar 1.3 dan gambar 1.4 dapat diketahui bahwa Kecamatan Kuranji sudah memiliki sarana prasarana untuk menyelenggarakan pelayanan Paten sesuai dengan Permendagri No. 04 Tahun 2010. Kecamatan Kuranji juga memiliki perangkat pendukung untuk pelayanan Paten seperti arena bermain anak dan ruang pelayanan kesehatan poliklinik dan laktasi. Arena bermain tersebut disediakan oleh Kecamatan Kuranji agar masyarakat yang membawa anaknya dapat mengajak anaknya bermain sambil

menunggu pelayanannya. Sedangkan ruang pelayanan kesehatan poliklinik dan laktasi disediakan oleh Kecamatan Kuranji untuk masyarakat yang apabila merasa sakit atau pusing dapat mengistirahatkan dirinya di ruang pelayanan kesehatan poliklinik dan laktasi serta untuk memudahkan bagi Ibu-ibu yang memiliki bayi untuk menyusui bayinya. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar-gambar berikut.

Gambar 1.5
Arena Bermain Anak



Gambar 1.6
Ruang Pelayanan Kesehatan
Poliklinik dan Laktasi



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2015

Dari gambar 1.5 dan gambar 1.6 dapat diketahui bahwa Kecamatan Kuranji memberikan ruang bagi masyarakat yang membawa anaknya dapat bermain di arena anak dan untuk masyarakat yang kecapekan dan ibu-ibu yang menyusui anaknya mendapatkan ruang di ruang pelayanan kesehatan poliklinik dan laktasi.

Kecamatan Kuranji memiliki perangkat pendukung lainnya yaitu aplikasi verifikasi *online*. Dengan aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mengetahui sudah sampai dimana berkasnya dirposes. Masyarakat tidak perlu repot-repot datang ke kecamatan untuk mengetahuinya. Masyarakat hanya perlu mengakses *web* kuranji yaitu kuranji-padang.paten.web.id. Untuk membuktikan hal tersebut dapat dilihat dari gambar berikut.

Gambar 1.7

Situs Paten Kecamatan Kuranji

No	Syarat Dokumen	Ada/Tidak	Validasi
1	FK Surat Nikah	ADA	BLM VALID
2	Pengantar RT setempat	ADA	BLM VALID
3	FK KK dari Kecamatan	ADA	BLM VALID
4	FK PBB tahun berjalan	ADA	BLM VALID

Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2016

Dari gambar 1.7 dapat kita ketahui bahwa Aplikasi verifikasi *online*, dapat diakses dengan memasukkan *password* yang didapat dari nomor pendaftaran sehingga masyarakat dapat dengan mudah memantau sejauh mana berkasnya sudah diproses dengan mengunjungi *web* Kuranji. Namun pada kenyataannya masyarakat tidak memahami cara penggunaan, pelaporan, respon website tersebut secara baik sehingga masyarakat masih dominan mendatangi kecamatan untuk memverifikasi penyelesaian berkas.

Namun hasil yang berbeda didapatkan setelah inspeksi mendadak yang dilakukan oleh Walikota Padang Mahyeldi pada beberapa kecamatan mendapati permasalahan yang sama yakni permasalahan pengadministrasian.¹³

Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengimplementasian program paten di Kecamatan Kuranji yang sebelumnya mendapat predikat terbaik di Sumatera Barat. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan

¹³ <http://www.kabarnagari.com/2016/07/sidak-walikota-padang-cek-pelayanan.html> diakses tanggal 11 Agustus 2015 pukul 14.12 WIB

maka dapat diartikan kebijakan tersebut mengalami kegagalan meskipun kebijakan tersebut telah terimplementasikan.

George C. Edward III berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi implementasi difokuskan pada faktor internal lembaga implementor seperti komunikasi, sumberdaya, sikap dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut harus saling berintegrasi satu sama lain untuk membantu atau menghambat pengimplementasian kebijakan.

Komunikasi kebijakan yang disampaikan implementor kepada target grup harus ditransmisikan dengan dengan baik sehingga tujuan dapat dipahami oleh implementor dan target grup. Hal ini juga telah dibuktikan dengan persiapan yang dilakukan oleh Kecamatan Kuranji. Pada pernyataan di media massa :¹⁴

“Pelaksanaan PATEN ini, baik teknis dan non teknis, sudah kami persiapan sejak adanya sinyalemen Permendagri tentang pelayanan. Namun tentu kami menunggu penganggaran serta restu dari walikota”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Kuranji telah menyiapkan atau melakukan perencanaan walaupun kebijakan pelaksanaan program belum ditransmisikan dengan baik.

Dengan adanya program paten ini maka kuantitas dan kualitas sumberdaya juga harus diperhatikan dengan baik agar pengimplementasian Program Paten dapat terselenggara dengan baik, maka camat perlu menunjuk dan membina pelaksana teknis Paten yang terdiri dari: petugas informasi, petugas loket, petugas operator dan petugas lain sesuai kebutuhan. Kecamatan Kuranji telah menetapkan pelaksana teknis pelayanan Paten . Adapun pelaksana teknis pelayanan Paten Kecamatan Kuranji dapat dilihat dari tabel berikut.

¹⁴ <http://www.m.theoneredaxi.com/berita-gubernur-luncurkan-paten-pertama-di-kota-padang.html>
diakses tanggal 5 Mei 2015 pukul 11.00 WIB

Tabel 1.5 Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji¹⁵

No.	Nama	Jabatan	Jabatan Teknis Paten
1	Nefriyenty	Fungsional Umum	Petugas Informasi
2	Verawati	Fungsional Umum	Petugas Loker Penerima Berkas
3	Nurelhamim Daulay	Fungsional Umum	Petugas Loker Penerima Berkas
4	Jefri S.Pt	Fungsional Umum	Petugas Operator Komputer
5	Mardan Ariantos	Fungsional Umum	Petugas Operator Komputer
6	Ramadhani	Fungsional Umum	Petugas Loker Penyerahan Berkas Akhir
7	Riski Yani	Fungsional Umum	Petugas Caraka Berkas
8	Jon Afrizal	Fungsional Umum	Petugas Caraka Dokumen

Sumber : Keputusan Camat Kuranji 17 Maret 2015

Dari tabel 1.5 dapat kita ketahui bahwa Kecamatan Kuranji sudah memiliki pelaksana teknis Paten. Pelaksana teknis menyelenggarakan tugas dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dan bertanggungjawab langsung kepada camat. Namun pada kenyataannya sumber daya yang ada tidak mencukupi menurut kuantitas dan kualitas. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara peneliti dengan Kasi PEM:¹⁶

“Untuak menyelenggarakan paten ko harusnyo PNS, tapi dek kami kekurangan petugas, dan ndak ado penerimaan pegawai tapaso kami pakai jasa honorer walaupun ndak sasuai jo spesifikasi yang kami inginkan”

“Untuk menyelenggarakan Paten ini harusnya PNS, tapi karena kami kekurangan petugas dan tidak ada penerimaan pegawai terpaksa kami memakai jasa honorer walaupun tidak sesuai dengan spesifikasi yang kami inginkan”

Berdasarkan hasil wawancara terbukti bahwa Kecamatan Kuranji kekurangan jumlah staff. Hal ini juga dirasakan oleh target grup saat observasi

¹⁵ Keputusan Camat Kuranji tanggal 17 Maret 2015 tentang pelaksana teknis pelayanan administrasi terpadu kecapatan (PATEN) di Kecamatan Kuranji.

¹⁶ Wawancara peneliti dengan Ibuk Ir. Maidarnisyah sebagai KASI PEM pada tanggal 9 September 2015 pukul 11.30 WIB di Kecamatan Kuranji

awal dan wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang melakukan pelayanan saat itu yang dapat disimpulkan bahwa:¹⁷

“Ambo pas pelayanan ndak do petugas tu yang ma agiah senyum doh, ndak do ramah stek alah nyo doh, ma 3s yang dikecekan pemerintah tu nyo, senyum, salam, sapa. Sekedar pin didado nyo se nyo”

“Saya pada saat pelayanan tidak ada petugas yang memberikan senyuman, tidak ramah sedikit pun, dimana 3s yang dikatakan oleh pemerintah itu, senyum, salam, sapa. Sekedar pin di dada saja”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kekurangan sumber daya dari segi kuantitas dan kualitas dapat mempengaruhi hasil dari tujuan pengimplementasian kebijakan. Hal ini juga berdampak kepada pemahaman target grup terhadap isi kebijakan dikarenakan sikap, sosialisasi dan pembinaan para implementor yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku.

Ketidakpahaman target grup terhadap isi kebijakan membuktikan bahwa transmisi kebijakan yang dilakukan oleh implementor tidak berjalan dengan baik. Yang dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat pengguna jasa pelayanan program paten:¹⁸

“ibuk ka ngurus KK tambah anggota, lah antri lo ibuk smpai nomor antrian ibuk dipanggil, lah sampai di loket dikecekan petugas tu ado syarat ibuk yang kurang, ibuk ndak baok foto copy surat nikah, tu tapaso japuik pulang, sabalum ibuk ka pulang ibuk tanyo ka petugas tu, lai ado syarat wak yang kurang lai buk, ndak ado kecekyo doh, pas lah baliak, eh, lamak se nyo ngecekan masih ado yg kurang lai, kan batea se parangai nyo tu”

“Ibuk mau mengurus KK tambah anggota, ibuk sudah antri sampai nomor antrian ibuk dipanggil, ketika sampai di loket dikatakan petugas kalau ada syarat ibuk yang kurang, ibuk

¹⁷ Hasil wawancara peneliti observasi awal dengan Buk Eti salah seorang warga kurangi yang melakukan pelayanan tanggal 14 juli 2015 pada pukul 14.00 WIB

¹⁸ Hasil wawancara peneliti observasi awal dengan Buk Tuti salah seorang warga kurangi yang melakukan pelayanan tanggal 14 juli 2015 pada pukul 11.00 WIB

tidak membawa fotocopy surat nikah, terpaksa ibuk untuk menjemput balik kerumah. Sebelum pulang tentu ibuk tanya terlebih dahulu petugas tersebut apakah masih ada syarat yang kurang, dia bilang tidak ada, ketika kembali keloket, dia bilang masih ada syarat lain yang kurang, petugas tersebut bekerja secara tidak betul”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tidak berjalan dengan lancar. Masyarakat sebagai target grup tidak memahami isi kebijakan dan implementor tidak menjalankan wewenangnya secara baik. Untuk mewujudkan suatu program dapat berjalan dengan baik adalah dengan memiliki sumberdaya yang mencukupi. Selain harus memiliki sumberdaya manusia yang mencukupi, untuk mewujudkan keberhasilan suatu program juga dilihat dari kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki. Fenomena lain yang peneliti temukan adalah adanya staf yang masih tidak patuh terhadap jam kerja yang telah ditetapkan dan waktu pelaksanaan pelayanan berdasarkan SOP yang berlaku. Sehingga masyarakat atau target group merasa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, walaupun kecamatan kurangi ini sebagai pilot projek Paten.

Kekurangan dan adanya ketidakpuasan target group terhadap kebijakan yang diimplementasikan membuktikan adanya permasalahan yang terjadi. Pada intinya, kebijakan publik bertujuan untuk memecahkan masalah publik. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan, maka kebijakan tersebut mengalami kegagalan meskipun kebijakan tersebut diimplementasikan dengan baik.

Untuk mencapai keberhasilan suatu kebijakan tidaklah cukup hanya dengan jumlah pelaksana yang memadai untuk melaksanakan suatu kebijakan, para pelaksana harus memiliki keterampilan-keterampilan yang diperlukan untuk

melaksanakan pekerjaan. Kurang disiplinnya petugas tersebut peneliti lihat dengan tidak tepat waktunya petugas tersebut dalam memberikan pelayanan. Petugas memiliki waktu istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 WIB, namun sampai pukul 13.30 WIB belum terlihat petugas yang akan memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan wawancara peneliti dengan salah satu target group saat observasi yang menyatakan :¹⁹

“Kita sudah menunggu habis sholat dzuhur sampai jam 1.47 WIB, hingga saat ini belum ada panggilan dari petugas loket. Ntah sampai kapan kita harus menunggu, sedangkan dalam papan pengumuman petugas buka jam 13.00 WIB”

Hal ini menandakan kepatuhan para implementor yang tidak disiplin dan tidak taat terhadap kebijakan yang berlaku. Berdasarkan Perwako No. 22 tahun 2014, kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat memperhatikan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan. Kecamatan Kuranji sendiri telah memiliki standar pelayanan minimal (SPM) dan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelaksanaan Paten. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Rio Ebu P. seperti berikut:²⁰

“iyo SOP kok dibuek oleh masih-masih camat, bilo berlaku nyo di tetapkan dalam kebijakan keputusan Camat Kuranji, setidaknya kami sudah menjalankan kebijakan tersebut sesuai prosedur, namun kadang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan masa berlakunya saya tidak tau sampai kapannya, SOP tersebut kami tempalkan di dinding ruang tunggu”.

(iya SOP ini dibuat oleh masing-masing camat, kapan berlakunya sudah ditetapkan dalam kebijakan keputusan Camat Kuranji, setidaknya kami sudah menjalankan kebijakan tersebut sesuai prosedur, namun terkadang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan masa berlakunya saya tidak tahu sampai kapannya, SOP tersebut kami tempel di dinding ruang tunggu)

¹⁹ Hasil wawancara peneliti observasi awal dengan Pak Abdul salah seorang warga kuranji yang melakukan pelayanan tanggal 13 juli 2015 pukul 14.00 WIB.

²⁰ Wawancara peneliti observasi awal dengan Rio Ebu P pada tanggal 10 Juli 2015 pukul 10.00 WIB.

Untuk membuktikan hasil dari wawancara dengan narasumber, berikut peneliti tampilkan gambar 1.8 berikut :

Gambar 1.8 SPM dan SOP di ruangan tunggu pelayanan PATEN



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2015

Berdasarkan gambar 1.8 dengan adanya SPM dan SOP yang terpajang di ruangan tunggu membuat masyarakat lebih mudah memahami pelayanan yang mereka butuhkan. Dari SPM dan SOP tersebut masyarakat dapat mengetahui alur, syarat dan lama dari pelayanan yang mereka dapatkan. Namun kebijakan tersebut masih belum dipahami oleh implementor secara benar sebagai contoh ada warga yang mengeluhkan dengan prosedur dalam pelayanan tersebut berbelit-belit dan menggunakan waktu yang lama. Dari wawancara yang peneliti dapatkan dengan salah seorang warga kurangi yang sedang mengurus kartu keluarganya mengatakan:²¹

“ibuk ka ngurus kk(kartu keluarga) yang baru, soalnya di kk yang lamo ado namo anak ibuk yang salah, di pasuliknyo wak ma ngurus nyo, padahal tu salah nyo mah, banyak se data yang diminta nyo, padahal ibuk tanyo ka yang lain ndak do pakai data tu doh, dan urang tu pun ngecek kk baru tu baru bisa kalua 1 bulan lai, klo nio capek nyo minta pitih”

²¹ Hasil wawancara peneliti observasi awal dengan Buk Rosmanidar salah seorang warga kurangi yang melakukan pelayanan tanggal 9 juli 2015 pukul 10.00 WIB.

(ibuk mau mengurus kk(kartu keluarga) yang baru, soalnya di kk yang lama ada nama anak ibuk yang salah, dipersulitnya saya mengurusnya, padahal itu salah mereka, banyak data yang diminta mereka, padahal ibuk tanya ke yang lain tidak ada memakai data tersebut, dan orang itu pun berkata kk baru itu baru bisa keluar 1 bulan lagi, kalau mau cepat mereka minta uang)

Padahal di dalam ruang tunggu pelayanan Paten tersebut sudah terpanjang alur/prosedur pelayanan kartu keluarga seperti gambar 1.8. Padahal untuk pelayanan kartu keluarga tidak membutuhkan waktu selama 1 (satu) bulan dan tidak ada pungutan biaya dari pelayanan tersebut.

Permasalahan dan faktor-faktor diatas menjadi kendala dalam implementasi Paten, sehingga tujuan dari penyelenggaraan Paten untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak tercapai.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Dengan tujuan ingin mengetahui bagaimana cara implementor melaksanakan pelayanan Paten di Kecamatan Kuranji dengan semua kendala atau permasalahan yang ada, serta ingin mengetahui seberapa besar pengaruh faktor Komunikasi (*Communications*), Sumber Daya (*Resources*), Sikap (*Disposition*) dan Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*) dalam pengimplementasian program Paten.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang digambarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kuranji?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas adalah:

Mendeskrripsikan bagaimana implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kuranji.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya kajian kebijakan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan positif bagi instansi terkait dalam pengimplementasian program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten), sehingga diharapkan di masa mendatang program ini dapat berjalan lebih baik lagi.

1.5 Sistematika Penelitian

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini peneliti akan mendeskripsikan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian tentang implementasian program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang.

Bab II Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini peneliti menjelaskan teori yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari penjelasan atas beberapa sub-bab yaitu penelitian terdahulu yang relevan, pendekatan konsep yang digunakan dan pendekatan teoritis yang digunakan serta skema pemikiran serta daftar istilah.

Bab III Metode Penelitian. Dalam bab ini peneliti mendiskripsikan mengenai metode penelitian yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Bab IV Deskripsi Lokasi. Dalam bab ini mendeskripsikan mengenai gambaran lokasi penelitian. Dimana penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kuranji Kota Padang.

Bab V Temuan dan Analisis Data. Dalam bab ini peneliti mendeskripsikan mengenai pemasalahan dalam penelitian yang melihat bagaimana sebuah program pemerintah diimplementasikan berdasarkan peraturan dan undang-undang yang mengaturnya. Kemudian menilai hasil dari implementasi program tersebut dan membuat kesimpulan berdasarkan teori yang digunakan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran. Dalam bab peneliti ini mendeskripsikan kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.