IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

RIZQI FAJAR EKO J

NIM. 105030100111029

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2014

MOTTO

"Bangsa yang besar adalah bangsa yang menghormati jasa pahlawannya". (Ir. Soekarno)

"Berikan aku 1000 orang tua, niscaya akan ku cabut semeru dari akarnya, berikan aku 1 pemuda, niscaya akan ku guncang dunia".

(Ir. Soekarno)

"Didiklah anakmu sesuai dengan masanya. Sesungguhnya mereka akan menghadapi masa yang berbeda dari masamu".

TANDA PERSETUJUAN

Judul	: Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)
Disusun oleh	: Rizqi Fajar Eko J
NIM	: 105030100111029
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi	: -

Malang, Mei 2014

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Dr. Mardiyono, MPA	**Farida Nurani, S.Sos, M.Si**
NIP. 19520523 197903 1 001	**NIP. 19700721 200501 2 001**

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan mejelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari	: Selasa
Tanggal	: 1 Juli 2014
Jam	: 08.00 WIB
Skripsi atas nama	: Rizqi Fajar Eko J
Judul	: Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Mardivono. MPA
NIP. 19520523 197903 1 001

Anggota

Farida Nurani, S.Sos, M.Si
NIP. 19700721 200501 2 001

Ketua

Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota

Drs. Sukanto, MS
NIP. 19591227 198601 1 001

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat (2) dan pasal 70).

Malang, Mei 2014

Rizqi Fajar Eko J

NIM. 105030100111029

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

RINGKASAN

Rizqi Fajar Eko J. 2014**. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)**, Dr. Mardiyono. MPA, Farida Nurani, S.Sos. M.Si 146 halaman + xiii.

Skripsi ini mengkaji terkait kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang merupakan amanat dari Menteri Dalam Negeri sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peneliti fokus pada tataran implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo khususnya pada produk layanan *e*-KTP yang secara nasional telah di instruksikan oleh Menteri Dalam Negeri untuk setiap penduduk memiliki satu identitas kependudukan.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan *triangulasi* (gabungan) dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan menggunakan analisis data dari Miles and Huberman. Adapun hasil dari penelitian ini, yaitu: 1) Bentuk kebijakan PATEN merupakan amanat dari Menteri Dalam Negeri. Adanya PATEN merupakan upaya untuk mendekatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administratif di tingkat kecamatan yang di dukung dengan adanya pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat. 2) Implementasi kebijakan PATEN pada produk layanan *e*-KTP secara umum dapat diketahui empat isu pokok model implementasi kebijakan publik dari George Edward III, bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi dapat dikatakan berhasil dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, namun pada struktur birokrasi masih terkendala pada struktur yang hierarkis dan prosedur yang panjang dalam proses penerbitan *e*-KTP. 3) Dampak dari implementasi kebijakan PATEN pada produk layanan *e*-KTP belum dapat dirasakan oleh masyarakat, dikarenakan struktur yang terlalu hierarkis dan prosedur yang panjang dalam proses penerbitan *e*-KTP. Dengan demikian menyebabkan adanya ketidakpastian waktu pada proses penerbitan *e*-KTP.

Rekomendasi dari penelitian ini yaitu: 1) Kebijakan PATEN merupakan instruksi Menteri Dalam Negeri, namun belum seluruhnya kecamatan di Indonesia telah menyelenggarakan PATEN, maka dari itu diperlukan regulasi yang jelas dan tegas untuk memperkuat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. 2) Perlu adanya pemangkasan struktur birokrasi, karena struktur birokrasi yang hierarkis menjadi penghambat keberhasilan implementasi kebijakan PATEN dalam proses penerbitan *e*-KTP. 3) Dengan adanya pemangkasan struktur birokrasi dan prosedur layanan, maka kepastian waktu dapat ditentukan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), *e*-KTP.

SUMMARY

Rizqi Fajar Eko J. 2014. **The Implementation of *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (PATEN) to Increase Public Service Quality (Study at Electronic ID Card Services Sub-District Krian, Sidoarjo Regency)**, Dr. Mardiyono. MPA, Farida Nurani, S.Sos. 146 pages + xiii.

This thesis examines the related *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (PATEN) policy which is the mandate of the Minister of the Interior in accordance with the regulation of the Minister of the Interior number 4 of 2010 about guidelines of *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Researchers focus on a level implementation policy patent in sub-district Krian, Sidoarjo especially to products e-ID Card service that in national has in instructed by the interior minister to any population of having one ID.

The researchers used a qualitative research method with descriptive approach. Data collection techniques with triangulation (combined) of the observation, interviews, and documentation. By using the data analysis from Miles and Huberman. The result of this research, namely: 1) Form policy PATEN was a mandate given of interior minister. The PATEN was to facilitating the public service especially administrative in sub-districts backed by the presence of devolving authority of regent to the related sub-district. 2) The implementation of PATEN policy of products e-ID Card service in general can be known four main issues model the implementation of public policy from George Edward III, that communication, resources, a disposition to be said succeed in support success of the policy implementation, but on structure of the bureaucracy still constrained in hierarchical structures and long prosedures in process of issuing e-ID Card. 3) The impact of the implementation of PATEN policy of products e-ID Card service yet to be felt by the public, because of the structure is too hierarchical and it has long prosedures in the process of issuing e-ID Card. There by causing the ineffectiveness of time on the process of issuing e-ID Card.

Recommendations from this research are: 1) The policy PATEN been instructed of interior minister but not entirely sub-districts in Indonesia has organized the PATEN, therefore necessary of regulation that obviously and flatly to strengthen ministerial regulation no 4 in 2010. 2) Trimming the structure of the bureaucracy is needed, because hierarchical bureaucratic structure in hibiting the successful of PATEN policy implementation in process of issuing e-ID Card. 3) By trimming the bureaucratic structure and service procedure then certainty of time can be determined.

Key Word: Policy Implementation, *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (PATEN), e-ID Card.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim..

Ku panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas Rahmat dan Hidayahnya, yang telah memberiku kesempatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam bagi Nabi Muhammad SAW atas tauladannya.

Aku persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua, bapak Sukarni Asroffi dan ibu Sri Utami, dan kepada kedua adikku, Rosita Dwi Yuniantari dan Afrizal Pahlevi Oktavendra.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik** (Studi pada Pelayanan *E*-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Drs. Abdul Wachid. MAP, selaku dosen pembimbing akademik selama saya kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Dr. Mardiyono. MPA dan Farida Nurani, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah berjasa dalam membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Dr. Siti Rochmah, M.Si dan Drs. Sukanto, MS, selaku dosen penguji yang telah membantu dalam perbaikan skripsi saya.
6. Segenap civitas akademik, dosen-dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang selama ini telah memberi saya ilmu pengetahuan untuk bekal kelak nanti dan semoga bermanfaat.
7. Bapak Asmara Hadi, selaku Kepala Sub Bagian Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, Kabupaten Sidoarjo.
8. Ibu Agustin, selaku Camat di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
9. Bapak Probo Agus, selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
10. Ibu Ririn, selaku Kepala Sub Bagian PATEN di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
11. Mas Bagus, selaku staf PATEN yang telah banyak membantu saya dalam pengumpulan berkas-berkas/dokumen pada saat penelitian.
12. Mas Yayan, Mas Muslimin, Mbak Rindang, Mbak Dewi, Ibu Romiyatun, Bapak Aji Siswono, dan segenap pegawai di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo.
13. Segenap teman-teman selama saya kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
14. Bapak Sukarni Asroffi dan Ibu Sri Utami selaku orangtua saya yang selama ini telah membesarkan dan mendidik saya.

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ..... **ii**
TANDA PERSETUJUAN ..... **iii**
TANDA PENGESAHAN ..... **iv**
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... **v**
RINGKASAN ..... **vi**
SUMMARY ..... **vii**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Kontribusi Penelitian 9
E. Sistematika Pembahasan 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**
A. Kebijakan Publik 12
1. Pengertian Kebijakan Publik 12
2. Bentuk Kebijakan Publik 14
3. Proses Kebijakan Publik 15
B. Implementasi Kebijakan Publik 16
1. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik 16
2. Model Implementasi Kebijakan Publik 18
3. Proses Implementasi Kebijakan Publik 25
C. Pelayanan Publik 33
1. Konsep Pelayanan Publik 33
2. Pengertian Pelayanan Publik 35

3. Standar Pelayanan Publik 36
4. Kualitas Pelayanan Publik 38
D. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) 39
1. Pengertian PATEN 39
2. Syarat Penyelenggaraan PATEN 41
3. Tujuan PATEN 44
E. *E-Government* 46
1. Pengertian *E-Government* 46
2. Program *E*-KTP 48
BAB III METODE PENELITIAN 53
A. Jenis Penelitian 53
B. Fokus Penelitian 54
C. Lokasi dan Situs Penelitian 55
D. Sumber Data 56
E. Instrumen Penelitian 57
F. Teknik Pengumpulan Data 58
G. Analisis Data 60
H. Uji Keabsahan Data 63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....69
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....69
1. Kabupaten Sidoarjo..... 69
2. Kecamatan Krian 76
B. Penyajian Data Fokus Penelitian 82
1. Bentuk Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)..... 82
2. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo..... 94
3. Dampak Implementasi Kebijakan Pelayana Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo..... 104
C. Analisis Data Hasil Penelitian dan Pembahasan 106
1. Bentuk Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)..... 106

2. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo..... 107
3. Dampak Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo..... 113

BAB V PENUTUP.....115

A. Kesimpulan.....115

B. Saran.....120

DAFTAR PUSTAKA.....123

LAMPIRAN.....126

DAFTAR TABEL

No. Judul Halaman

1. Tabel 4. 1 Data Aparatur Kecamatan 78
2. Tabel 4. 2 Rekapitulasi Sarana dan Prasarana PATEN yang Telah Dipenuhi Oleh Masing-Masing Kecamatan 86

DAFTAR GAMBAR

No. Judul **Halaman**

1. Gambar 2. 1 Kebijakan Publik Ideal 13
2. Gambar 2. 2 Pemahaman Dasar Proses Kebijakan Publik 15
3. Gambar 2. 3 Sekuensi Implementasi Kebijakan Publik 17
4. Gambar 2. 4 Persentase Keberhasilan Kebijakan Publik 18
5. Gambar 2. 5 Model Implementasi Van Meter dan Van Horn 20
6. Gambar 2. 6 Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier 21
7. Gambar 2. 7 Model Implementasi George Edward III 24
8. Gambar 2. 8 Aktor Implementasi Kebijakan Publik 29
9. Gambar 2. 9 Praktik Implementasi Kebijakan Publik 31
10. Gambar 2. 10 Tahapan Implementasi Kebijakan Publik 32
11. Gambar 3. 1 Macam-macam Teknik Pengumpulan Data 58
12. Gambar 3. 2 Triangulasi "Teknik" Pengumpulan Data 59
13. Gambar 3. 3 Komponen dalam Analisis Data 62
14. Gambar 3. 4 Uji Kredibilitas Data data Penelitian Kualitatif 65
15. Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Sidoarjo 70
16. Gambar 4. 2 Logo Kabupaten Sidoarjo 70
17. Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo 72
18. Gambar 4. 4 Peta Kecamatan Krian 76
19. Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Krian 77
20. Gambar 4. 6 Struktur Organisasi PATEN di Kecamatan Krian 81
21. Gambar 4. 7 Proses Pencetakan e-KTP 100
22. Gambar 4. 8 Prosedur Layanan e-KTP 102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan publik termasuk dalam bahasan ilmu administrasi publik, karena fokus perhatian utama dari administrasi publik adalah kebijakan publik, karena menyangkut berbagai permasalahan yang dialami publik dan bagaimana upaya pemerintah untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sementara itu pengertian kebijakan publik menurut Dye dalam Widodo (2012: 12) diartikan sebagai "*whatever governments choose to do or not to do*". Kebijakan publik adalah apa pun yang pemerintah pilih untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Salah satu bentuk dari kebijakan publik yang dipilih oleh pemerintah adalah kebijakan otonomi daerah yang menyangkut tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Otonomi Daerah di Negara Indonesia ditandai dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan adanya otonomi daerah, maka terjadi perubahan paradigma pada penyelenggaraan pemerintahan yang sebelumnya sentralistik berubah menjadi desentralistik.

Desentralistik ditandai dengan adanya pelimpahan sebagian kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah untuk mengelola dan mengembangkan potensi yang ada di daerah demi kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian Pemerintah Daerah dapat berupaya mengembangkan pola atau metode maupun strategi penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya masing-

masing, termasuk dalam rangka memberikan pelayanan kepada publik. Berbagai inovasi juga telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang harapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengertian dari pelayanan publik itu sendiri menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat (1), adalah:

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Kebijakan pemerintah yang selama ini kita ketahui di bidang pelayanan kepada publik seringkali membuat masyarakat resah karena merasakan pengurusan ijin yang masih berbelit-belit, petugas yang kurang ramah, sarana prasarana yang kurang memadai, serta ketidakpastian waktu dalam proses pelayanan. Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah memenuhi kebutuhan publik akan pelayanan administratif terkait perijinan dan non perijinan di tingkat kecamatan yang biasa disebut PATEN, karena kecamatan memiliki posisi yang strategis dalam menyelenggarakan pelayanan publik. PATEN itu sendiri adalah singkatan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan amanat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Adanya PATEN merupakan bentuk respon dari pemerintah terhadap permasalahan pelayanan publik yang telah dijelaskan sebelumya. Selain itu adalah sebagai bentuk dari desentralisasi pelayanan yang selama ini tersentral

di SKPD sektoral, untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih responsif (cepat, tanggap), sehingga pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan secara tegas mengamanatkan dan menginstruksikan bahwa target dari Implementasi PATEN dalam Bab IX Ketentuan Peralihan pasal 29, bahwa maksimal pada tanggal 15 Januari 2015 diseluruh Indonesia wajib terselenggaranya PATEN. Selain itu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah masuk di dalam program prioritas sebagaimana tercantum dalam Rencana Strategis Kementerian Dalam Negeri Tahun 2010-2014. Program ini merupakan program teknis yang memiliki tujuan meningkatkan sinergitas hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan umum, serta memiliki sasaran untuk meningkatkan dukungan reformasi di bidang pelayanan umum. Indikator kinerja program ini adalah meningkatnya konsolidasi kebijakan dan standardisasi teknis dibidang pemerintahan umum, yang diukur dari pencapaian jumlah kabupaten/kota yang menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sesuai dengan target kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Tahun 2010 ditargetkan 10 Kabupaten/Kota di 6 Propinsi (1 Permendagri)
2. Tahun 2011 ditargetkan 20 Kabupaten/Kota di 6 Propinsi
3. Tahun 2012 ditargetkan 20 Kabupaten/Kota di 6 Propinsi
4. Tahun 2013 ditargetkan 25 Kabupaten/Kota di 6 Propinsi
5. Tahun 2014 ditargetkan 25 Kabupaten/Kota di 6 Propinsi

"Namun demikian sampai dengan tahun 2012 regulasi terkait PATEN tidak cukup berkembang secara signifikan mendorong Kabupaten/Kota melaksanakan kebijakan yang cukup reformis dan strategis ini. Capaian sampai dengan akhir tahun 2012, Sosialisasi baru menjangkau 239 Kabupaten/Kota dari 497 (47%), Pelimpahan Kewenangan baru dilaksanakan oleh 91 Kabupaten/Kota (18,3 %) dan dari 6.994 Kecamatan di Indonesia baru 112 Kecamatan yang melaksanakan PATEN. Hal ini disebabkan karena sudah banyak berdiri Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), juga adanya keengganan dari Bupati/Walikota menyerahkan sebagian kewenangannya kepada Camat yang notabene secara langsung justru lebih sering berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh Pemerintah. Disisi lain juga belum adanya kekuatan pendorong yang menjadikan PATEN menjadi sebuah produk wajib bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat". (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2013: 3-4).

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan PATEN, karena Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memiliki keseriusan untuk mendukung implementasi kebijakan PATEN sesuai dengan Amanat Menteri Dalam Negeri. Dengan upaya yang dilakukan yaitu menargetkan tahun 2014 secara optimal implementasi PATEN akan terselenggara dengan segala pemenuhan syarat-syarat PATEN, yaitu syarat Substantif, Administratif dan Teknis serta pembelajaran PATEN yang telah dimulai sejak tahun 2012. Secara substantif Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN. Peraturan tersebut terkait pelimpahan sebagian kewenangan yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2008 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati Kepada Camat dalam rangka otonomi daerah telah sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan,

khususnya pasal 15 ayat (1) yang berbunyi “Selain tugas umum pemerintahan camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk sebagian urusan otonomi daerah”.

Adanya pelimpahan sebagian kewenangan, maka beberapa tugas Bupati cukup dilaksanakan di tingkat kecamatan untuk memberikan layanan kepada publik. Paradigma penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk lebih dekat dengan masyarakat dan dapat terciptanya optimalisasi pelayanan publik. Pelimpahan sebagaian kewenangan tersebut juga sebagai alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, agar pelayanan lebih efektif dan efisien menuju ke arah pelayanan prima. Dengan demikian, sebagian kewenangan yang dilimpahkan diharapkan seluruh kecamatan dapat melaksanakannya secara mandiri, namun tetap diwajibkan untuk menyampaikan laporan rutin pelaksanaan kewenangan tersebut kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat pada pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) dijelaskan bahwa Camat disamping menyelenggarakan tugas umum pemerintahan juga melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati. Adapun sebagian kewenangan tersebut meliputi urusan pemerintahan pada bidang-bidang:

1. Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan Daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian dan Persandian.
2. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
3. Pekerjaan umum.
4. Kependudukan dan Catatan Sipil.
5. Perhubungan.
6. Tenaga Kerja.
7. Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak.

8. Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera.
9. Peindustrian dan Perdagangan.

Dari 9 urusan yang dilimpahkan Bupati kepada Camat, peneliti mengkaji satu urusan yaitu terkait Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya produk layanan *e*-KTP, yang mana *e*-KTP merupakan produk layanan yang urgen dan secara nasional telah di instruksikan oleh Menteri Dalam Negeri untuk setiap penduduk memiliki satu identitas kependudukan. Terkait *e*-KTP sebenarnya memiliki beberapa keuntungan, yaitu mencegah terjadinya penggandaan identitas penduduk. Dengan demikian dapat mencegah tindakan yang melanggar norma, misalnya saja tindakan pemalsuan identitas, maupun tindakan kriminalitas. Disisi lain, dapat mempermudah penduduk untuk mendapatkan akses pelayanan publik lainnya yang menggunakan *e*-KTP yang memanfaatkan sistem *database* kependudukan secara elektronik.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis elektronik atau yang biasa disebut *electronic*-KTP (*e*-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. *E*-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang berlaku secara nasional sebagai SIN (*Single Identity Number*) dengan menggunakan teknologi komputer dan basis data yang integratif. Jadi, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertera di *e*-KTP bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia untuk menghindari penggandaan identitas penduduk.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa pencetakan *e*-KTP diserahkan ke daerah tingkat kabupaten/kota guna efektivitas pencatatan sipil di daerah. Kemendagri mencatat sampai akhir tahun 2013 masih terdapat 19 juta dari 191 juta penduduk berpotensi memiliki *e*-KTP. Selain itu, dari 172 juta penduduk yang telah merekam data *e*-KTP, sebanyak 27 juta di antaranya belum tercatat di pusat data Kemendagri. Sekitar 27 juta yang belum tercetak itu masih offline di daerah-daerah. (Berita Kemendagri. 2014, www.kemendagri.go.id)

Pelaksanaan *e*-KTP yang berada di Kabupaten Sidoarjo, hampir mendekati angka standarisasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Dari sekitar 2 juta penduduk Sidoarjo, sekitar 1.523.962 jiwa sudah masuk dalam *database* kependudukan. Dari angka itu sekitar 20 ribu orang atau sekitar 2 persen yang belum mengurus *e*-KTP. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Drs. Medi Yulianto, M.Si menargetkan pada bulan Februari 2014 ini, perekaman *e*-KTP warga Sidoarjo ditargetkan selesai semuanya. Karena pihaknya sudah mendapatkan laporan dari 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. (Kabar Sidoarjo. 2014, www.kabarsidoarjo.com)

Sementara itu pelaksanaan *e*-KTP yang berada di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidorajo masih terdapat beberapa permasalahan teknis, antara lain yaitu peralatan yang masih sering bermasalah dan belum terbitnya *e*-KTP secara keseluruhan karena masih dalam proses pembuatan di pusat. Saat ini yang memiliki kewenangan untuk menerbitkan *e*-KTP adalah Kementerian Dalam Negeri. Dengan demikian, berdasarkan kondisi dari berbagai permasalahan yang

bersifat teoritis, normatif dan empiris seperti pemaparan di atas terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang merupakan salah satu bentuk dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka peneliti mengangkat judul "**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**" (Studi pada Pelayanan *e*- KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang, maka pokok-pokok permasalahan dalam rumusan masalah yang ditentukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?
2. Bagaimana implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan *e*- KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo?
3. Bagaimana dampak implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan *e*- KTP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan yang terdapat di rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bentuk kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan *e*- KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis dampak implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan *e*- KTP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.

D. Kontribusi Penelitian

Kontibusi penelitian yang diharapkan peneliti dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang akademis dan dari sudut pandang praktis.

1. Sudut pandang akademis, kontribusi dari penelitian ini adalah:
   a. Memberikan sumbangsih pemikiran bagi mahasiswa khususnya jurusan ilmu administrasi publik, harapannya penelitian ini bertujuan untuk mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki mahasiswa selama perkuliahan ke dalam dunia nyata di kehidupan bermasyarakat dalam ranah kebijakan publik pada proses implementasi kebijakan publik.

b. Memberikan sumbangsih pemikiran bagi perguruan tinggi, harapannya penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi maupun bahan kajian yang dapat ditindaklanjuti dalam hal penelitian tentang kebijakan publik pada proses implementasi kebijakan publik.

2. Sudut pandang praktis, kontribusi dari penelitian ini adalah:

a. Memberikan sumbangsih pemikiran berupa solusi dalam mengatasi permasalahan yang dialami pemerintah dalam implementasi kebijakan publik.

b. Memberikan sumbangsih pemikiran berupa konsep, metode maupun teori baru yang ditemukan, harapannya nanti dapat menjadi bahan referensi bagi pemerintah dalam implementasi kebijakan publik.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dari proposal skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

   BAB I terdiri atas penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

   BAB II terdiri dari teori-teori atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal yang berkaitan dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian, yaitu terkait

kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, pelayanan publik, pelayanan administrasi terpadu kecamatan, *e-Government*, dan *e*-KTP.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

   BAB III menjelaskan tentang bagaimana penelitian untuk skipsi dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, instrumne penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan yang terakhir uji keabsahan data.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

   BAB IV menguraikan tentang gambaran umum lokasi dan situs penelitian, penyajian data fokus penelitian, analisis data hasil penelitian dan pembahasan.

5. BAB V : PENUTUP

   BAB V merupakan bagian akhir dari skripsi yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

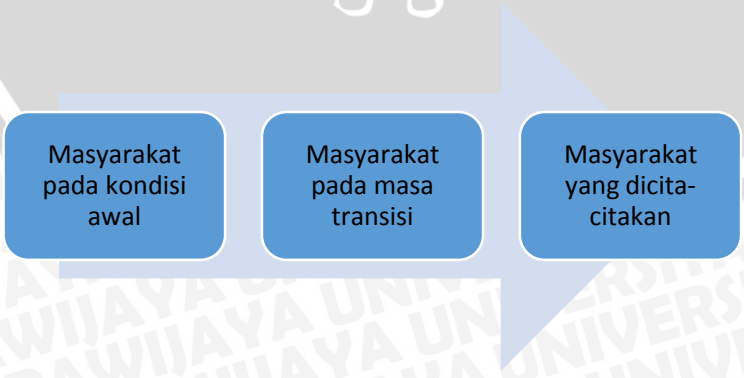
Konsep kebijakan publik (*public* policy) termasuk dalam bahasan ilmu administrasi publik, karena pokok perhatian utama dari administrasi publik adalah kebijakan publik yang mana menyangkut permasalahan yang dialami dalam kehidupan publik dan bagaimana upaya pemerintah untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sementara itu menurut Thoha (2010: 106), dalam arti yang luas kebijakan (*policy*) mempunyai dua aspek pokok antara lain, yaitu:

1) *Policy* merupakan praktik sosial, ia bukan *event* yang tunggal atau terisolir. Dengan demikian, sesuatu yang dihasilkan pemerintah berasal dari segala kejadian dalam masyarakat dan dipergunakan pula untuk kepentingan masyarakat. Kejadian semacam ini tumbuh dalam praktik kehidupan masyarakat, dan tidak merupakan peristiwa yang berdiri sendiri, terisolasi dan asing bagi masyarakat.
2) *Policy* adalah suatu peristiwa yang ditimbulkan oleh baik untuk mendamaikan *claim* dari pihak-pihak yang konflik, atau untuk menciptakan *incentive* bagi tindakan bersama bagi pihak-pihak yang ikut menetapkan tujuan, akan tetapi mendapatkan perlakuan yang tidak rasional dalam usaha bersama tersebut. Dengan demikian jika ada pihak-pihak yang konflik, maka usaha untuk mengatasinya antara lain dihasilkannya suatu *policy*.

Pengertian kebijakan publik menurut Thomas R. Dye dalam Thoha (2010: 107), kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun untuk tidak dilakukan (*whatever government choose to do or not to do*). Dalam pengertian seperti ini, maka pusat perhatian dari *public policy* tidak hanya pada apa saja yang dilakukan oleh pemerintah, melainkan termasuk

juga apa saja yang tidak dilakukan oleh pemerintah. Justru dengan apa yang tidak dilakukan oleh pemerintah itu mempunyai dampak yang cukup besar terhadap masyarakat. Betapa besar pengaruhnya terhadap masyarakat jika pemerintah tidak melakukan apa-apa terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Dengan demikian, tindakan untuk tidak melakukan apa-apa termasuk kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

Pengertian kebijakan publik menurut Kartasasmita dalam Widodo (2012: 13), merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan (1) apa yang dilakukan (atau tidak dilakukan) oleh pemerintah mengenai suatu masalah, (2) apa yang menyebabkan atau yang mempengaruhinya, dan (3) apa pengaruh dan dampak dari kebijakan publik tersebut. Sedangkan menurut Nugroho (2012: 123), secara sederhana dapat dikatakan bahwa kebijakan publik adalah setiap keputusan yang dibuat oleh Negara, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan dari Negara. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju masyarakat yang dicita-citakan.



Gambar 2. 1 Kebijakan Publik Ideal

Sumber: Nugroho (2012: 123)

2. **Bentuk Kebijakan Publik**

Menurut Nugroho (2012: 130), berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Pasal 7 yang mengatur jenis dan hierarki Peraturan Perundang-undangan, yaitu sebagai berikut:

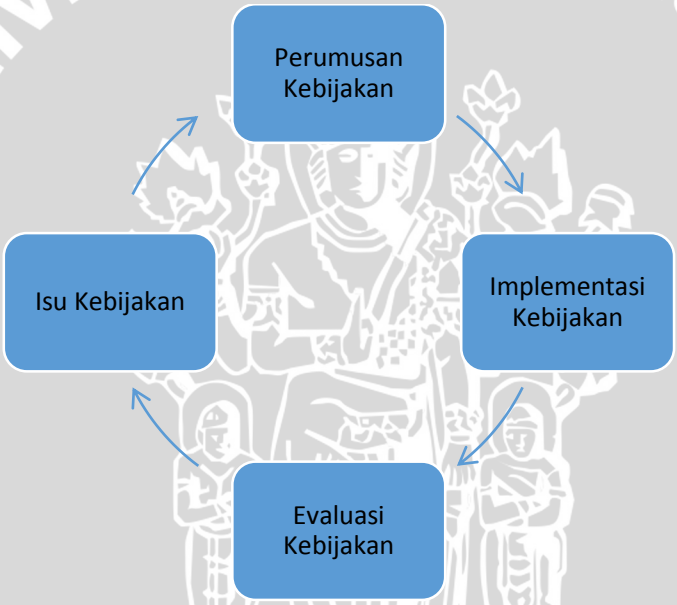
a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
b. Tap MPR.
c. Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang.
d. Peraturan Pemerintah.
e. Peraturan Presiden.
f. Peraturan Daerah Provinsi.
g. Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan tersebut merupakan bentuk pertama dari kebijakan publik, yaitu peraturan perundangan yang terkodifikasi secara formal dan legal. Setiap peraturan dari tingkat Pusat atau Nasional hingga tingkat desa atau kelurahan adalah Kebijakan Publik karena mereka adalah aparat publik yang dibayar oleh uang publik melalui pajak dan penerimaan Negara lainnya, dan karenanya secara hukum formal bertanggung jawab kepada publik. Jadi, terdapat banyak rentetan atau proses kebijakan publik, namun demikian dalam pemahaman kontinentalis, dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan publik bersifat *makro* atau umum, atau mendasar, yaitu kelima peraturan yang disebut di atas.
2. Kebijakan publik yang bersifat *messo* atau menengah, atau penjelas pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati, dan Peraturan Wali Kota. Kebijakan tersebut dapat pula berbentuk Surat Keputusan Bersama atau SKB antar-menteri, gubernur, dan bupati atau wali kota.
3. Kebijakan publik yang bersifat *mikro* adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan wali kota. (Nugroho, 2012: 131)

Ada beberapa pengecualian, kebijakan yang sifatnya *makro* dan *messo* kadang bersifat implementasi langsung, namun tidak berarti suatu kekeliruan. Kebijakan seperti ini dapat dikatakan lebih efisien karena tidak memerlukan peraturan penjelas tambahan yang akan menjadikan kebijakan tersebut secara formulasi saja sudah *high cost economy*, dan dalam pelaksanaannya akan semakin *high cost* secara ekonomi.

3. **Proses Kebijakan Publik**



Gambar 2. 2 Pemahaman Dasar Proses Kebijakan Publik

Sumber: Nugroho (2012: 185)

Mengenai pemahaman dasar proses kebijakan publik seperti gambar 2.2, dapat dijelaskan dalam sekuensi berikut:

1. Isu kebijakan bersifat strategis, yakni bersifat mendasar yang menyangkut banyak orang atau bahkan keselamatan bersama, (biasanya) berjangka panjang, tidak bisa diselesaikan oleh orang-seorang, dan memang harus diselesaikan. Isu ini diangkat sebagai agenda politik untuk diselesaikan. Isu kebijakan terdiri atas dua jenis, yaitu permasalahan (*problem*) dan tujuan (*goal*). Artinya, kebijakan publik dapat berorientasi pada permasalahan

yang muncul pada kehidupan publik, dan dapat pula berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai pada kehidupan publik. Pada saat itu, sebagian besar kebijakan publik mengacu pada permasalahan daripada antisipasi ke depan, dalam bentuk orientasi pada tujuan kebijakan (*goal oriented policy*), sehingga dalam banyak hal kita melihat kebijakan publik yang berjalan tertatih.

2. Isu kebijakan ini kemudian menggerakkan pemerintah untuk merumuskan kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah tersebut. Rumusan kebijakan ini akan menjadi hukum bagi seluruh Negara dan warganya termasuk pimpinan Negara.
3. Setelah dirumuskan, kebijakan publik ini kemudian dilaksanakan baik oleh pemerintah atau masyarakat maupun pemerintah bersama-sama dengan masyarakat.
4. Namun, dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan, diperlukan tindakan evaluasi sebagai sebuah siklus baru untuk dinilai apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan dengan baik dan benar dan diimplementasikan dengan baik dan benar pula.
5. Implementasi kebijakan bermuara pada *output* yang dapat berupa kebijakan itu sendiri ataupun manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh pemanfaat.
6. Dalam jangka panjang, kebijakan tersebut menghasilkan *outcome* dalam bentuk *impact* kebijakan yang diharapkan semakin meningkatkan tujuan yang hendak dicapai dengan kebijakan tersebut. (Nugroho, 2012: 185-186)

B. Implementasi Kebijakan Publik

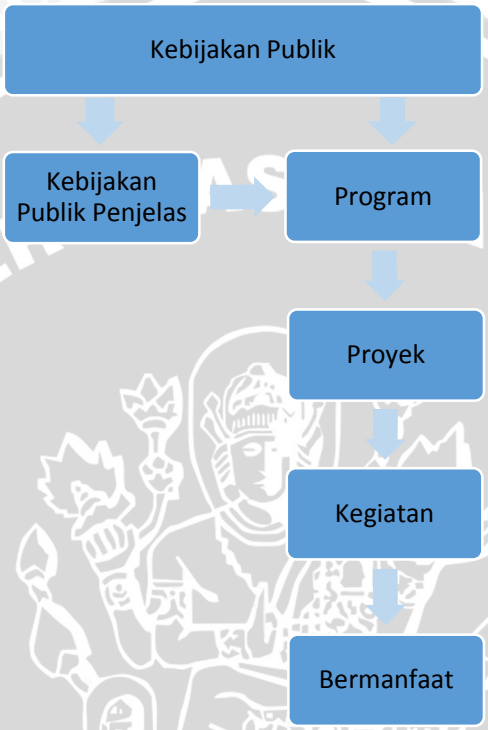
1. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Pressman dan Wildavsky sebagai pelopor studi implementasi memberikan definisi bahwa:

Implementasi masih banyak terpengaruh oleh paradigma dikhotomi politik-administrasi. Menurut mereka, implementasi dimaknai dengan beberapa kata kunci, yaitu: untuk menjalankan kebijakan (*to carry out*), untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*), untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*), untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*to complete*). (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012: 20)

Menurut Nugroho (2012: 674), bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu

langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:



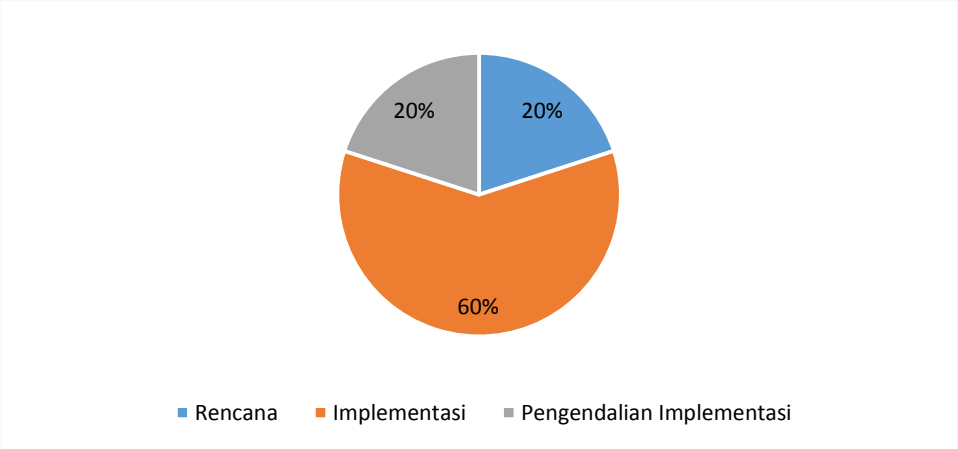
Gambar 2. 3 Sekuensi Implementasi Kebijakan Publik

Sumber: Nugroho (2012: 675)

Kebijakan publik dalam bentuk Undang-Undang atau Peraturan Daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau yang sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung operasional antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain-lain. Rangkaian implementasi kebijakan, dari gambar 2.3 tersebut, dapat dilihat dengan jelas, yaitu dimulai dari program, proyek, dan kegiatan.

2. **Model Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan publik adalah hal yang paling berat dari proses kebijakan publik, karena disini masalah-masalah yang kadang tidak dijumpai dalam konsep ataupun teori, muncul di lapangan. Selain itu, ancaman utama adalah konsistensi implementasi. Dalam tahapan kebijakan publik yaitu terdiri dari rencana, implementasi dan pengendalian kebijakan, masing-masing memiliki pengaruh dalam menunjang keberhasilan kebijakan.



Gambar 2. 4 Persentase Keberhasilan Kebijakan Publik

Sumber: Nugroho (2012: 123)

Berdasarkan gambar 2.4 mengenai pengaruh keberhasilan kebijakan publik yang diukur dengan satuan persentase, maka pada tahapan implementasi memiliki pengaruh terbesar yaitu 60%, sedangkan tahapan rencana sebesar 20% dan tahapan pengendalian kebijakan sebesar 20%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam tahapan implementasi memiliki persentase terbesar dalam menunjang keberhasilan kebijakan publik. Maka dari itu pada tahap implementasi perlu diperhatikan, karena akan berdampak besar pada keberhasilan kebijakan publik.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Pater deLeon dan Linda deLeon dalam Nugroho (2012: 682-683), mengenai pendekatan-pendekatan dalam implementasi kebijakan publik dapat dikelompokan menjadi tiga generasi, yaitu:

a. Generasi pertama, yaitu pada tahun 1970-an, memahami implementasi kebijakan sebagai masalah-masalah yang terjadi antara kebijakan dan eksekusinya. Peneliti yang menggunakan pendekatan ini antara lain Graham T. Allison. Pada generasi ini implementasi kebijakan berhimpitan dengan studi pengambilan keputusan di sektor publik.
b. Generasi kedua, tahun 1980-an adalah generasi yang mengembangkan pendekatan implementasi kebijakan bersifat dari atas ke bawah (*top down*). Perspektif ini lebih fokus pada tugas birokrasi untuk melaksanakan kebijakan yang telah diputuskan secara politik. Para ilmuwan sosial yang mengembangkan pendekatan ini adalah Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier (1983), Robert Nakamura dan Frank Smallwood (1980), Paul Berman (1980) dan George Edward III (1980). Pada saat yang sama, muncul pendekatan dari bawah ke atas (*bottom up*) yang dikembangkan oleh Michael Lipsky (1971, 1980), dan Benny Hjern (1982, 1983).
c. Generasi ketiga, 1990-an dikembangkan oleh ilmuan sosial Malcolm L. Goggin (1990), memperkenalkan pemikiran bahwa variabel perilaku aktor pelaksana implementasi kebijakan lebih menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Pada saat yang sama, muncul pendekatan kontijuensi atau situasional dalam implementasi kebijakan yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan banyak didukung oleh adaptabilitas implementasi kebijakan tersebut. Para ilmuwan yang mengembangkan pendekatan ini antara lain Richard Matland (1995), Helen Ingram (1990), dan Denise Scheberle (1997).

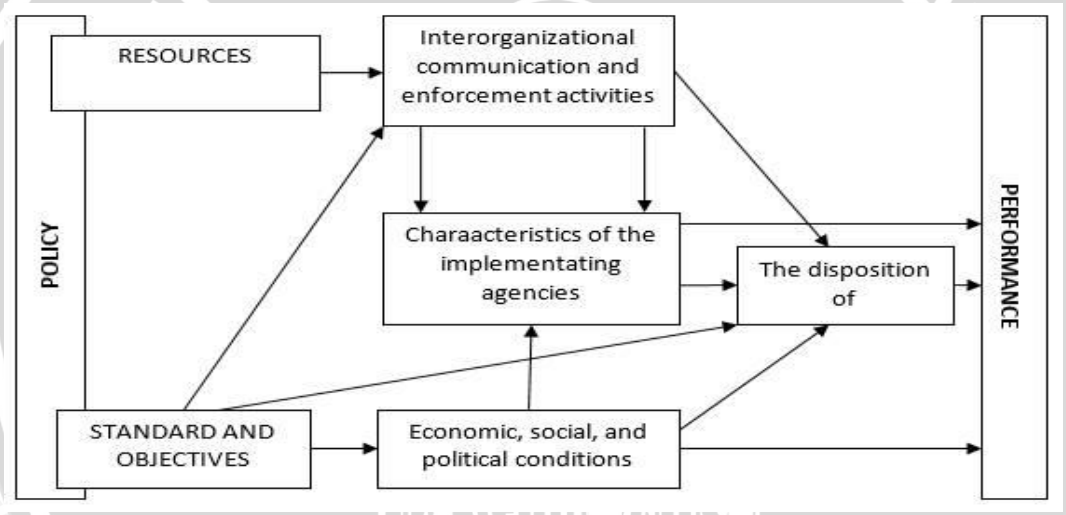
Model yang terdapat dalam implementasi kebijakan publik digunakan sebagai alat analisa dalam mengukur keberhasilan suatu kebijakan publik. Adapun beberapa model dalam implementasi kebijakan publik, yaitu sebagai berikut:

a. **Model Implementasi Van Meter dan Van Horn**

Model yang paling klasik, yakni model yang diperkenalkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) dalam Nugroho (2012: 683). Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari

kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Terdapat beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi.
2. Karateristik agen pelaksana/implementor.
3. Kondisi ekonomi, sosial, dan politik.
4. Kecenderungan (*disposition*) pelaksana/implementor.



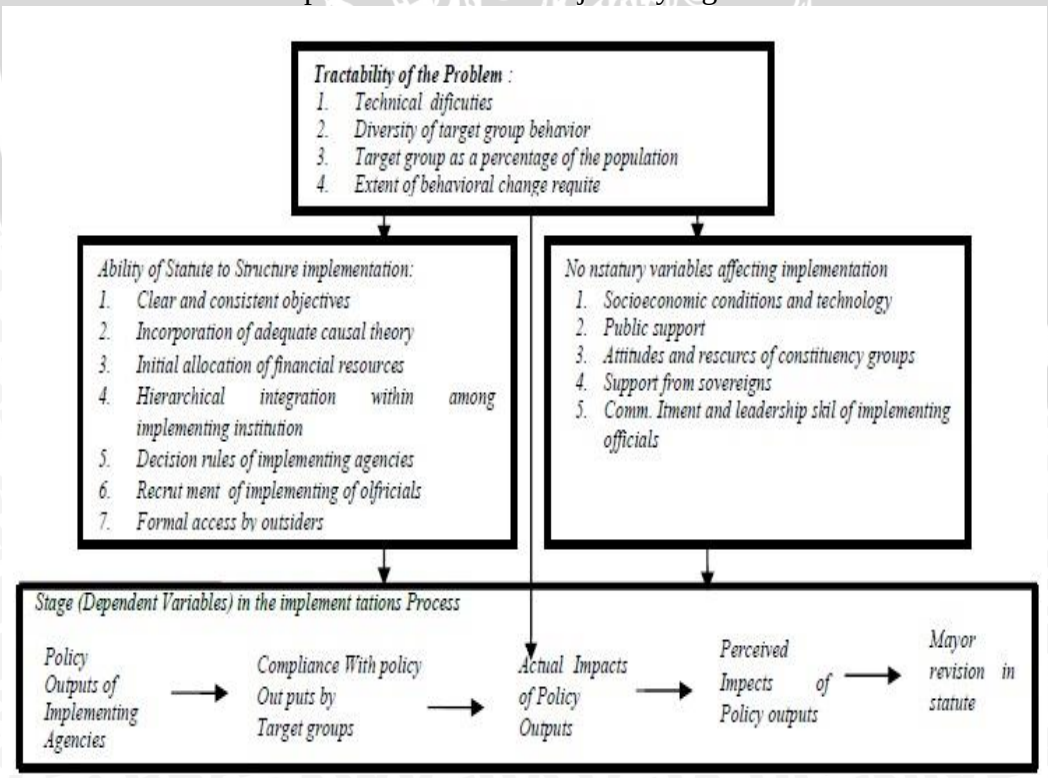
Gambar 2. 5 Model Implementasi Van Meter dan Van Horn

Sumber: Nugroho (2012: 684)

b. **Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier**

Model yang dikembangkan oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983) dalam Nugroho (2012: 685), bahwa implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Model Mazmanian dan Sabatier disebut model Kerangka Analisis Implementasi yang mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel *independen*, yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek, dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.
2. Variabel *intervening*, yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarkis di antara lembaga pelaksana, aturan pelaksana dari lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana dan keterbukaan kepada pihak luar; dan variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosial ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan risorsis konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi, dan komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.
3. Variabel *dependen*, yaitu tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan, yaitu:
    a. Pemahaman dari lembaga/badan pelaksanaan dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana.
    b. Kepatuhan objek.
    c. Hasil nyata.
    d. Penerimaan atas hasil nyata.
    e. Revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.



Gambar 2. 6 Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier

Sumber: Nugroho (2012: 686)

c. **Model Implementasi George Edward III**

George Edward III dalam Nugroho (2012: 693), menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah *lack of attention to implementation* (kurangnya perhatian pada implementasi). Edward III menyarankan untuk memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan publik menjadi efektif, yaitu *communication* (komunikasi), *resource* (sumber daya), *disposition* (disposisi), dan *bureaucratic structures* (struktur birokrasi). Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik dan sikap serta tanggapan dari para pihak yang terlibat. Sumber daya berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Disposisi berkenaan dengan kesediaan dari para implementor untuk melaksanakan kebijakan publik. Sedangkan struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif.

Di Indonesia sering terjadi hal yang tidak efektif dalam implementasi kebijakan publik karena kurangnya koordinasi dan kerjasama di antara lembaga-lembaga Negara dan/atau pemerintahan. Ini merupakan contoh dari dimensi keempat yang disebutkan oleh Edward III. Sejalan dengan penjelasan tersebut mengenai empat isu pokok atau faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik menurut Model Edward III (1984) dalam Widodo (2012: 96-107), yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi kebijakan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*). Selanjutnya informasi kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui, memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target groups*) kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mempersiapkan dengan benar apa yang harus dipersiapkan dan lakukan untuk melaksanakan kebijakan publik agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi, yaitu sebagai berikut:

a. Dimensi Transformasi (*Transmission*)

Dimensi transformasi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan kepada pelaksana (*implementors*), kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Kejelasan (*Clarity*)

Dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan publik yang di transformasi kepada para pelaksana, kelompok sasaran dan pihak lain yang berkepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan publik dapat diterima dengan jelas sehingga di antara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, dan sasaran serta substansi dari kebijakan publik tersebut.

c. Konsistensi (*Consistency*)

Dimensi konsistensi menghendaki agar kebijakan publik yang di transformasi dan diterima dengan jelas oleh para pelaksana, kelompok sasaran dan pihak lain yang berkepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan publik dapat konsisten dengan apa yang harus di implementasikan.

2. Sumber Daya (*Resources*)

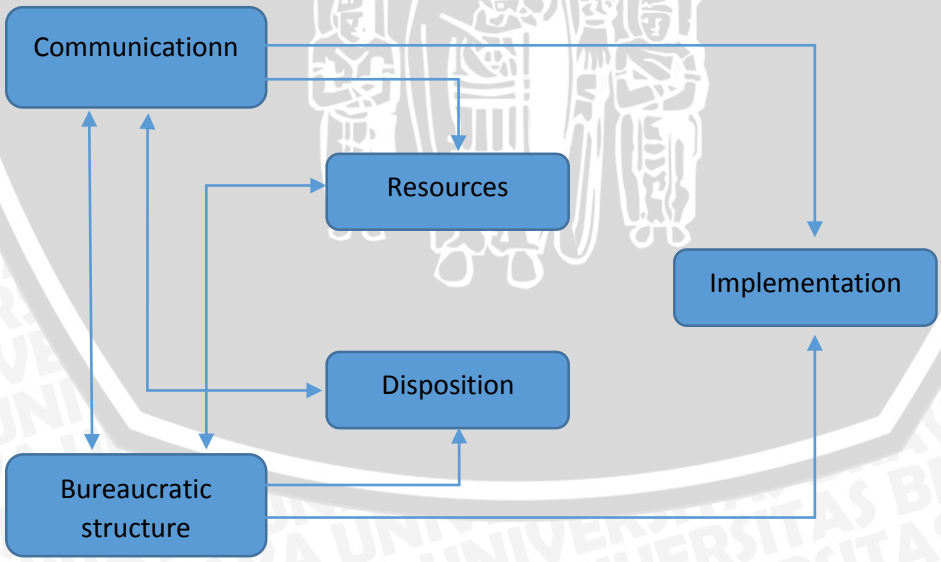
Edward III mengemukakan bahwa faktor sumber daya ini juga mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Lebih lanjut Edward III menegaskan bahwa "Bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan, serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak efektif. Sumber daya sebagaimana telah disebutkan meliputi sumber daya manusia, sumber daya keuangan, dan sumber daya peralatan (gedung, peralatan, tanah, dan suku cadang lain) yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan".

3. Disposisi (*Disposition*)

Edward III menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Disposisi ini merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan.

4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (*implementors*) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya. Namun menurut Edward III, implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena adanya struktur birokrasi yang tidak efisien. Struktur birokrasi ini mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan, dan hubungan organisasi dengan organisasi luar dan sebagainya. Oleh karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi dan standar operasional prosedur yang akan memudahkan dan menyeragamkan tindakan dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan apa yang menjadi bidang tugasnya.



Gambar 2. 7 Model Implementasi George Edward III

Sumber: George Edward III dalam Widodo (2012: 107)

3. **Proses Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Widodo (2012: 85), implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan publik yang sangat *crucial*, karena bagaimanapun baiknya suatu kebijakan, kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan tidak akan bisa diwujudkan. Demikian pula sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan, kalau tidak dirumuskan dengan baik maka tujuan kebijakan juga tidak akan bisa diwujudkan. Dengan demikian, kalau menghendaki tujuan kebijakan dapat dicapai dengan baik, maka bukan saja pada tahap implementasi yang harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik, tetapi juga pada tahap perumusan atau pembuatan kebijakan juga telah diantisipasi untuk dapat diimplementasikan.

Mazmanian dan Sabatier dalam Widodo (2012: 88) menjelaskan lebih rinci mengenai proses implementasi kebijakan dengan mengemukakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar. Biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan tujuan/sasaran yang ingin dicapai secara tegas, dan berbagai cara untuk menstrukturkan/mengatur proses implementasinya.

Proses implementasi berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan undang-undang, kemudian *output* kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksanaan,

kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata baik yang dikehendaki atau yang tidak dari *output* tersebut, dampak keputusan sebagaimana dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan pada akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap undang-undang/peraturan-peraturan yang bersangkutan. Dengan bertumpu pada pendapat tersebut maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber, termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (*stakeholders*). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan. Sementara itu implementasi kebijakan merupakan aktivitas untuk menimbulkan hasil (*output*), akibat (*outcome*), dan manfaat (*benefit*) yang dapat dinikmati oleh kelompok sasaran (*target groups*).

Menurut Jones yang dikutip oleh Gaffar dalam Widodo (2012: 89), aktivitas implementasi kebijakan terdapat tiga macam, yaitu:

1. Interpretasi (*interpretation*)

   Interpretasi (penjelas) substansi dari suatu kebijakan dalam bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami sehingga dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan. Penjelasan lebih lanjut menurut Widodo (2012: 90), tahap interpretasi merupakan tahapan penjabaran sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum atau kebijakan strategis akan dijabarkan ke dalam kebijakan manajerial dan kebijakan manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional. Kebijakan umum atau strategis diwujudkan dalam bentuk peraturan daerah (perda) yang dibuat bersama antar lembaga legislatif (DPRD) dan lembaga eksekutif. Kebijakan manajerial diwujudkan dalam bentuk keputusan-keputusan kepala daerah (bupati atau walikota) dan kebijakan teknis operasional diwujudkan dalam bentuk kebijakan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai unsur

pelaksana teknis pemerintah daerah. Aktivitas interpretasi kebijakan tadi diikuti dengan kegiatan mengomunikasikan kebijakan (sosialisasi) agar seluruh masyarakat (*stakeholders*) dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan, dan sasaran kebijakan.

2. Pengorganisasian (*organization*)

Pengorganisasian merupakan suatu upaya untuk menetapkan dan menata kembali sumber daya, unit-unit, dan metode-metode yang mengarah pada upaya mewujudkan kebijakan menjadi hasil, sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan. Penjelasan lebih lanjut menurut Widodo (2012: 91), tahap pengorganisasian ini lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan, standar prosedur operasi yang digunakan, sumber daya keuangan dan peralatan, penetapan manajemen pelaksana kebijakan, dan penetapan jadwal kegiatan.

3. Aplikasi (*application*)

Aplikasi merupakan kegiatan penyediaan pelayanan secara rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sarana kebijakan yang ada. Penjelasan lebih lanjut menurut Widodo (2012: 94), tahap aplikasi merupakan tahap penerapan rencana proses implementasi kebijakan dalam realitas nyata. Tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksana masing-masing kegiatan dalam tahapan yang telah disebutkan sebelumnya.

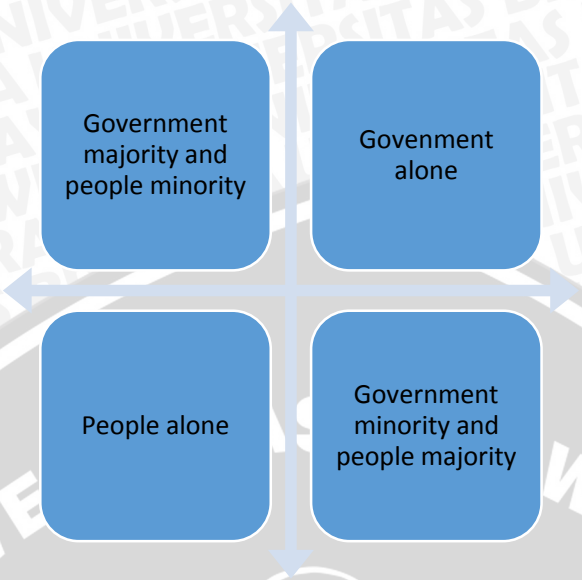
Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Abdul Wahab (2011: 158), perlu kita sadari bahwa mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami “Apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan/legislasi kebijakan publik, baik itu menyangkut usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa”. Oleh karena itu guna memperoleh pemahaman yang baik mengenai implementasi kebijakan publik, kita jangan hanya menyoroti perilaku lembaga-lembaga administrasi atau badan-badan yang bertanggung jawab atas suatu program berikut pelaksanaannya terhadap kelompok-kelompok sasaran (*target group*). Selain itu juga perlu memperhatikan secara cermat berbagai

jaringan kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung berpengaruh terhadap perilaku dari berbagai pihak yang terlibat dalam program, dan yang pada akhirnya membawa dampak (yang diharapkan maupun tidak) terhadap program tersebut.

a. **Aktor Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Nugroho (2012: 706-707), pelaksana kebijakan publik senantiasa diawali dari aktor negara atau pemerintah sebagai agensi eksekutif. Agensi eksekutif yang bertindak sebagai *implementor*, dianggap memiliki peranan penting dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan publik. Namun demikian, kita dapat melihat bahwa ada empat pilihan aktor implementasi yang sesungguhnya, yaitu:

1. Pemerintah, meliputi kebijakan-kebijakan yang masuk dalam kategori *directed* atau berkenaan dengan eksistensi negara bangsa. Kebijakan di sini disebut sebagai *existensial driven policy*. Pertahanan, keamanan, penegakan keadilan, dan sebagainya. Meskipun masyarakat dilibatkan, perannya sering kali dikategorikan sebagai *periferal*.
2. Pemerintah pelaku utama, masyarakat pelaku pendamping. Kebijakan-kebijakan yang *government driven policy*. Di sini termasuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang melibatkan jaringan kerja non-pemerintah di tingkat masyarakat.
3. Masyarakat pelaku utama, pemerintah pelaku pendamping. Kebijakan-kebijakan yang *societal driven policy*. Di sini termasuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat, yang mendapat subsidi dari pemerintah. Termasuk di antaranya panti-panti sosial, yayasan kesenian, hingga sekolah-sekolah non-pemerintah.
4. Masyarakat sendiri, yang dapat disebut *people* (atau *private*) *driven policy*. Termasuk di dalamnya kebijakan pengembangan ekonomi yang dilaksanakan oleh masyarakat melalui berbagai kegiatan bisnis.



Gambar 2. 8 Aktor Implementasi Kebijakan Publik

Sumber: Nugroho (2012: 706)

Menurut Nugroho (2012: 707-710) pemilahan ini tidak seekstrem yang digambarkan, karena pada dasarnya implementsi kebijakan senantiasa dilakukan oleh dua aktor secara bersama-sama: *state and society*, karena kebijakan publik juga merupakan kepentingan dari aktor yang sama: *state and society*. Selanjutnya terdapat lima prinsip pokok dalam implementasi kebijakan publik yang efektif, yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan publik itu sendiri sudah tepat.

   Ketepatan kebijakan publik dapat dinilai dari tiga sisi. Pertama, sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang dapat memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Kedua, kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan. Ketiga, kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan yang sesuai dengan karakter kebijakan.

2. Pelaksana tepat.

   Aktor pelaksana kebijakan tidak hanya pemerintah itu sendiri. Terdapat tiga aktor pelaksana yaitu pemerintah, kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat atau dengan swasta, implementasi kebijakan yang diswastakan

(privatisasi). Kebijakan-kebijakan yang bersifat monopoli, seperti kartu identitas penduduk, atau mempunyai derajat politik keamanan yang tinggi, seperti pertahanan dan keamanan, sebaiknya diselenggarakan oleh pemerintah. Kebijakan-kebijakan yang bersifat memberdayakan masyarakat, seperti penanggulangan kemiskinan, sebaiknya diselenggarakan pemerintah bersama masyarakat. Sedangkan kebijakan-kebijakan yang bertujuan mengarahkan kegiatan masyarakat, seperti bagaimana perusahaan harus dikelola, atau di mana pemerintah tidak efektif menyelenggarakannya sendiri, seperti pembangunan industry-industri berskala menengah dan kecil tidak strategis, sebaiknya diserahkan kepada masyarakat.

3. Target tepat.

Ketepatan target berkenaan dengan tiga hal. Pertama, target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, tidak ada tumpang tindih dengan intervensi lain atau tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Kedua, target dalam kondisi siap untuk diintervensi atau tidak. Ketiga, intervensi implementasi bersifat baru atau memperbarui implementasi kebijakan sebelumnya.

4. Lingkungan tepat.

Terdapat dua lingkungan yang paling menentukan. Pertama, lingkungan kebijakan, yaitu interaksi di antara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Kedua adalah lingkungan eksternal kebijakan, yang terdiri dari opini publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan, interpretasi lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat seperti media massa, kelompok penekan, dan kelompok kepentingan.

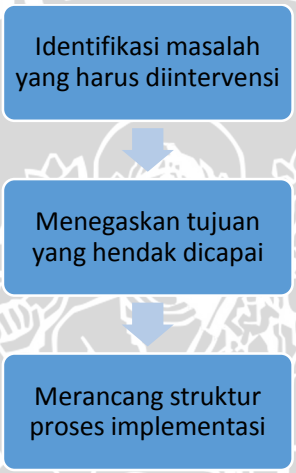
5. Proses tepat.

Secara umum, implementasi kebijakan terdiri dari tiga proses, yaitu *policy acceptance*, *policy adoption*, dan *strategi readiness*. Adapun penjelasan dari ketiga proses tersebut yaitu:

1) *Policy acceptance*, publik memahami kebijakan sebagai sebuah "aturan main" yang diperlukan untuk masa depan, di sisi lain pemerintah memahami kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan.
2) *Policy adoption*, publik menerima kebijakan sebagai sebuah "aturan main" yang diperlukan untuk masa depan, di sisi lain pemerintah menerima kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan.
3) *Strategic readiness*, publik siap melaksanakan atau menjadi bagian dari kebijakan, di sisi lain birokrat pelaksana siap menjadi pelaksana kebijakan.

b. **Implementasi Kebijakan Publik sebagai Praktik**

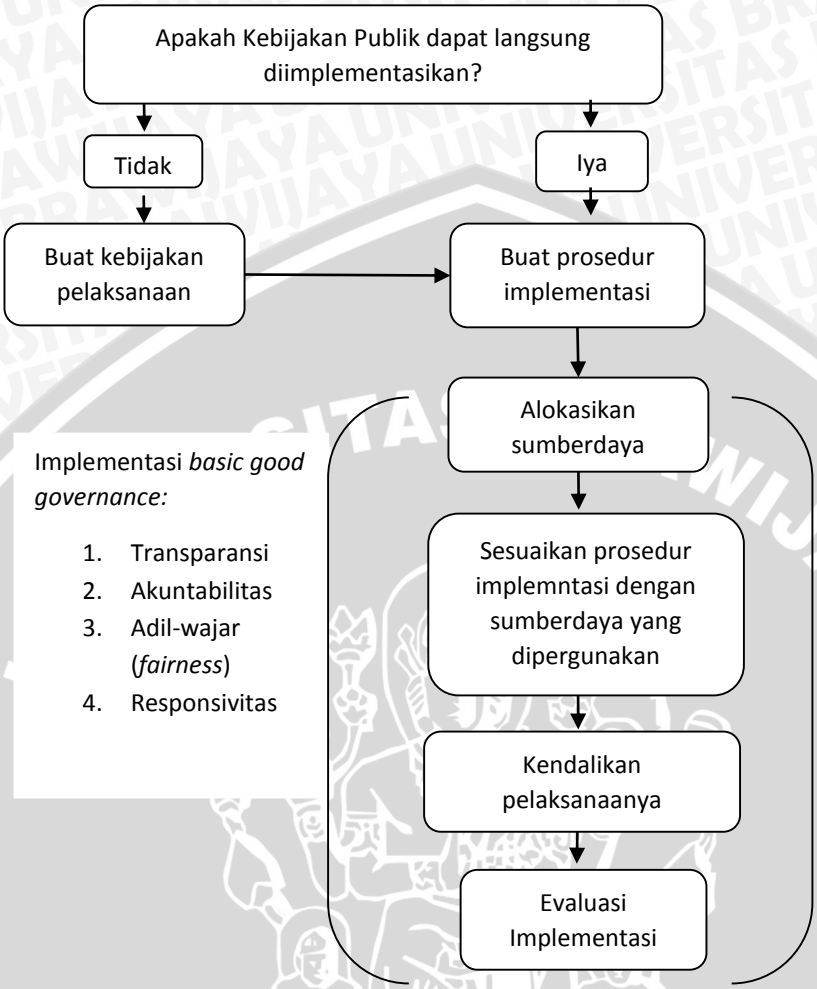
Menurut Nugroho (2012: 711), bahwa tujuan kebijakan pada prinsipnya adalah melakukan intervensi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan sebenarnya adalah tindakan (*action*) untuk melakukan intervensi itu sendiri. Dengan demikian untuk memahami implementasi kebijakan sebagai praktik dapat dilihat gambar berikut:



Gambar 2. 9 Praktik Implementasi Kebijakan Publik

Sumber: Nugroho (2012: 711)

Berdasarkan gambar 2.9, praktik implementasi kebijakan publik berawal dari mengidentifikasi masalah yang harus diintervensi untuk menentukan langkah atau tindakan yang akan dilakukan. Tahap selanjutnya yaitu menegaskan tujuan yang hendak dicapai. Tahap terakhir yaitu merancang struktur proses implementasi kebijakan publik. Dengan demikian praktik implementasi kebijakan publik dapat dikatakan tindakan (*action*) dari tahap-tahap tersebut.



Gambar 2. 10 Tahapan Implementasi Kebijakan Publik

Sumber: Nugroho (2012: 713)

Berdasarkan gambar 2.10 tersebut tampak bahwa inti permasalahan dari implementasi kebijakan adalah bagaimana kebijakan tersebut dibuat dengan disesuaikan dengan sumber daya yang tersedia. Disini juga tampak adanya keharusan implementasi *good governance* khususnya pada elemen "penyesuaian prosedur implementasi dengan sumber daya yang dipergunakan".

Terdapat sisi penting, namun sering diabaikan. Seperti disepakati sebagian besar ilmuwan dan praktisi kebijakan publik bahwa implementasi kebijakan publik

perlu di monitor dan di evaluasi. Menurut Nugroho (2012: 714), setiap kebijakan harus dikendalikan dengan cerdas dan efektif agar tujuan kebijakan tercapai. Pengendalian itu dapat dilakukan melalui:

1. Organisasi pemerintah atau Negara.
2. Organisasi masyarakat, seperti LSM, yayasan sosial budaya.
3. Organisasi media massa, seperti koran, majalah, TV, dan sebagainya.
4. Organisasi bisnis, seperti asosiasi pengusaha.
5. Organisasi politik, seperti partai politik.
6. Organisasi kuasa Negara, seperti Badan Regulator, Komite Penanggulangan Korupsi.
7. Tokoh masyarakat, melalui jaringan atau secara individual.

Jadi secara umum proses tahapan implementasi kebijakan akan selalu berkaitan dengan perencanaan, prosedur pelaksanaa, dan pengawasan. Dengan kata lain implementasi adalah sebuah proses interaksi antara penentu tujuan dan tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan harus didefiniskan secara jelas dan dipahami dengan baik, sumber daya harus disediakan, rantai komando harus bisa menyatukan dan mengontrol sumber-sumber daya tersebut, dan sistem harus bisa berkomunikasi secara efektif dan individu dan organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan tugas. Selain itu hal yang tidak kalah pentingnya dalam implementasi adalah *diskresi* atau ruang gerak bagi setiap individu pelaksana di lapangan untuk dapat memilih tindakan sendiri yang otonom dalam batas wewenangnya apabila menghadapi situasi khusus dan mendesak untuk segera ditangani.

C. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2011: 14), pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun

ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Munculnya gerakan *New Public Management* (NPM) di negara-negara maju telah menimbulkan tekanan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik di negara-negara tersebut. Keinginan untuk melakukakn transformasi praktik manajemen pelayanan publik dengan mengadopsi nilai-nilai yang selama ini berkembang di sektor bisnis, seperti *entrepreneurship*, kepedulian pada pengguna, serta orientasi pada *revenue generating* dan penghasilan, telah mendorong terjadinya perubahan yang sangat berarti dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. (Osborne dan Gaebler, 1992; Ferlie, dkk., 1996; Osborne dan Plastrik, 1997; Kettl, 2000 dalam Dwiyanto, 2011: 14)

NPM muncul untuk merespon berbagai keluhan terhadap sektor publik yang dinilai terlalu mendominasi kehidupan masyarakat, cenderung inefisien, banyak melakukan penyimpangan, kinerja semakin menurun, serta tidak memperhatikan kepentingan para penggunan maupun para pegawai penyelenggara layanan. Sejumlah perbaikan dalam praktik penyelenggaraan layanan diakui terjadi di negara-negara maju, seperti lebih efisien, lebih peduli dan responsif terhadap pengguna layanan. Karena itu, semangat dan nilai-nilai NPM kemudian diadopsi oleh negara-negara Dunia Ketiga, termasuk Indonesia. Pemerintah Indonesia yang tertarik dengan pemikiran NPM mendorong aparaturnya untuk mempelajari NPM dengan mengadakan serangkaian lokakarya dan seminar tentang NPM dan *Reinventing Government*. Pejabat publik dan kepala daerah kemudian banyak yang mengikuti serangkaian lokakarya dan kursus singkat di luar negeri untuk belajar

dan mengenal lebih dalam konsep dan praktik *reinventing government* yang diilhami oleh pemikiran NPM.

2. **Pengertian Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pengertian dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat (1), adalah:

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Mendefinisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaranya, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diberikan oleh lembaga non-pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik, dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya atau sumber pembiayaannya semata. Menurut Dwiyanto (2011: 18-19), terdapat serangkaian kriteria atau karakteristik yang dapat digunakan untuk

mendefinisikan berbagai jenis pelayanan yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Sifat dari barang dan jasa itu sendiri. Barang dan jasa yang termasuk dalam kategori barang publik atau barang yang memiliki eksternalitas tinggi biasanya tidak dapat diselenggarakan oleh korporasi atau diserahkan kapada pasar karena mereka tidak dapat mengontrol siapa yang mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sementara barang dan jasa tersebut sangat penting bagi kehidupan warga dan masyarakat luas, misalnya pendidikan dasar, pelayanan kesehatan preventif dan dasar, pertahanan Negara, pembersihan pencemaran udara, dan pembangunan jalan umum. Semua pelayanan tersebut adalah pelayanan yang sangat penting dan harus disediakan oleh Negara, sehingga pelayanan tersebut seharusnya menjadi bagian dari pelayanan publik.
2. Tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari misi Negara, walaupun barang dan jasa itu bersifat privat, dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Tujuan dan misi Negara biasanya diatur dalam konstitusi atau peraturan perundang-undangan.

Mendefinisikan pelayanan publik harus dilihat dari dua perspektif, yaitu dari sisi penyelenggara dan sisi penerima layanan publik, yaitu pemerintah atau swasta sebagai penyelenggara layanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Masyarakat yang secara langsung merasakan layanan publik berhak untuk mengontrol pemerintah sebagai penyelenggara, demi perbaikan-perbaikan layanan yang diberikan. Selain itu demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

3. **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan layanan publik. Standar pelayanan publik digunakan sebagai pedoman yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik, dan dapat menjadi pedoman bagi penerima layanan

untuk mengontrol kinerja penyelenggara layanan publik. Maka dari itu dalam penyusunan standar pelayanan publik diperlukan keterlibatan masyarakat ataupun *stakeholder* lainnya termasuk pemerintah. Dengan adanya keterlibatan tersebut diharapkan nanti dapat membangun komitmen dan kepedulian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini merupakan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan
   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan Prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Dwiyanto (2011: 36-41), penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Adapun penjelasan lebih lanjut, yaitu sebagai berikut:

a. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadi ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas.
b. Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar transparansi misalnya, mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai, persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara layanan untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan.
c. Standar output pelayanan tentu sangat penting untuk diatur karena standar tersebut menjamin hak warga dan penduduk Indonesia di mana pun mereka berada untuk memperoleh kualitas dan kuantitas pelayanan tertentu. Standar output harus menjadi tolok ukur bagi setiap penyelenggara layanan untuk menilai apakah mereka sudah dapat memenuhi standar yang telah ditentukan atau belum. Pemerintah dapat menggunakan jarak yang terjadi antara standar output pelayanan dengan kualitas dan kuantitas pelayanan untuk peningkatan kapasitas penyelenggara layanan agar mereka dapat memenuhi standar minimal yang telah ditentukan. Dalam Negara Kesatuan yang memiliki variabilitas antar daerah yang sangat tinggi, penentuan standar output harus dilakukan secara hati-hati agar standar tersebut dapat diterapkan secara nasional. Penentuan standar harus memperhatikan tujuan dan nilai yang ingin diwujudkan dalam penyelenggara layanan sekaligus kapasitas daerah untuk mewujudkannya.

4. **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Ismail Mohamad dalam Hardiyansyah (2011: 86), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola

penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*. Dilihat dari sisi kelembagaan, desain organisasi tidak dirancang khusus untuk pemberian pelayanan publik, sehingga jenjang hirarki cenderung membuat pelayanan berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya untuk meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga Negara (Fernandes dkk dalam Hardiyansyah 2011: 87). Konsep layanan prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas pelayanan publik. Orientasi dan pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan. Membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada (Sedarmayanti dalam Hardiyansyah 2011: 87)

D. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1. Pengertian PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaanya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem PATEN yang ideal digunakan adalah sistem pelayanan satu pintu. Pengertian sistem pelayanan satu pintu adalah sebuah sistem pelayanan dimana mulai dari pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat, seluruh proses dan pengambilan dokumen hasil pelayanan sepenuhnya dikerjakan oleh staf diruangan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (subag pelayanan) dibawah koordinasi kasubag pelayanan dan sekretasai camat (tanpa bantuan seksi pelayanan).

Sistem pelayanan satu pintu memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang 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 perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannnya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. **Syarat Penyelenggaraan PATEN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 5, bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat disebut sebagai kecamatan penyelenggara PATEN. Adapun penjelasan dari syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh kecamatan, yaitu sebagai beikut:

a. Persyaratan Substansif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu, maka camat tak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan bupati/walikota yang selama ini dijalankan oleh SKPD lainnya, seperti kantor, badan atau dinas. Hal ini sesuai dengan Pasal 126 ayat 2 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan, bahwa:

> "Selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek: (a) perizinan; (b) rekomendasi; (c) koordinasi; (d) pembinaan; (e) pengawasan; (f) fasilitasi; (g) penetapan; (h) penyelenggaraan; (i) kewenangan lain yang dilimpahkan".

Pelimpahan sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat, merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan sebagian wewenang bukan berarti memindahkan kekuasaan kepada camat, tetapi lebih kepada pendistribusian wewenang bupati/walikota yang dimanifestasikan sebagai kewenangan dinas/lembaga teknis daerah dalam skala dan kriteria yang relevan dengan kecamatan. Manfaat utama pelimpahan wewenang ini adalah mendekatkan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, dan mempersempit rentang kendali dari bupati/walikota kepada masyarakat. Di beberapa daerah, sebagian wewenang yang dilimpahkan bupati/walikota kepada camat beragam jumlah dan bentuknya. Dalam konteks PATEN, maka wewenang yang perlu dilimpahkan adalah wewenang dalam pelayanan administrasi baik perizinan maupun non perizinan.

b. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan; proses/prosedur pelayanan; pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan; waktu pelayanan; dan biaya pelayanan. Sedangkan untuk uraian tugas personil diatur dalam Peraturan Bupati/Walikota.

c. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis di dalam ruang pelayanan. Sarana prasarana sesuai dengan pasal 10, meliputi:

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

Sedangkan untuk pelaksana teknis untuk penyelenggaraan PATEN sesuai dengan pasal 11, meliputi:

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

Pelaksana teknis sebagaimana dimaksud adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Selain itu sesuai dengan pasal 12, bahwa untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi. Dengan demikian sistem informasi juga dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi terkait PATEN dan guna mendukung keterbukaan informasi publik.

3. **Tujuan PATEN**

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan publik. 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. Cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar pelayanan itu disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada

petugas lain yang ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten/kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga di tingkat kabupaten/kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

Sebagai upaya dari meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka PATEN harus menganut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pada pasal 4 mengenai asas-asas pelayanan publik. Adapun asas-asas tersebut, yaitu:

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

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaran PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima layanan.

E. *E-Government*

1. Pengertian *E-Government*

Terminologi *E-Government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif (Kurniawan dalam Hardiyansyah, 2011: 107). Menurut A.S. Hikam, mantan Menristek, mengatakan bahwa *e-Government* adalah

Merupakan elektronikalisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selanjutnya beliau menemukakan bahwa tujuan *e-Gov* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat, dan juga persamaan kualitas layanan yang bias dinikmati oleh seluruh warga negara. Dengan adanya *e-Gov*, berarti harus ada standarisasi kualitas layanan yang bisa dinikmati masyarakat (Kompas, 18/05/2001 dalam Hardiyansyah 2011: 108)

E-Government diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja

pemerintah dalam hubungannya dengn masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya (*World Bank* dalam Hardiyansyah, 2011: 108). *E-Government* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan Negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *E-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi. Selain itu *e-Government* digunakan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-Government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Sedangkan manfaat dari pelaksanaan *e-Government*, antara lain:

a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
b) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
c) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
d) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
e) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
f) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

g) Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas. (Indrajid dalam Sosiawan 2008)

2. **Program *E*-KTP**

a. Pengertian E-KTP

Kartu Tanda Penduduk yang disingkat KTP adalah identitas penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri. KTP berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah menikah dan memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) sebagai penduduk Indonesia.

Seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka KTP saat ini telah memanfaatkan teknologi berbasis elektronik atau yang biasa disebut *electronic* KTP (*e*-KTP). *E*-KTP adalah salah satu bentuk dari adanya sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang biasa disebut *e-Government*. Jadi *e*-KTP merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-Government*) dalam pemberian layanan publik khsususnya pada bidang Administrasi Kependudukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pada pasal 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Dengan demikian menurut peraturan perundang-undangan

tersebut, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) diproses secara komputerisasi dan dilengkapi cip yang berfungsi untuk menyimpan biodata, sidik jari dan tanda tangan.

Program *e*-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki *e*-KTP dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia memiliki *e*-KTP. (www.dukcapil.kemendagri.go.id)

E-KTP disini berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang berlaku secara nasional sebagai SIN (*Single Identity Number*) dengan menggunakan teknologi komputer dan basis data yang integratif. Nomor Induk Kependudukan (NIK), adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya bisa diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Penerapan KTP Elektronik yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara nasional. Dengan diterapkannya *e*-KTP, maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP lebih dari satu atau pemalsuan KTP, mengingat dalam *e*-KTP telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa sidik jari, iris mata, tanda tangan, dan elemen data lainnya.

b. Landasan Hukum

Landasan hukum pemberlakuan Penerapan *e*-KTP adalah Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun pasal-pasal dalam Undang-Undang ini, yang mengatur tentang KTP Elektronik, yaitu sebagai berikut.

Pasal 63 berbunyi sebagai berikut:

1) Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el yang berlaku secara nasional dan hanya memiliki 1 (satu) KTP-el.
2) Dihapus
3) KTP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku secara nasional.
4) Orang Asing (WNA) wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti KTP-el kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir.
5) Penduduk WNI dan WNA yang telah memiliki KTP-el wajib membawanya pada saat bepergian.
6) Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya memiliki 1 (satu) KTP-el.

Pasal 64 berbunyi sebagai berikut:

1) KTP-el mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el, dan tandatangan pemilik KTP-el.
2) NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.
3) Pemerintah menyelenggarakan semua pelayanan publik dengan berdasarkan NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
4) Untuk menyelenggarakan semua pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pemerintah melakukan integrasi nomor identitas yang telah ada dan digunakan untuk pelayanan publik paling lambat 5 (lima) tahun sejak Undang-Undang Administrasi Kependudukan ini disahkan.
5) Elemen data penduduk tentang agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam *database* kependudukan.
6) Dalam KTP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersimpan cip yang memuat rekaman elektronik data perseorangan.
7) KTP-el untuk:
   a) Warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup; dan
   b) Orang Asing (WNA) masa berlakunya disesuaikan dengan masa berlaku Izin Tinggal Tetap.
8) Dalam hal terjadi perubahan elemen data, rusak, atau hilang, penduduk pemilik KTP-el wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian.
9) Dalam hal KTP-el rusak atau hilang, Penduduk pemilik KTP-el wajib melapor kepada Instansi Pelaksana melalui camat atau lurah/kepala desa paling lambat 14 (empat belas) hari dengan melengkapi surat pernyataan penyebab terjadinya rusak atau hilang.
10) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perubahan elemen data penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 101 berbunyi sebagai berikut:

1) Pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap Penduduk.
2) Semua instansi pengguna wajib menjadikan NIK sebagai dasar penerbitan dokumen paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak instansi pengguna mengakses data kependudukan dari Menteri.

3) KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang ini ditetapkan berlaku seumur hidup.
4) Keterangan mengenai alamat, nama, dan nomor induk pegawai pejabat dan penandatanganan oleh pejabat pada KTP-el sebagaimana dimaksud dalam pasal 64 ayat (1) dihapus setelah *database* kependudukan nasional terwujud.

Pada pasal 102 pada point (a) mengamanatkan bahwa semua singkatan "KTP" sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan harus dimaknai "KTP-el".

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada produk layanan *electronic*-KTP (*e*-KTP) di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. Menurut Sugiyono (2013: 15), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambil sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*.

Permasalahan yang dibawa oleh peneliti dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara, maka teori yang digunakan juga masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial. Dalam kaitannya dengan teori, dalam penelitian kualitatif bersifat menemukan teori. Penelitian kualitatif bersifat holistik, maka jumlah teori yang harus dimiliki oleh peneliti kualitatif jauh lebih banyak karena disesuaikan dengan fenomena yang berkembang di lapangan.

B. Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Spradley dalam Sugiyono (2013: 286) menyatakan bahwa "*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*" maksudnya adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Fokus dalam penelitian kualitatif berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Berdasarkan uraian tersebut, adapun fokus penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
   a. Amanat Menteri Dalam Negeri dan kebijakan berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
   b. Adanya Pelimpahan Sebagian Kewenangan dari Bupati kepada Camat sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 78 tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
2. Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan *e-* KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.
   a. Model Implementasi Kebijakan Publik George Edward III (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi).
   b. Tujuan dari Implementasi Kebijakan.

3. Dampak implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan *e*- KTP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi pada penelitian ini berada di Kabupaten Sidoarjo dan situs penelitian adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Krian yang berlokasi di Jalan Gubernur Soenandar Prijo Soedarmo Nomor 1 Krian, Sidoarjo. Alasan peneliti memilih lokasi dan situs tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang melaksanakan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN di Kabupaten Sidoarjo telah dimulai sejak tahun 2012, dimana mendapat antusiasme yang tinggi dari seluruh kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 18 kecamatan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memiliki keseriusan untuk mendukung implementasi kebijakan PATEN dengan menargetkan di tahun 2014 secara optimal PATEN akan terselenggara diseluruh kecamatan tersebut dengan melakukan pemenuhan syarat-syarat penyelenggara PATEN.
2. Kecamatan Krian merupakan salah satu kecamatan yang telah memenuhi kelengkapan terkait syarat-syarat Kecamatan dapat disebut sebagai penyelenggara PATEN, yaitu syarat substantif, administratif, dan teknis. Selain itu Kecamatan Krian memiliki beberapa prestasi yang patut dijadikan tauladan bagi kecamatan lainnya di Kabupaten Sidoarjo

maupun kecamatan di daerah lain. Salah satunya adalah dinobatkan sebagai juara ke-2 pelayanan publik terbaik tahun 2012 di Kabupaten Sidoarjo.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2013: 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal tersebut, adapun jenis sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

   Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti. Sumber data primer diperoleh dari wawancara dan pengamatan secara langsung terkait lokasi penelitian. Adapun wawancara dilakukan dengan Sekretariat Camat, Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum, dan Staf Pelayanan, sebagai penyelenggara layanan. Sedangkan wawancara dilakukan dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

2. Data Sekunder

   Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti. Sumber data sekunder diperoleh dari pengumpulan berkas-berkas atau dokumen-dokumen terkait yang berasal dari lokasi penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2013: 305), dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Peneliti melakukan validasi melalui evaluasi diri sebarapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

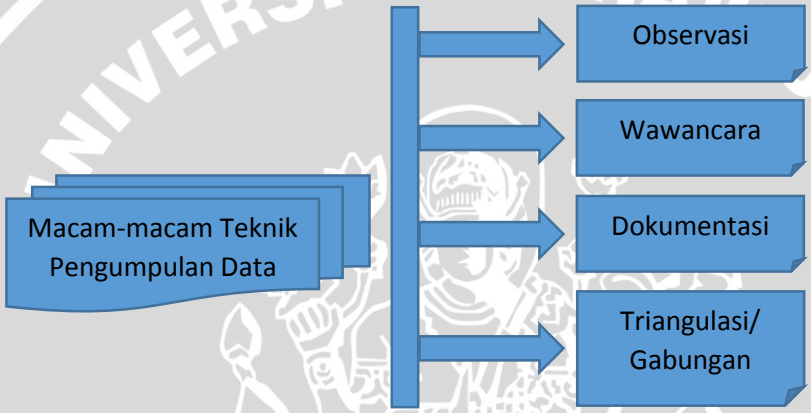
Nasution dalam Sugiyono (2013: 306) menyatakan bahwa:

> "Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen peneliti utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalahnya, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya".

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dipahami bahwa permasalahan dalam penelitian kualitatif masih belum jelas dan pasti, maka yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri, selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013: 308), teknik pengumpulan data merupakan langkah awal bagi peneliti untuk memperoleh data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan ke empatnya. Berikut ini adalah gambar dari macam-macam teknik pengumpulan data.

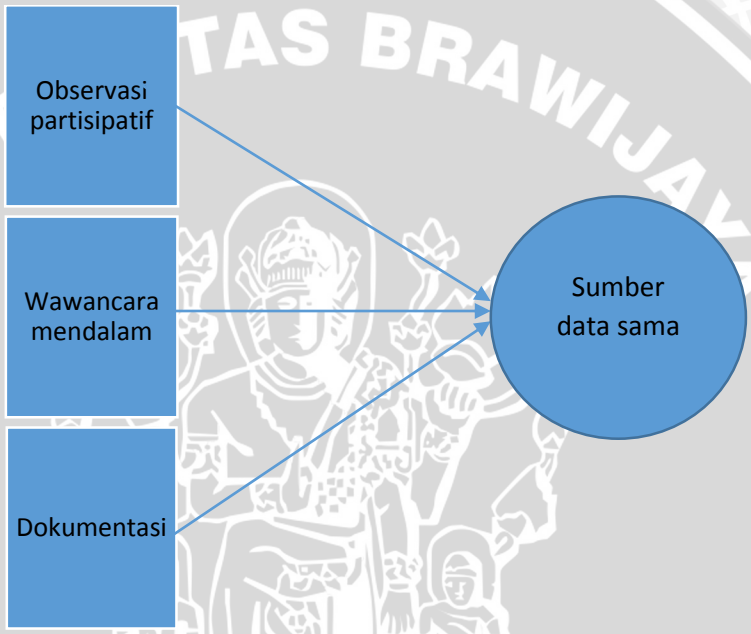


Gambar 3. 1 Macam-macam Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Sugiyono (2013: 309)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi/gabungan. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Berikut ini adalah gambar dari teknik pengumpulan data secara triangulasi/gabungan.



Gambar 3. 2 Triangulasi "Teknik" Pengumpulan Data

Sumber: Sugiyono (2013: 331)

Berdasarkan gambar 3.2 mengenai triangulasi "teknik", adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

1. Observasi partisipatif

   Peneliti dalam obervasi partisipatif terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang digunakan sebagai sumber data penelitian. Peneliti disini juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan demikian observasi partisipasi ini dapat memperoleh data yang lebih lengkap, tajam, dan sampai pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada responden dengan berlandaskan pada tujuan penelitian, guna menggali data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Macam-macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2013: 320) mengenai wawancara semi terstruktur, bahwa jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan pristiwa dari peneliti yang dapat diperoleh dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari orang lain. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain sebagainya. Sedangkan dokumentasi yang berbentuk karya-karya orang lain misalnya karya seni yang dapat berupa patung, film, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan gambar 3.2 mengenai triangulasi “teknik”, dapat disimpulkan bahwa peneliti disini menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Dengan demikian teknik pengumpulan data dengan triangulasi “teknik”, dimaksudkan bahwa data yang diperoleh akan lebih spesifik.

G. Analisis Data

Seorang peneliti dalam penelitian kualitatif, memperoleh data dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam

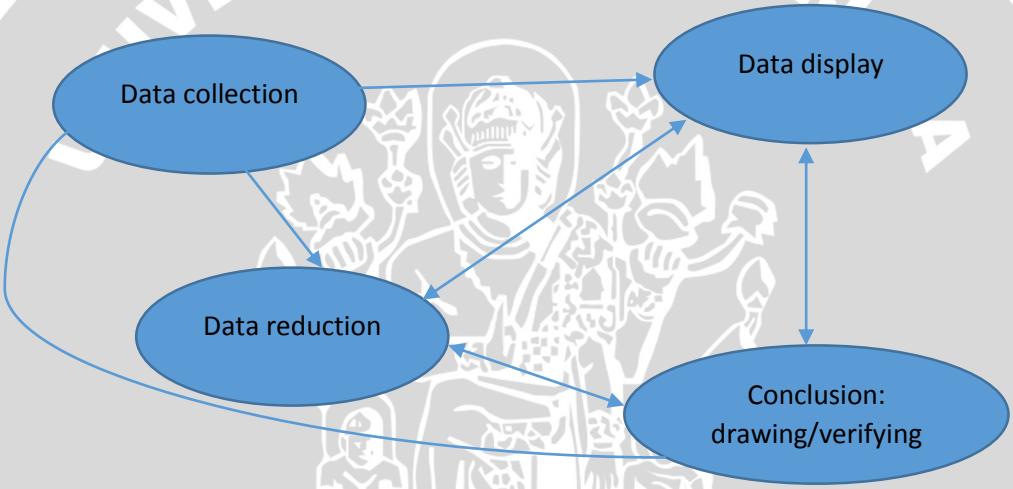
(triangulasi), dan dilakukan pengamatan secara terus menerus hingga datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum memiliki pola yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Seperti yang dinyatakan oleh Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013: 334), bahwa "*The most serious and central difficulty in the use of qualitative data is that methods of analysis are not well formulate*". Yang paling serius dan sulit dalam analisis data kualitatif adalah karena metode analisis belum dirumuskan dengan baik.

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2013: 334), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2013: 335), analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi.

Peneliti menggunakan analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari responden. Bila jawaban dari responden

setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013: 337), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.



Gambar 3. 3 Komponen dalam Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2013: 338)

Berdasarkan gambar 3.3 mengenai komponen dalam analisis data, penjelasannya adalah sebagai berikut.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data berarti mencari dan mengumpulkan data-data yang masih bersifat *general*, kemudian tahap selanjutnya di reduksi untuk memilih data-data pokok yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan

membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajiian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013: 341), bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam melakukan penyajian data, selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja), dan *chart*.

d. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih samar-samar sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Sugiyono, 2013: 338-345)

H. Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data di metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Jika kita mengenal istilah uji validitas internal, uji validitas eksternal, uji reliabilitas dan objektivitas, maka pada metode penelitian kualitatif kita akan mengenal kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Uji keabsahan data memiliki nilai yang penting dalam penelitian, bahwa temuan-temuan di dalam penelitian dapat

dipercaya, atau dapat dipertimbangkan. Selain itu untuk meyakinkan bagi peneliti dan orang lain, bahwa temuan-temuan penelitian sudah dapat di uji kebenarannya. Menurut Moleong (2013: 321), bahwa Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi '*positivisme*' dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri.

Menurut Moleong (2013: 324), untuk menetapkan kebasahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Terdapat empat kriteria yang digunakan, yaitu drajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Adapun penjelasan terkait empat kriteria tersebut, yaitu:

1. Penerapan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari non kualitatif. Kriteria ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.
2. Kriteria keteralihan berbeda dengan validitas eksternal dari non kualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara representati mewakili populasi itu. Keteralihan sebagai persoalan *empiris* bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seseorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian *empiris* tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.
3. Kriteria kebergantungan merupakan subtitusi istilah reliabilitas dalam penelitian non kualitaif. Pada cara non kualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali

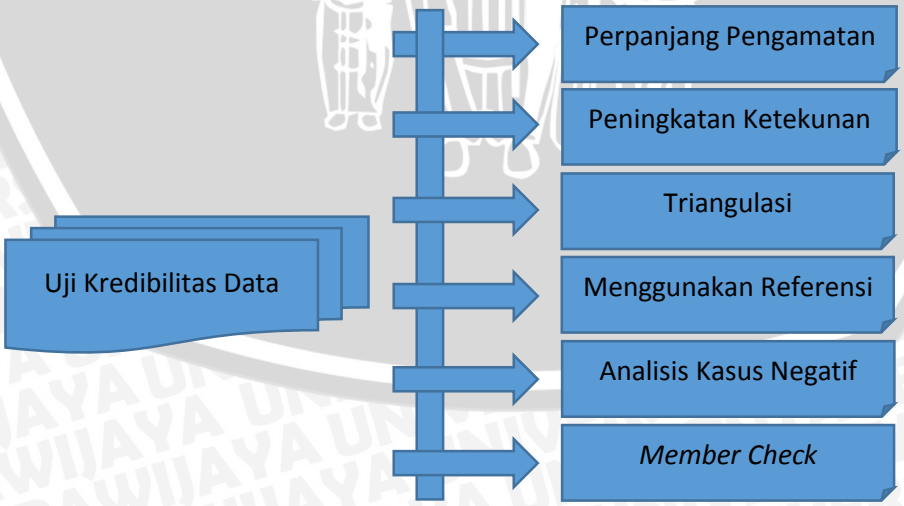
diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai.

4. Kriteria kepastian berasal dari konsep 'objektivitas' menurut non kualitatif. Non kualitatif menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Di sini pemastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Dapatlah dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif. Jadi objektivitas-subjektivitasnya suatu hal bergantung pada orang seorang. Menurut Scriven (1971), selain itu masih ada unsur 'kualitas' yang melekat pada konsep objektivitas. Hal ini digali dari pengertian bahwa jika sesuatu itu objektif, berarti dapat dipercaya, faktual, dan dapat dipastikan. (Moleong, 2013: 324-326).

Setelah menetapkan kriteria-kriteria kebasahan data, maka teknik pemerikasaan dapat diuraikan. Kriteria yang diperiksa dapat dilakukan dengan satu atau beberapa teknik pemeriksaan tertentu. Adapun teknik pemeriksaan data tersebut, yaitu:

1. Uji Kredibilitas

   Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, yaitu:



Gambar 3. 4 Uji Kredibilitas Data data Penelitian Kualitatif

Sumber: Sugiyono (2013: 368)

Berdasarkan gambar 3. 4 mengenai uji kredibilitas data pada penelitian kualitatif, penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Perpanjang Pengamatan

Perpanjang pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjang pengamatan berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin akrab, terbuka, dan saling mempercayai. Bila terjadi raport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari. Lamanya waktu perpanjang pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keleluasaan, dan kepastian data. Dalam perpanjang pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah di cek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah di cek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjang pengamatan dapat diakhiri.

b. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Selain itu, peneliti juga dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait. Dengan demikian wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar, dipercaya atau tidak.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3) Triangulasi Waktu

Waktu juga dapat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan melalui wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

d. Menggunakan Referensi

Referensi di sini adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti *camera, handycam*, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

e. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

f. Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan dari *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel.

2. Uji Transferabilitas

Dalam penelitian kualitatif, nilai transfer bergantung pada pemakai, hingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikan pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

3. Uji Dependabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. peneliti seperti ini perlu di uji dependabilitasnya. Kalau proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka peneliti tersebut tidak *dependable*. Untuk itu pengujian dependabilitas dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. Uji Konfirmabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmabilitas mirip dengan uji dependabilitas, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji konfirimabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

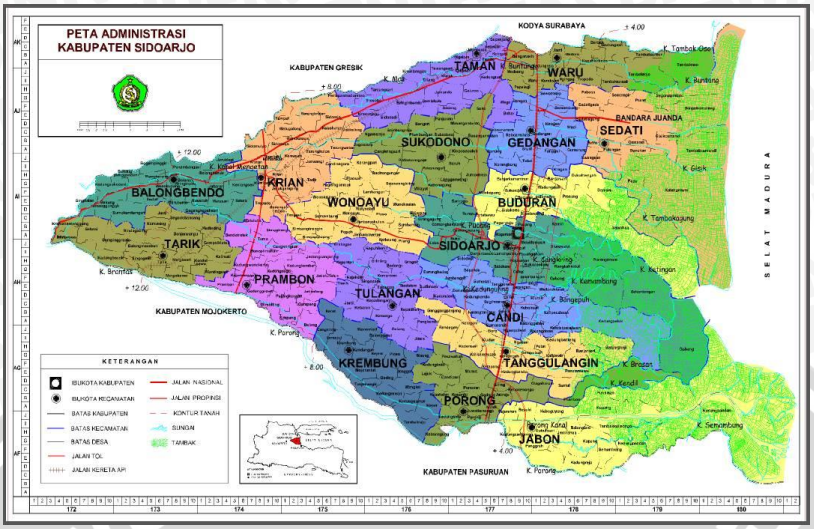
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Kabupaten Sidoarjo

a. Kondisi Geografis dan Topografi

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten terkecil dan terpadat penduduknya di Propinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 63.438,534 Ha atau 634,39 Km2, dengan jumlah penduduk sebanyak 2.090.619 jiwa pada Tribulan IV Tahun 2013. Kabupaten Sidoarjo berbatasan langsung dengan Surabaya yang merupakan Ibukota Propinsi Jawa Timur. Secara geografis Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112, 5 Bujur Timur - 112, 9 Bujur Timur, dan antara 7, 3 Lintang Selatan - 7, 5 Lintang Selatan.

Ditinjau dari topografi, yaitu Wilayah Bagian Timur yang memiliki dataran Delta dengan ketinggian antara 0-25 meter, ketinggian 0-3 meter dengan luas 19.006 Ha, meliputi 29,99 % merupakan daerah pertambakan. Wilayah Bagian Tengah yang berair tawar dengan ketinggian 3-10 meter dari permukaan laut, meliputi 40,81 % merupakan daerah pemukiman, perdagangan, dan pemerintahan. Sedangkan Wilayah Bagian Barat dengan ketinggian 10-25 meter dari permukaan laut, meliputi 29,20% yang merupakan daerah pertanian, daerah air tanah, payau, dan air asin yang mencapai luas 16.312,69 Ha. Kedalaman air tanah rata-rata 0-5 meter dari permukaan tanah.



Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Sidoarjo

Sumber: www.sidoarjokab.go.id

Secara geografis dapat diketahui batas-batas wilayah Kabupaten Sidoarjo, yaitu sebagai berikut:

1) Sebelah utara berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik.
2) Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pasuruan.
3) Sebelah timur berbatasan dengan Selat Madura.
4) Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto.

b. Makna Lambang

Mengutip dari situs resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (www.sidoarjokab.go.id), bahwa makna Lambang Daerah Kabupaten Sidoarjo terdiri dari lima bagian, yaitu:

1) Sebuah segilima beraturan yang sisi-sisinya berbentuk kurung kurawal.

Gambar 4. 2 Logo Kabupaten Sidoarjo
Sumber: www.sidoarjokab.go.id

Falsafah Pancasila yang juga mengandun arti bahwa rakyat Daerah. Melambangkan: Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan ajaran Pancasila dengan tertib dan pasti.

2) Sebuah bintang bersudut lima.
   Melambangkan: Ketuhanan Yang Maha Esa yang menggambarkan kehidupan ber-Ketuhanan/beragama dari rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo.
3) Setangkai padi, delapan belas butir dan sebatang tebu lima ruas dengan bentuk bulat.
   Melambangkan: Hasil bumi yang paling penting dalam Daerah Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan bentuk yang membulat dari padi dan tebu tersebut menggambarkan kebulatan tekad untuk membangun masyarakat yang adil dan makmur. Delapan belas butir padi menunjukkan banyaknya Kecamatan dalam Daerah Kabupaten Sidoarjo.
4) Ikan bandeng dan ikan udang membentuk huruf "S"
   Melambangkan: Hasil tambak dalam Daerah Kabupaten Sidoarjo. Bentuk huruf "S" dari ikan bandeng dan ikan udang tersebut menunjukkan huruf pertama dari Sidoarjo.

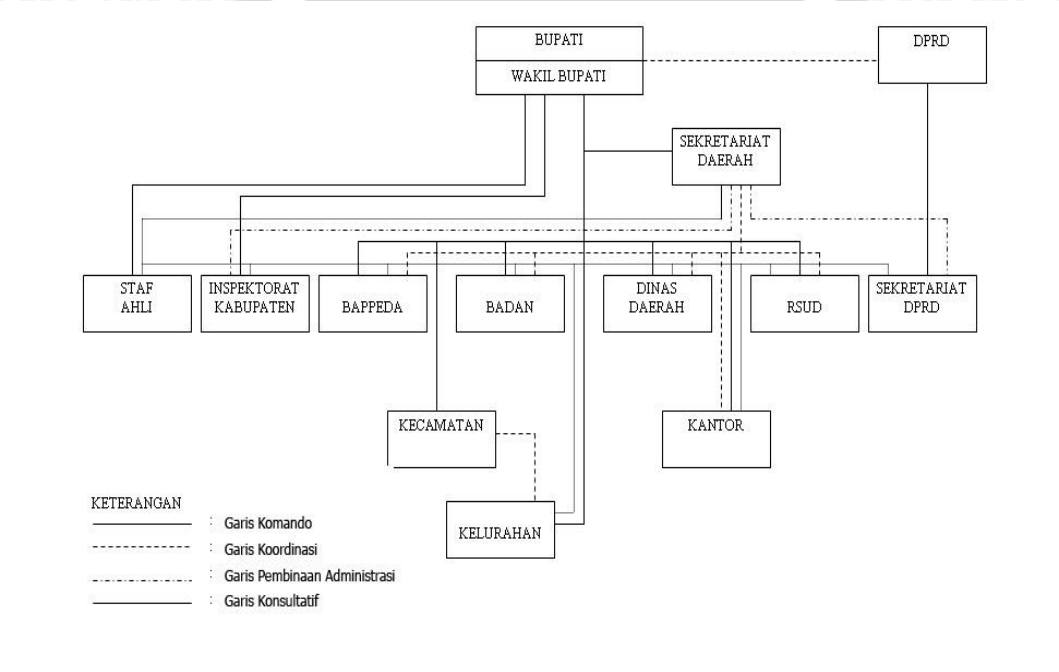
Adapaun makna warna-warna yang digunakan dalam lambang Daerah Kabupaten Sidoarjo tersebut, yaitu:

a) Warna biru laut pada lambang berarti air yang menggambarkan bahwa Daerah Kabupaten Sidoarjo yang terkenal dengan nama "Delta Brantas" dikelilingi air yaitu sungai dan laut. Warna biru laut yang terlepas dalam lingkaran padi dan tebu berarti air yang menggambarkan kesuburan Daerah Kabupaten Sidoarjo adalah daerah tambak yang banyak menghasilkan ikan bandeng dan ikan udang.
b) Warna dasar Hijau menggambarkan kesuburan Daerah Kabupaten Sidoarjo (Delta Brantas).
c) Warna kuning pada bintang, padi, tebu, dan pita menggambarkan kesejahteraan rakyat Kabupaten Sidoarjo.
d) Warna hitam pada tebu, ikan bandeng, ikan udang, dan tulisan Kabupaten Sidoarjo menggambarkan keteguhan Iman rakyat daerah Kabupaten Sidoarjo.
e) Warna abu-abu ikan bandeng dan ikan udang adalah warna pelengkap.

c. Pemerintahan

1) Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

Sumber: www.ppid.sidoarjokab.go.id

Kabupaten Sidoarjo dikenal sebagai salah satu penyangga perekonomian Ibukota Propinsi Jawa Timur dan merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat. Keberhasilan ini dicapai karena berbagai potensi yang terdapat di berbagai wilayah Kabupaten Sidoarjo seperti industri dan perdagangan, UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang dapat dikelola dengan baik, dan pariwisata. Dengan adanya berbagai potensi daerah serta dukungan sumber daya manusia yang memadai, maka dalam perkembangannya Kabupaten Sidoarjo

mampu menjadi salah satu daerah strategis bagi pengembangan perekonomian regional. Berbagai potensi yang dimiliki tersebut seperti UMKM juga tertuang pada visi dan misi pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Adapun visi dan misi tersebut, yaitu sebagai berikut:

2) Visi

"Sidoarjo Sejahtera, Mandiri, dan Berkeadilan"

3) Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, ditempuh melalui misi-misi yang tujuan akhirnya adalah kesejahteraan seluruh masyarakat Sidoarjo, "Sidoarjo Sejahtera, Mandiri, dan Berkeadilan" dijabarkan ke dalam delapan misi utama yang dijalankan secara berkesinambungan dan sinergi, yang memfokuskan pada pengembangan sektor-sektor ekonomi dan pengembangan sumber daya manusia sebagai basis pembangunan kemakmuran masyarakat Sidoarjo yang mandiri. Delapan misi utama terebut adalah sebagai berikut:

(1) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki daya saing dalam menghadapi tantangan global.
(2) Menumbuh kembangkan potensi sektor industri, perdagangan, pariwisata, pertanian, perikanan, UMKM dan Koperasi secara optimal yang berwawasan lingkungan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.
(3) Meningkatkan tatanan kehidupan masyarakat yang berkepribadian, beriman serta dapat memelihara kerukunan, ketentraman, dan ketertiban.
(4) Mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan yang berkelanjutan dengan prinsip pembangunan berbasis masyarakat dan kesetaraan gender.

(5) Meningkatkan profesionalisme aparatur untuk mencapai pelayanan prima.
(6) Mendorong tumbuh kembangnya iklim investasi untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.
(7) Meningkatkan kualitas dan pelestarian lingkungan hidup yang berkelanjutan.
(8) Menumbuhkan iklim demokrasi yang sehat, santun serta menjunjung tinggi norma dan etika masyarakat. (www. sidoarjokab.go.id)

Berikut ini adalah Slogan/Motto Kabupaten Sidoarjo yang saya kutip dari situs resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (www.sidoarjokab.go.id), yaitu sebagai berikut:

> Sidoarjo Permai Bersih Hatinya (Pertanian Maju, Andalan Industri, Bersih, Rapi, Serasi, Hijau, Sehat, Indah, dan Nyaman). Artinya Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah pertanian yang subur sebagai lumbung pangan, mempertahankan pertanian yang maju agar bisa swasembada pangan dengan cara identifikasi pertanian dan menggunakan mekanisasi teknologi tepat guna, di samping itu mendorong perkembangan industri yang semakin meningkat, maka kedua hal ini harus berkembang secara serasi. Selain itu masyarakat Kabupaten Sidoarjo berbudaya hidup dengan lingkungan yang bersih, rapi, serasi, hijau, sehat, indah, dan nyaman.

Secara administratif Kabupaten Sidoarjo terdiri atas delapan belas (18) wilayah kecamatan yang terbagi ke dalam tiga (3) tipologi urban, yaitu:

a. Tipologi Kecamatan Rural/Pedesaan
    1) Kecamatan Balongbendo
    2) Kecamatan Jabon
    3) Kecamatan Krembung
    4) Kecamatan Prambon
    5) Kecamatan Tarik
b. Tipologi Kecamatan Urban dan Industri

1) Kecamatan Krian
2) Kecamatan Sidoarjo
3) Kecamatan Taman
4) Kecamatan Waru

c. Tipologi Kecamatan Transisi

1) Kecamatan Buduran
2) Kecamatan Candi
3) Kecamatan Gedangan
4) Kecamatan Porong
5) Kecamatan Sedati
6) Kecamatan Sukodono
7) Kecamatan Tanggulangin
8) Kecamatan Tulangan
9) Kecamatan Wonoayu

Menurut Laporan Kependudukan Kabupaten Sidoarjo Tribulan ke IV yang saya kutip dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, bahwa:

> Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo pada Tribulan IV tahun 2013 berdasarkan laporan data kependudukan yang berasal dari 18 (delapan belas) kecamatan yaitu sebanyak 2.090.619 jiwa. Terdapat peningkatan penduduk dari Tribulan III tahun 2013 yang berjumlah 2.082.746 jiwa, hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah kelahiran pada tribulan IV yang mengalami kenaikan sebesar 2.696 kelahiran atau 45,47% jika dibandingkan dengan jumlah kelahiran pada Tribulan III tahun 2013, dan meningkatnya perbandingan antara penduduk pindah datang/masuk ke Kabupaten Sidoarjo sebesar 6.030 jiwa dengan penduduk pindah keluar sebesar 5.673 jiwa, maka penduduk pindah datang mengalami peningkatan sebesar 357 jiwa. Laporan Kependudukan ini berdasarkan data/laporan yang berasal dari kecamatan dan telah melalui proses integrasi ke Sistem Administrasi Kependudukan.

2. Kecamatan Krian

a. Kondisi Geografis

Kantor kecamatan Krian berlokasi di Jalan Gubernur Soenandar Prijo Soedarmo Nomor 1 Krian, Kabupaten Sidoarjo. Kantor kecamatan tersebut berada di pinggir jalan raya sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Secara geografis Kecamatan Krian terletak di sebelah barat Kabupaten Sidoarjo yang berjarak 22 Km dari pusat kota Sidoarjo, dengan memiliki luas wilayah 3.008 Ha. Kecamatan Krian dilintasi oleh jalur Surabaya dan Mojokerto, jadi letaknya tergolong strategis. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Krian, yaitu sebagai berikut:

1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Gresik.
2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Taman, Kecamatan Sukodono, dan Kecamatan Wonoayu.
3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Prambon.
4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Balongbendo.

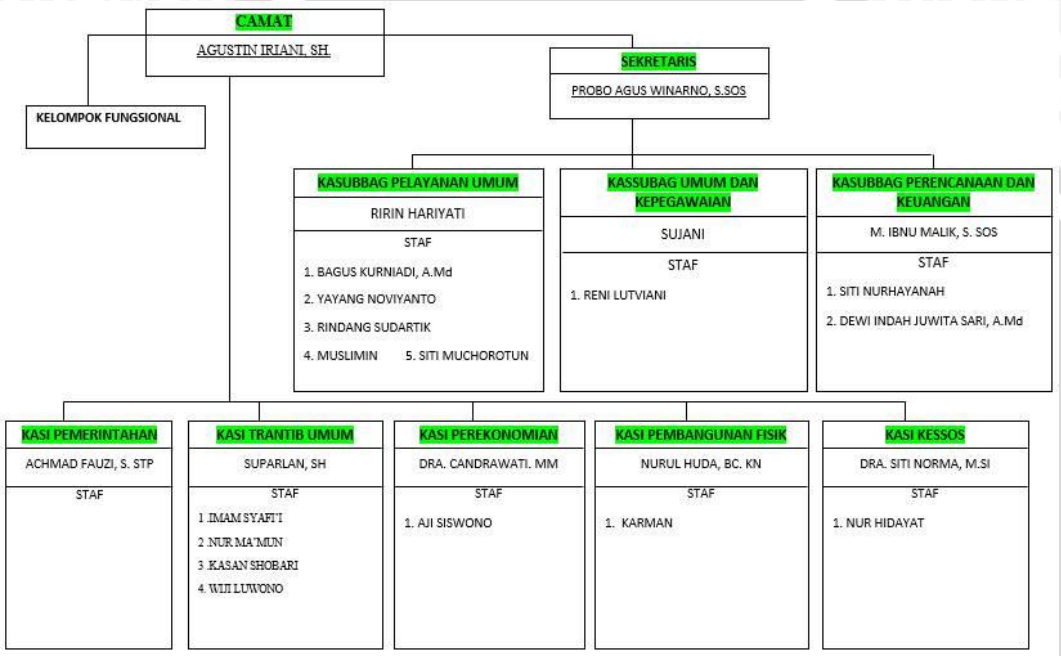
Gambar 4. 4 Peta Kecamatan Krian

Sumber: Kantor Kecamatan Krian (2014)

b. Pemerintahan

1) Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi kantor Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Krian

Sumber: Kantor Kecamatan Krian (2013)

Aparatur Kecamatan merupakan ujung tombak Pemerintahan yang berhubungan langsung dengan pemerintah desa/kelurahan, dan masyarakat, sehingga diperlukan kualitas dan dedikasi yang tinggi bagi para aparat kecamatan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia maka aparat yang ada perlu diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan lanjutan, baik dalam bentuk pendidikan penjenjangan maupun pendidikan formal/sekolah yang lebih tinggi, disamping itu secara periodik perlu dilakukan pembinaan baik melalui apel pagi, rapat staf dan

kegiatan lainnya yang dapat meningkatkan disiplin, motivasi kerja, kinerja dedikasi dan loyalitasnya. Berikut ini adalah data aparatur kecamatan beserta golongan dan jabatannya, yaitu:

Tabel 4. 1 Data Aparatur Kecamatan

No	N A M A	NIP	PANGKAT/ GOL. RUANG	JABATAN
1.	AGUSTIN IRIANI, SH	196208281986032015	Pembina (IV/a)	Camat Krian
2.	PROBO AGUS SUNARNO, S. Sos, MM	197008221990031005	Pembina (IV/a)	Sekretaris Kecamatan
3.	NURUL HUDA, BcKn	195911131986081002	Penata Tk. I (III/d)	Kasi. Pembangunan Fisik
4.	Dra. SITI NOERMA, M.Si	195907121980101001	Penata Tk. I (III/d)	Kasi. Kesos
5.	Dra. CANDRAWATI, MM	196112091986032006	Penata Tk. I (III/d)	Kasi. Perekonomian
6.	ACHMAD FAUZI, S. STP	198003221998101001	Penata (III/c)	Kasi. Pemerintahan
7.	SUPARLAN, SH	196201201988031010	Penata (III/c)	Kasi. Ketentraman & Ketertiban Umum
8.	M. IBNU MALIK, S. Sos	196708011988031007	Penata (III/c)	Kasubag. Keuangan
9.	RIRIN HARYATI, BcKn	196802251993122003	Penata Muda Tk.I(III/b)	Kasubag. Pelayanan Umum
10.	SUJANI	196107011990031007	Penata Muda Tk. I(III/b)	Kasubag. Umum & Kepegawaian
11.	IMAM SYAFI'I	195907061986121005	Penata Muda (III/a)	Staf
12.	SITI NURHAYANAH	196909041991012001	Penata Muda (III/a)	Staf
13.	KARMAN	195906151993011002	Pengatur Tk. I (II/c)	Staf

14.	DEWI INDAH JUWITA SARI, A.MD	198405172010012024	Penata Muda Tk. I(II/c)	Staf
15.	BAGUS KURNIADI, A.MD	198605072010011014	Penata Muda Tk. I(II/c)	Staf
16.	NUR MA'MUN	196508012006041004006	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	Staf
17.	RENI LUTVIANI	197603262008012014	Pengatur Muda Tk. I (II/b))	Staf
18.	RINDANG SUDARTIK	197904282010012003	Pengatur Muda(II/a)	Staf
19.	SITI MOCHORROTUN	197708102010012001	Pengatur Muda(II/a)	Staf
20.	YAYANG NOVIANTO	198011052010011010	Pengatur Muda(II/a)	Staf
21.	MUSLIMIN	198307212010011003	Pengatur Muda(II/a)	Staf
22.	NUR HIDAYAT	197107312010011002	Pengatur Muda(II/a)	Staf
23.	AJI SISMONO	197204082010011002	Pengatur Muda(II/a)	Staf
24.	WIJI LUWONO SUBEKI	197005132007011020	Juru Tk. I (I/d)	Staf

Sumber: Kantor Kecamatan Krian (2013)

Berikut ini adalah uraian dari susunan kepegawaian dan kelengkapannya, yaitu:

(1) Susunan Kepegawaian

Jumlah pegawai Kantor Kecamatan Krian sebanyak 24 orang yang terdiri dari:

a) Golongan IV : 2 orang
b) Golongan III : 10 orang
c) Golongan II : 11 orang
d) Golongan I : 1 orang

Jumlah pegawai Kantor Kecamatan Krian yang menduduki Jabatan Struktural adalah:

a) Camat (Eselon IIIa) : 1 orang
b) Sekertaris Camat (Eselon IIIb) : 1 orang
c) Kepala Seksi (Eselon IVa) : 5 orang
d) Kepala Subbagian (Eselon IVb) : 3 orang

(2) Kelengkapannya (Sarana dan Prasarana Kantor)
Untuk mendukung kegiatan operasional Kecamatan Krian didukung dengan sarana dan prasarana yaitu antara lain:

a)	Gedung kantor	: 1 unit
b)	Rumah dinas Camat	: 1 unit
c)	Aula	: - unit
d)	Musholla	: 1 buah
e)	Kendaraan roda 4 (empat)	: 2 buah
f)	Kendaraan roda 2 (dua)	: 8 buah
g)	Mesin ketik	: 2 buah
h)	*Personal Computer* (PC)	: 15 unit
i)	Meja kerja	: 20 buah
j)	Kursi kerja	: 20 buah
k)	Meja rapat	: 3 buah
l)	Pesawat telepon	: 1 buah
m)	Pesawat HT	: - buah
n)	Felling Cabinet	: 1 buah
o)	Rak Lemari	: 2 buah
p)	Telepon fax	: 1 buah
q)	Meja podium	: 1 buah
r)	Aipone	: 7 buah

Berikut ini adalah Visi dan Misi dari Kecamatan Krian, yaitu:

2) Visi

"Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat dengan Meningkatkan Fungsi Koordinasi dengan SKPD di Lingkungan Kabupaten Sidoarjo"

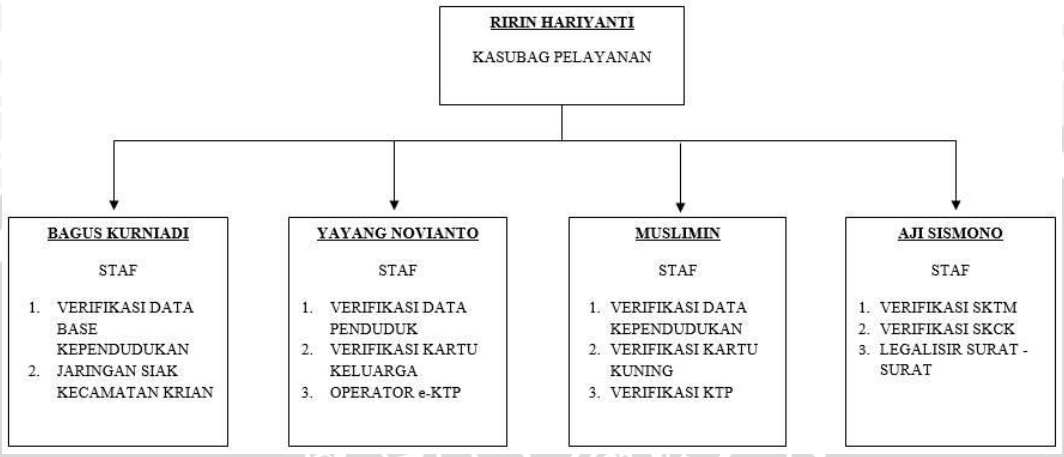
3) Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, ditempuh melalui misi-misi berikut:

a) Meningkatkan koordinasi dengan Instansi terkait dalam rangka pelaksanaan Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat.
b) Meningkatkan profesionalisme Aparatur Pemerintah untuk peningkatan pelayanan masyarakat.
c) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Masyarakat yang memiliki daya saing.
d) Mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan yang berbasis masyarakat dan lingkungan hidup.

e) Menumbuhkembangkan iklim demokrasi yang sehat, santun serta menjunjung tinggi norma dan etika masyarakat.

Dari struktur organisasi Kantor Kecamatan Krian pada gambar 4.5, dapat diketahui dari gambar berikut ini terkait struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi dari seksi/bagian Pelayanan Umum (PATEN), yaitu sebagai berikut.



Gambar 4. 6 Struktur Organisasi PATEN di Kecamatan Krian

Sumber: Staf ruang PATEN di olah (2014)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, PATEN di Kecamatan Krian mempunyai visi, misi, dan motto sebagai berikut:

(1) Visi

Terdepan dalam Kwalitas Layanan.

(2) Misi

Meningkatkan Kinerja dan Citra Aparatur Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan.

(3) Motto

Melayani dengan Senyum, Ramah, dan Ikhlas.

(4) Produk Layanan

Berikut ini adalah jenis-jenis produk layanan di Kecamatan Krian berdasarkan Keputusan Camat Krian Nomor: 188 / / 404.7.8/2013 tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Krian, adalah sebagai berikut:

a) Pelayanan Kartu Keluarga (KK).
b) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
c) SKTM.
d) Kartu AK I s/d V.
e) IMB dengan luas dibawah 200 m^2.
f) SKCK.
g) Legalisasi surat-surat.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Bentuk Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

a. Amanat Menteri Dalam Negeri

Terbentuknya kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan tanggapan pemerintah atas pelayanan publik yang di anggap oleh masyarakat lamban dalam memenuhi kebutuhan publik khususnya pada pelayanan administratif. PATEN disini merupakan upaya untuk mendekatkan pelayann administratif kepada masyarakat, demi terciptanya kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan bentuk kebijakan berupa peraturan yang menjadi landasan hukum untuk menyelenggarakan PATEN di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Sesuai dengan pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bahwa, kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif, dan teknis. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada Bab IX Ketentuan Peralihan pasal 29, menegaskan bahwa seluruh kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada tanggal 15 Januari 2015 diseluruh Indonesia wajib terselenggaranya PATEN.

b. Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

Amanat dari Kementerian Dalam Negeri yang berbentuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, ditanggapi dengan serius oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk pelaksanaan/implementasi kebijakan PATEN di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Upaya yang dilakukan yaitu memenuhi segala kelengkapan dari syarat-syarat kecamatan yang dapat disebut sebagai penyelenggara PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 5, bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis. Selain itu dengan melakukan pembelajaran operasionalisasi PATEN yang dimulai sejak tahun 2012 untuk wilayah Kabupaten Sidoarjo. Adapun persiapan-persiapan yang telah dilakukan untuk memenuhi 3 (tiga) syarat tersebut sesuai dengan hasil Monev yang dilakukan

oleh Tim Teknis PATEN Kabupaten Sidoarjo untuk tahun 2012, yaitu sebagai berikut:

1) Persiapan Substantif

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sudah mempunyai landasan hukum yang mengatur pelimpahan kewenangan dari Bupati Kepada Camat, yaitu adanya Peraturan Bupati Nomor 78 tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Peraturan Bupati tersebut mengatur apa-apa saja kewenangan yang dilimpahkan kepada Camat. Sesuai dengan pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) dijelaskan bahwa Camat disamping menyelenggarakan tugas umum pemerintahan juga melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati. Adapun sebagian kewenangan tersebut meliputi urusan pemerintahan pada bidang-bidang:

a) Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan Daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian dan Persandian.
b) Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
c) Pekerjaan umum.
d) Kependudukan dan Catatan Sipil.
e) Perhubungan.
f) Tenaga Kerja.
g) Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak.
h) Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera.
i) Peindustrian dan Perdagangan.

Namun, untuk tahun 2012 jenis pelayanan atau kewenangan yang diselenggarakan hanya sebanyak 4 (empat) bidang, yaitu meliputi bidang-bidang:

a) Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

b) Bidang Pekerjaan Umum.

c) Bidang Tenaga Kerja.

d) Bidang Perhubungan.

2) Persiapan administratif

Persiapan administratif disini berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP), yaitu sebagai berikut:

a) Sub bidang legalisir salinan dokumen kependudukan
   (1) Persyaratan : Membawa dokumen asli dari dokumen yang akan dilegalisir. Membawa lembar fotocopian dari dokumen yang akan dilegalisir sendiri-sendiri oleh masyarakat.
   (2) Biaya : Gratis
   (3) Waktu penyelesaian : Dalam hitungan menit
b) Sub bidang penerbitan dan penandatanganan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tinggal dan pemutihan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tinggal (baru dan renovasi) dengan luas bangunan dibawah 200 m^2, selain Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) awal pembangunan perumahan (pengembang) dan atau bangunan bertingkat:
   (1) Persyaratan : Tercantum dalam Perda Nomor 4 Tahun 2012 tentang Ijn Mendirikan Bangunan.
   (2) Biaya : Tercantum dalam Perda Nomor 4 Tahun 2012 tentang Ijin Mendirikan Bangunan.
   (3) Waktu penyelesaian : Maksimal 7 hari kerja setelah dokumen pengajuan ijin dinyatakan lengkap oleh petugas di ruang PATEN.
c) Sub bidang pelayanan dan penandatanganan AK I (kartu kuning), AK II (arsip), AK III (kartu pengantar), AK IV (kartu lowongan kerja), dan AK V (kartu panggilan)

(1) Persyaratan : KTP, KK, fotocopi ijasah mulai SD sampai terakhir.
(2) Biaya : Gratis.
(3) Waktu penyelesaian : Dalam hitungan menit.

3) Persiapan Teknis

a) Sarana dan Prasarana

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Sarana dan Prasarana PATEN yang Telah Dipenuhi Oleh Masing-Masing Kecamatan

NO	KECAMATAN	SARANA DAN PRASARANA YANG SUDAH TERSEDIA
1.	SIDOARJO	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Alamat email 11. Internet/Modem 12. Fasilitas Wi-Fi 13. Toilet khusus untuk costumer
2.	TAMAN	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Set Kursi dan meja pendopo kecamatan sebagai

		lobby tempat terima tamu dan tambahan tempat tunggu pelayanan. 11. Meja/ruang pengaduan 12. Pengaduan lewat sms 13. Pengaduan lewat telepon 14. Pengaduan lewat internet 15. Alamat email 16. Internet/Modem 17. Toilet khusus untuk costumer
3.	KRIAN	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan)
4.	WARU	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Pengaduan lewat telepon 11. Alamat email
5.	WONOAYU	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan

		8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Pengaduan lewat sms 11. Alamat email 12. Internet/Modem 13. Toilet khusus untuk costumer
6.	SUKODONO	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan)
7.	TULANGAN	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Pengaduan lewat telepon 11. Internet/Modem 12. Toilet khusus untuk costumer
8.	GEDANGAN	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan

		8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Meja/ruang pengaduan 11. Pengaduan lewat telepom 12. Toilet khusus untuk costumer
9.	CANDI	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Meja/ruang pengaduan 11. Internet/Modem 12. Toilet khusus untuk costumer
10.	PORONG	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Printer khusus untuk cetak gambar persyaratan IMB 1 buah
11.	BUDURAN	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang

		pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Alamat email
12.	SEDATI	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan)
13.	TANGGULANGIN	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan)
14.	KREMBUNG	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan)
15.	TARIK	1. Komputer sebanyak 4 buah

		2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Toilet khusus untuk costumer
16.	JABON	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan)
17.	PRAMBON	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah 4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Alamat email 11. Internet/Modem 12. Toilet khusus untuk costumer
18.	BALONGBENDO	1. Komputer sebanyak 4 buah 2. *Scanner* 1 buah kapasitas *scan* banyak dan cepat untuk arsip digital 3. Printer biasa 2 buah

		4. TV 1 buah 5. AC 3 buah 6. Tempat dan Rak Arsip 7. Kursi tunggu diruang tunggu dalam ruang pelayanan 8. Meja pelayanan 9. Bakcdrop ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Background dalam ruang pelayanan) 10. Internet/Modem

Sumber: Tim Teknis PATEN Kabupaten Sidoarjo (2012: 34-39)

Dari data tabel 4.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa usaha masing-masing SKPD kecamatan dalam memenuhi sarana prasarana kecamatan masih dalam kategori sedang karena rata-rata kurang dari setengah sarana prasarana yang dibutuhkan telah dipenuhi oleh masing-masing SKPD kecamatan.

b) Kelengkapan Petugas

Jumlah personil ideal secara minimal yaitu 7 (tujuh) orang untuk setiap kecamatan, sehingga kebutuhan keseluruhan sejumlah 126 orang. Hasil Monev tahun 2011 keseluruhan personil yang ada di Subagian Pelayanan Umum sejumlah 52 orang, sedangkan hasil Monev 2012 keseluruhan personil sejumlah 69 orang. Berdasarkan data dimaksud terdapat penambahan staf sejumlah 17 orang, tetapi masih kurang 57 orang dari keseluruhan kebutuhan personil.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memiliki target bahwa, tahun 2014 secara optimal pelaksanaan/implementasi kebijakan PATEN akan terselenggara dengan segala pemenuhan syarat-syarat tersebut di 18 (delapan belas) kecamatan yang

berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Selain 3 (tiga) syarat tersebut, perlu diketahui bahwa sistem PATEN yang ideal digunakan di Kabupaten Sidoarjo adalah sistem Pelayanan Satu Pintu, tetapi karena ada beberapa hal yang menjadi hambatan dan tantangan terutama dijumlah dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), maka sekarang ini PATEN di Kabupaten Sidoarjo menggunakan sistem Pelayanan Satu Atap. Pengertian dari Sistem Pelayanan Satu Pintu adalah sebuah sistem pelayanan dimana mulai dari pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat, seluruh proses dan pengambilan dokumen hasil pelayanan sepenuhnya dikerjakan oleh staf diruangan PATEN dibawah koordinasi Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum dan Sekretaris Camat tanpa bantuan seksi lainnya. Sistem pelayanan satu pintu merupakan kondisi ideal yang nantinya ingin dicapai. Karena kondisi pada saat ini yang belum ideal tersebut yaitu kurangnya staf, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai, maka sekarang ini sistem pelayanan satu atap yang diterapkan ditiap ruang PATEN di 18 Kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo.

Sistem pelayanan satu atap adalah sebuah sistem pelayanan dimana mulai dari pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat, penghimpunan/arsip segala *database, controlling* penatausahaan/surat menyurat, dan ketaatan terhadap *Standar Operational Procedur* (SOP) serta pengambilan dokumen hasil pelayanan dikerjakan sepenuhnya oleh staf diruangan PATEN dibawah koordinasi Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum dan Sekretaris Camat, sedangkan hal-hal teknis yang diperlukan untuk pelayanan dibantu oleh seksi teknis beserta staf, jika pekerjaan teknis selesai sepenuhnya dikembalikan ke ruang PATEN, misal:

a. Survei IMB kewenangan Camat dilaksanakan oleh kasi pembangunan fisik dibantu oleh staf D3 teknik sipil serta kasi trantib setelah berita acara survey ada diserahkan ke ruang PATEN.
b. Operasi sisir IMB kewenangan Camat dilaksanakan oleh kasi trantib untuk *updating* (pembaharuan) *database* IMB yang telah ada serta untuk mengidentifikasi bangunan yang melakukan pembangunan/renovasi yang belum mengajukan ijin hasil sisir diserahkan kepada ruang PATEN melalui Sekretaris Camat.
c. Dalam pelayanan AK I, II, III, IV, dan V untuk kegiatan fasilitas pemenuhan lowongan kerja (bertemunya pencari kerja dengan pemberi kerja) salah satunya melalui bursa kerja itu dibantu oleh kasi Kesos dan staf, termasuk konseling sebaiknya bekerja dimana, tentu berbekal *database* pencari kerja dan *database* penyedia kerja yang tersentral secara sistem di ruang PATEN yang dapat diakses siapapun baik internal kecamatan maupun masyarakat (menggunakan teknologi informasi/internet).
d. Termasuk pelayanan lain-lainnya seperti akta tanah, rekomendasi penduduk miskin, Keterangan Waris, dan lain-lain harus menggunakan sistem pelayanan satu atap. (Tim Teknis PATEN Kabupaten Sidoarjo, 2012: 42-43)

2. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo

a. Analisis Model Implementasi Kebijakan Publik George Edward III

Model implementasi kebijakan publik dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu kebijakan publik. Dengan menggunakan model implementasi kebijakan publik, kita akan mengetahui berbagai faktor yang dapat menunjang keberhasilan kebijakan publik pada tataran implementasi kebijakan publik. Seperti yang dikemukakan oleh George Edward III, bahwa terdapat 4 (empat) isu pokok agar implementasi kebijakan publik menjadi efektif, yaitu dengan memperhatikan aspek *communication* (komunikasi), *resource* (sumber daya), *disposition*

(disposisi), dan *bureaucratic structures* (struktur birokrasi). Adapun penjelasan dari 4 (empat) isu pokok tersebut, yaitu sebagai berikut:

1) Komunikasi

Komunikasi yang terjalin antara penyelenggara PATEN terutama alur koordinasi dari Camat atau Sekretaris Camat kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum selaku petugas pelaksana (*implementor*) kebijakan telah terjalin dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi dilakukan berupa instruksi langsung maupun melalui Surat Keputusan dari Camat kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum, kemudian diteruskan dengan koordinasi langsung dengan staf-staf di ruang PATEN. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum ketika saya wawancarai pada hari Kamis, 10 April 2014.

> "Kasubag itu sebagai petugas pelaksana, melaksanakan tugasnya yang diberikan oleh bu Camat terkait kebijakan PATEN. Kemudian dikoordinasikan langsung dengan staf-staf di ruang PATEN. Kalau untuk *e*-KTP ini kan kita hanya melaksanakan rekam, untuk pencetakan kepingnya kan masih dari Kemendagri. Untuk kedepannya kemungkinan akan dicetak disini mulai awal 2015. Untuk persiapan peralatannya kan mahal itu, terkait anggaran juga. Sedangkan untuk SOP dan SPPnya kita masih yang non-elektrik (KTP), tapi mungkin juga tidak jauh berbeda".

2) Sumber Daya

Sumber daya disini dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga), yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya peralatan, dan sumber daya keuangan. Adapun penjelasan dari 3 (tiga) sumber daya tersebut, yaitu sebagai berikut:

a) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) disini adalah selaku petugas pelaksana (*implementor*) kebijakan PATEN yang mempunyai peranan penting untuk mencapai tujuan dari kebijakan PATEN. Petugas yang berada di ruang PATEN Kecamatan Krian yaitu ada 5 (lima) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian dan 4 (empat) orang Staf. Sedangkan khususnya pada produk layanan *e*-KTP hanya dibutuhkan 1 (satu) orang operator *e*-KTP dari jumlah keseluruhan petugas.

Petugas di ruang PATEN memiliki tanggung jawab masing-masing sesuai dengan beban kerjanya, sesuai dengan struktur organisasi PATEN yang telah digambarkan sebelumnya yaitu pada gambar 4.6. Dengan demikian dapat diketahui bahwa, kompetensi petugas untuk pelayanan *e*-KTP, yaitu sebagai berikut:

1. Jumlah tenaga terdiri dari 1 (satu) orang operator *e*-KTP.
2. Mempunyai keterampilan mengenai tata cara pengoperasian komputer program aplikasi perkantoran dan aplikasi SIAK serta program *e*-KTP.
3. Mempunyai pengetahuan tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Kecamatan Krian.
4. Mempunyai sikap sigap, menarik, antusias, ramah, dan teliti.

b) Sumber Daya Peralatan

Sumber daya peralatan merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya dari Sumber Daya Manusia (SDM), karena peralatan disini dapat menunjang kinerja dari petugas PATEN dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Peralatan untuk perekaman *e*-KTP untuk saat ini masih disediakan oleh Kemterian Dalam Negeri. Adapun peralatan tersebut, yaitu sebagai berikut:

(1) 1 (satu) unit komputer

(2) 1 (satu) kamera beserta tripod

(3) 1 (satu) alat perekam sidik jari

(4) 1 (satu) alat perekam tanda tangan elektronik

(5) 1 (satu) alat perekam iris mata

(6) 1 (satu) alat pembaca *e*-KTP

(7) *Network*/Jaringan (Wi-Fi)

c) Sumber Daya Keuangan

Sumber daya keuangan untuk PATEN di Kecamatan Krian maupun seluruh Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo dianggarkan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Namun, di bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya pada produk layanan *e*-KTP untuk saat ini masih dianggarkan oleh Kementerian Dalam Negeri secara nasional yaitu bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Jadi pihak penyelenggara PATEN khususnya di Kecamatan Krian

belum dapat menganggarkannya sendiri. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan pak Sekretaris Camat pada tanggal 10 April 2014, bahwa:

> "Pengadaan peralatan untuk perekaman *e*-KTP masih tersentral jadi 1 (satu) yang menyediakan pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri, jadi kecamatan untuk saat ini belum bisa mengadakan sendiri. Jika terjadi kerusakan pada peralatan *e*-KTP dikirim ke pusat untuk diperbaiki, namun dilihat dulu kerusakannya, apakah kerusakan *network* atau jaringannya atau peralatannya seperti komputer, perekam sidik jari, iris mata diserahkan ke pusat".

3) Disposisi

Disposisi ini terlihat dari adanya kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaksana (*implementor*) kebijakan PATEN untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh, sehingga tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Setelah Camat memberikan instruksi atau perintah kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum, maka koordinasi langsung dilaksanakan dengan seluruh staf di ruang PATEN. Selain itu kerjasama yang dilakukan dengan baik juga terjalin antar petugas pelaksana kebijakan PATEN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

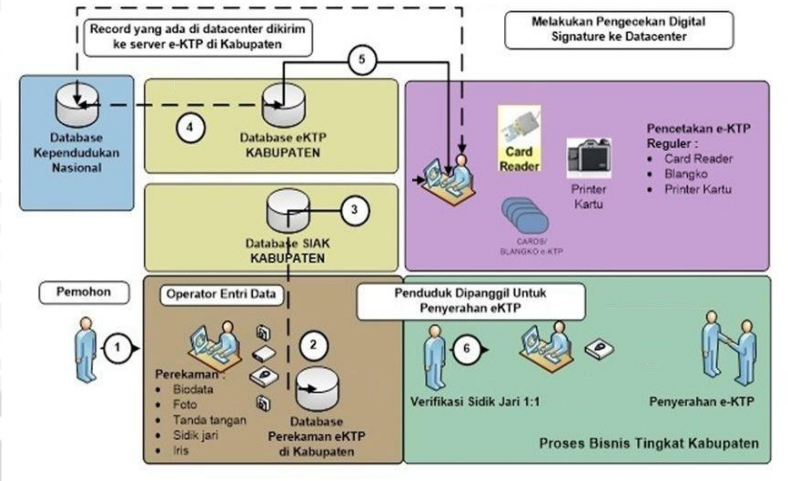
Di bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya pada produk layanan *e*-KTP dapat diketahui bahwa adanya kesungguhan petugas perekam *e*-KTP dalam melakukan proses perekaman data penduduk. Hal demikian terlihat dari pelayanan yang diberikan dengan baik, seperti memberikan senyum, sapa, dan salam untuk masyarakat. Kemudian melakukan pelayanan perekaman *e*-KTP sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, masyarakat juga diberi undangan hingga 3 (tiga)

kali melalui perangkat desa masing-masing untuk melakukan perekaman *e*-KTP di ruang PATEN Kecamatan Krian. Kesungguhan juga dapat diketahui dari kemauan untuk ikut serta di berbagai kegiatan, seperti bimbingan teknis dan rapat yang dilakukan secara rutin. Hal ini didukung oleh pernyataan staf PATEN yang saya wawancarai pada hari Jum'at, 2 Mei 2014 yaitu sebagai berikut:

> "Rapat biasanya dilakukan kadang 3 (tiga) bulan sekali, tetapi untuk tahun 2014 ini hampir tiap bulan ada rapat. Rapat yang dilakukan di PemKab Sidoarjo adalah rapat rutin yang dihadiri oleh perwakilan dari 18 (delapan belas) kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Tujuannya adalah untuk memonitoring dan mengevaluasi terkait PATEN di setiap kecamatan".

4) Struktur Birokrasi

Secara umum implemetasi kebijakan PATEN di bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil sudah baik karena telah memberikan pelayanan diantaranya KTP, KK, KSK, SKTS, SKPS sesuai dengan SOP dan SPP PATEN di Kecamatan Krian. Namun, pada produk layanan *e*-KTP, pihak pelaksana (*implementor*) kebijakan PATEN di Kecamatan Krian masih harus mengikuti aturan dan prosedur dari Kementerian Dalam Negeri selaku pemerintah pusat. Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2013: 3), bahwa proses dari pemohon mengajukan pencetakan kartu *e*-KTP adalah sesuai dengan gambar 4.7 berikut ini.



Gambar 4. 7 Proses Pencetakan *e*-KTP

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Sidoarjo (2013: 3)

Penjelasan dari gambar 4.7 yaitu sebagai berikut:

a) Pemohon mengajukan pencetakan kartu kepada operator entri data.
b) Pengecekan NIK di database *e*-KTP kabupaten/kota.
c) Pengecekan NIK di database SIAK Pelayanan.
d) Pengecekan ketunggalan data di database kependudukan nasional (Data Center).
e) Pengiriman data yang sudah di verifikasi ketunggalan datanya ke server *e*-KTP lokal dan kemudian dapat dilakukan proses pencetakan *e*-KTP.
f) Pemohon dipanggil untuk penyerahan *e*-KTP lama (jika pemohon melakukan mutasi daerah) atau pemohon dipanggil untuk melakukan verifikasi sidik jari 1:1.
g) Penyerahan *e*-KTP dari petugas *e*-KTP kepada pemohon.

Implementasi kebijakan PATEN Kecamatan Krian di bidang Administrasi Kependudukan khususnya pada produk layanan *e*-KTP hanya diberi kewenangan dalam merekam dan menginput data penduduk. Ketentuan dan prosedur layanan *e*-KTP tersebut masih merupakan peraturan dari pemerintah pusat yaitu dari Kementerian Dalam Negeri.

Adapun ketentuan dan prosedur dalam proses perekaman dan penginputan *e*-KTP yang harus dilakukan oleh Kecamatan, yaitu sebagai berikut:

a) Persyaratan:

(1) Membawa surat undangan foto *e*-KTP dari desa.

(2) Membawa *fotocopy* Kartu Keluarga (KK).

b) Biaya:

Perekaman *e*-KTP tidak dipungut biaya (gratis).

c) Lamanya Waktu Pelayanan:

Waktu yang dibutuhkan untuk perekaman *e*-KTP dengan persyaratan yang sudah lengkap kurang lebih 5 menit-10 menit perorang, dan yang bersangkutan harus datang sendiri.

d) Prosedur:

(1) Pemohon membawa undangan foto *e*-KTP yang dibuat oleh Desa/Kelurahan setempat dan *fotocopy* Kartu Keluarga (KK).

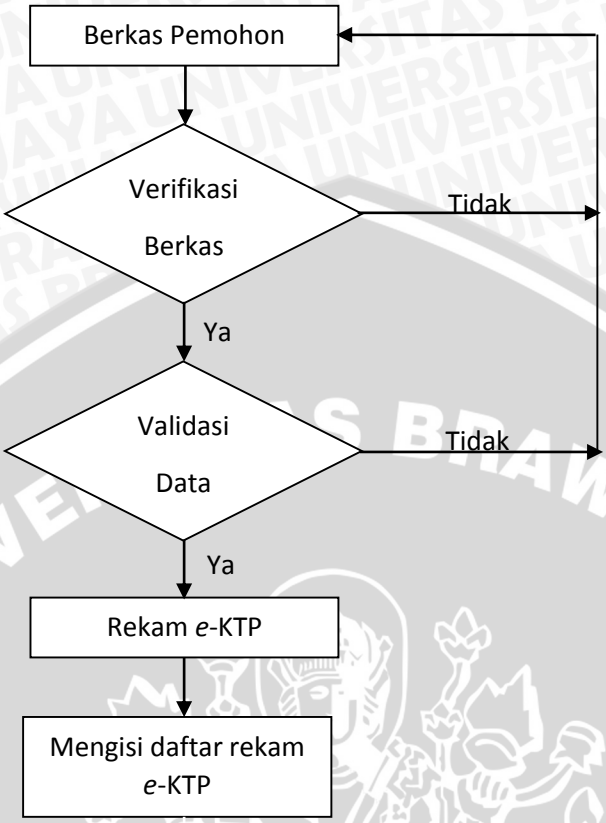
(2) Pemohon mengajukan berkas dimaksud ke kantor kecamatan.

(3) Kecamatan (operator) melakukan validasi data apakah yang bersangkutan sudah pernah foto *e*-KTP atau belum (foto *e*-KTP hanya sekali, kecuali ada kesalahan di tanggal lahir atau kesalahan *database* sidik jari).

(4) Operator merekam data yang bersangkutan.

(5) Pemohon mengisi daftar foto *e*-KTP.

e) Gambar Alur atau Prosedur Layanan:



Gambar 4. 8 Prosedur Layanan *e*-KTP

Sumber: Kantor Kecamatan Krian

f) Tempat dan Waktu Pelayanan :

(1) Tempat pelayanan di : Kantor Kecamatan Krian

(2) Waktu pelayanan : Hari : Senin s/d Jum'at

Pukul : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB

g) Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Kantor Kecamatan Krian Jl. Raya Gub. Sunandar Priyo Sudarmo No. 1 Krian.

(1) Telp. / fax. (031) 8971010.

(2) Email : kec.krian@gmail.com

(3) Facebook : kecamatankrian@facebook.com

(4) Menyediakan kotak saran / pengaduan

b. Tujuan Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah untuk mencapai tujuan dari kebijakan yang sebelumnya telah ditentukan. Dengan demikian tujuan dari implementasi kebijakan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 4, bahwa PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk bidang kependudukan dan catatan sipil khususnya pada produk layanan *e*-KTP mempunyai tujuan yaitu:

1) Untuk mencegah penduduk memiliki KTP lebih dari 1 (satu) maupun pemalsuan KTP.
2) Untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara nasional.

Hal tersebut didukung dengan pendapat pak Sekretaris Camat ketika saya wawancarai pada tanggal 20 Maret 2014, bahwa:

> "Keuntungan *e*-KTP itu jelas, orang untuk penduduk ganda susah. Kemanfaatannya besar, orang sekarang punya KTP banyak, misalnya orang China, WNI, atau bahkan bukan WNI, orang-perorang dibatasi maksimal punya tanah kalau 5 hektar, ndak boleh lebih di peraturan pertanahan. Tapi China misalnya, bikin KTP disini beli 5 ha trus bikin KTP disana beli 5 ha. Tapi diupayakan kalau *e*-KTP lama, boleh pakai manual. Di Krian untuk perekaman *e*-KTP sudah mencapai sekitar 85%,

tapi yang 15% sulit diambil, karena disitu kemungkinan penduduk ganda, orang tidak butuh".

3. Dampak Implementasi Kebijakan Pelayana Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo

Tujuan dari kebijakan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 4, bahwa PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun, di bidang Administrasi Kependudukan khususnya pada produk layanan *e*-KTP, bahwa kecamatan untuk saat ini hanya diberi kewenangan dalam merekam dan menginput data penduduk. Sedangkan yang mencetak dan menerbitkan *e*-KTP adalah Kementerian Dalam Negeri. Ketentuan dan prosedur layanan *e*-KTP tersebut merupakan peraturan dari Kementerian Dalam Negeri yang berkedudukan di pemerintahan pusat. Dengan demikian pihak PATEN di Kecamatan Krian tidak dapat mengetahui kepastian waktu untuk penerbitan *e*-KTP. Hal tersebut di dukung dengan hasil wawancara dengan staf PATEN di Kecamatan pada hari Kamis, 20 Maret 2014, yang menyatakan bahwa:

"Saat ini dari pihak kami sebagai petugas pelaksana PATEN di Kecamatan, pada pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya produk layanan *e*-KTP, bahwa kami hanya bertugas sebagai penginput data penduduk yang telah memenuhi syarat untuk mengurus *e*-KTP. Kemudian yang berhak untuk mencetak adalah Kementerian Dalam Negeri dengan waktu yang tidak kami ketahui kepastiannya. Jadi kami juga tidak dapat memberi kepastian waktu kepada masyarakat untuk jadinya *e*-KTP. Namun, pihak kami akan menyerahkan ke Perangkat Desanya masing-masing jika *e*-KTP tersebut sudah jadi untuk dibagikan langsung kepada masyarakat".

Proses yang kita ketahui terlalu hierarkis tersebut membuat penerbitan *e*-KTP menjadi lebih lama dan masyarakat tidak mengetahui kepastian waktu terbitnya *e*-KTP untuk segera dibagikan kepada masyarakat. Berikut ini adalah pernyataan dari masyarakat yang sudah pernah mengurus layanan *e*-KTP, ketika saya wawancarai pada hari Kamis, 10 April 2014:

> Wah, kurang tau ya, lama banget itu iya jadinya. Berapa bulan saya kurang tau, yang jelas itu lama. Dulu itu kan sudah dianjurkan e-KTP oleh desa, kita sudah daftar. Kemudian pemotretran di Kecamatan. Trus untuk jadinya ya lama lebih dari 3 bulan kalau ndak salah, lupa wis, sudah lama". Untuk pelayanan setelah adanya PATEN oh biasa-biasa saja, mudahlah, iya lebih mudah.

Selain itu dari hasil pengamatan saya bahwa, pada hari Kamis, 10 April 2014 peralatan *e*-KTP sedang mengalami kerusakan teknis. Ketika ada masyarakat yang datang untuk mengurus layanan *e*-KTP, jadi tidak bisa dilakukan perekaman karena kerusakan teknis tersebut. Hingga tanggal 2 Mei 2014 layanan *e*-KTP masih belum bisa dilaksanakan, hal demikian terjadi karena pengadaan peralatan *e-KTP* dari Kementerian Dalam Negeri yang berkedudukan di pemerintahan pusat. Dengan demikian ketika terjadi kerusakan pada peralatan *e*-KTP tersebut harus sesuai ketentuan prosedur yaitu dikirim ke pusat terlebih dahulu untuk diperbaiki, kemudian setelah diperbaiki diserahkan kembali kepada pihak PATEN di Kecamatan Krian.

C. Analisis Data Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Bentuk Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

a. Amanat Menteri Dalam Negeri

Menurut Nugroho (2012: 131), bahwa dalam pemahaman kontinentalis, bentuk kebijakan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1) Kebijakan publik bersifat *makro* atau umum, atau mendasar, yaitu kelima peraturan yang disebut di atas.
2) Kebijakan publik yang bersifat *messo* atau menengah, atau penjelas pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati, dan Peraturan Wali Kota. Kebijakan tersebut dapat pula berbentuk Surat Keputusan Bersama atau SKB antar-menteri, gubernur, dan bupati atau wali kota.
3) Kebijakan publik yang bersifat *mikro* adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan wali kota.

Dengan demikian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan bentuk dari kebijakan publik yang bersifat *messo* atau menengah, atau penjelas pelaksanaan. Peraturan Menteri tersebut merupakan pedoman untuk kabupaten/kota di seluruh Indonesia dalam menyelenggarakan PATEN. Dalam Peraturan Menteri juga sudah jelas mengatur tentang pelaksanaan PATEN, mulai dari ketentuan umum, ruang lingkup, maksud dan tujuan, persyaratan, hingga ketentuan yang mengatur target untuk seluruh kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN yaitu 5 (lima) tahun setelah Peraturan Menteri ini ditetapkan, tepatnya capaian target tersebut pada tanggal 15 Januari 2015.

b. Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

Pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati Kepada Camat dimaksudkan untuk mendukung terpenuhinya segala kelengkapan dari syarat-syarat kecamatan yang dapat disebut sebagai penyelenggara PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 5, bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis. Karena pelimpahan kewenangan merupakan salah satu syarat dari ketiga syarat tersebut, yaitu syarat substantif. Selain itu pelimpahan kewenangan dapat mendukung sinergitas antara Bupati dengan Camat dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerah termasuk dalam mencapai tujuan dari kebijakan PATEN. Dimana sebagian kewenangan Bupati yang dilimpahkan kepada Camat adalah kewenangan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya dan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik menuju ke arah pelayanan publik yang berkualitas.

2. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo

a. Analisis Model Implementasi Kebijakan Publik George Edward III

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya di penyajian data fokus penelitian, bahwa peneliti menggunakan model implementasi kebijakan publik dari George Edward III dengan tujuan untuk menilai keberhasilan implementasi

kebijakan publik yang ditinjau dari 4 (empat) faktor, yaitu *communication* (komunikasi), *resource* (sumber daya), *disposition* (disposisi), dan *bureaucratic structures* (struktur birokrasi). Adapun analisis dari 4 (empat) faktor tersebut, yaitu sebagai berikut:

1) Komunikasi

Komunikasi yang terjalin antar aktor implementasi kebijakan berjalan dengan baik dan dapat dipahami oleh seluruh aktor implementasi kebijakan PATEN. Untuk pola komunikasi yang digunakan yaitu *top down* (dari atas kepada bawahan) dari Camat kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum sebagai petugas pelaksana yang kemudian langsung dikoordinasikan dengan staf-staf di ruang PATEN. Kejelasan dalam komunikasi merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan implementasi kebijakan, karena ketika kebijakan yang disampaikan jelas dan dapat diterima dengan baik. Selain itu perlu adanya konsistensi dari aktor pelaksana (*implementor*) kebijakan dalam melaksanakan kebijakan, karena konsistensi juga dapat mendukung keberhasilan dari kebijakan tersebut.

2) Sumber Daya

a) Sumber Daya Manusia

Secara umum Sumber Daya Manusia (SDM) selaku petugas pelaksana (*implementor*) kebijakan PATEN masih dibawah standar yang telah ditentukan yaitu sejumlah 7 (tujuh) orang personil untuk setiap kecamatan, sesuai dengan laporan hasil Monev Sidoarjo oleh Tim Teknis PATEN (2012: 39). Namun, standar jumlah tersebut menurut peneliti harus

dikaji ulang kembali dengan memperhatikan beban kerja setiap kecamatan yang ditinjau dari perbandingan jumlah masyarakat yang mengurus layanan publik dengan jumlah petugas PATEN di Kecamatan. Sedangkan untuk bidang Administrasi Kependudukan khususnya pada produk layanan *e*-KTP telah sesuai dengan proporsinya, dimana terdapat 1 (satu) orang operator yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus perekaman *e*-KTP.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga telah memberikan bimbingan teknis untuk petugas pelaksana kebijakan PATEN untuk seluruh Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu juga terdapat rapat koordinasi untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan bimbingan teknis maupun rapat koordinasi tersbut dilakukan secara rutin dan berkala dalam upaya peningkatkan kapasitas dan untuk menambah wawasan berupa pengetahuan terkait isu-isu maupun perkembangan terkini kebijakan PATEN termasuk di dalamnya produk layanan *e*-KTP.

b) Sumber Daya Peralatan

Sumber daya peralatan untuk perekaman *e*-KTP disediakan oleh Kementerian Dalam Negeri selaku pemerintah pusat. Namun, terdapat kendala jika terjadi kerusakan teknis pada peralatan tersebut, seperti kerusakan pada alat perekam sidik jari, iris mata, tanda tangan elektronik dan kerusakan teknis lainnya, maka harus dikembalikan ke pusat untuk diperbaiki. Hal tersebut juga menjadi kendala ketika masyarakat ingin

mengurus perekaman *e*-KTP. Dengan demikian pihak kecamatan tidak dapat memberikan kepastian waktu kepada masyarakat.

c) Sumber Daya Keuangan

Sumber daya keuangan disini berupa anggaran, untuk ruang PATEN di Kecamatan Krian maupun seluruh kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo dianggarkan melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) berupa DPA. Menurut Tim Teknis PATEN (2012: 21), bahwa pada tahun anggaran 2012 untuk setiap kecamatan anggaran idealnya yaitu sebesar Rp. 4.402.950.000,- (Empat Milyar Empat Ratus Dua Juta Sembilan Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Kecamatan Krian telah menyerap anggaran sebesar Rp. 1.240.948.000,- (Satu Milyar Dua Ratus Empat Puluh Juta Sembilan Ratus Empat Puluh Delapan Ribu Rupiah). Jadi dapat diketahui bahwa masih terdapat kekurangan sebesar Rp. 3.162.002.000,- (Tiga Milyar Seratus Enam Puluh Dua Juta Dua Ribu Rupiah) dari besaran anggaran yang ideal. Jumlah anggaran tersebut diserap sesuai dengan kebutuhan dari Kecamatan Krian. Dengan demikian, terlebih dahulu meninjau kebutuhan yang diperlukan baru kemudian diajukan anggaran sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan tersebut. Namun, khususnya untuk kebutuhan terkait produk layanan *e*-KTP disini masih dianggarkan secara nasional oleh Kementerian Dalam Negeri yaitu bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Jadi pihak kecamatan tidak menganggarkannya terkait kebutuhan yang

diperlukan untuk e-KTP khusunya pada pengadaan peralatan *e*-KTP tersebut.

3) Disposisi

Disposisi disini memiliki arti yaitu kesungguhan dari aktor pelaksnan (*implementor*) kebijakan. Dapat diketahui dari penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa petugas PATEN termasuk petugas perekam *e*-KTP sebagai pelaksana yang berhubungan langsung dengan masyarakat telah memiliki kesungguhan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Petugas juga memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, karena telah berupaya untuk meningkatkan kapasitas dengan cara rutin mengikuti kegiatan-kegiatan seperti bimbingan teknis maupun rapat koordinasi yang dilakukan secara rutin. Dengan adanya peningkatan kapasitas petugas, maka akan berdampak terhadap meningkatnya kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4) Struktur Birokrasi

Untuk saat ini implementasi kebijakan PATEN khususnya di bidang Administrasi Kependudukan yaitu produk layanan *e*-KTP dapat diketahui bahwa dari penyajian data hasil penelitian, pihak PATEN di Kecamatan Krian hanya diberi kewenangan dalam merekam dan menginput data penduduk. Untuk tahap selanjutnya pencetakan dan penerbitan *e*-KTP merupakan kewenangan dari Kementerian Dalam Negeri. Dengan demikian dapat diketahui bahwa struktur atau jenjang hierarki yang tinggi dan alur prosedurnya yang tergolong panjang, bahwa untuk memberi kepastian

waktu terkait penerbitan *e*-KTP dari pihak Kecamatan juga tidak dapat mengetahuinya, karena seluruh kecamatan di Indonesia masih tersentral di Kementerian Dalam Negeri yang memiliki kewenangan untuk mencetak dan menerbitkan *e*-KTP tersebut.

b. Tujuan Implementasi Kebijakan

Menurut Pressman dan Wildavsky sebagai pelopor studi implementasi memberikan definisi bahwa:

> Implementasi masih banyak terpengaruh oleh paradigma dikhotomi politik-administrasi. Menurut mereka, implementasi dimaknai dengan beberapa kata kunci, yaitu: untuk menjalankan kebijakan (*to carry out*), untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*), untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*), untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*to complete*). (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012: 20)

Dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan dilakukan adalah untuk mencapai tujuan dari kebijakan itu sendiri. Tujuan dari kebijakan PATEN tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 4, bahwa PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk bidang kependudukan dan catatan sipil khususnya pada produk layanan *e*-KTP mempunyai tujuan yaitu mencegah penduduk yang memiliki identitas kependudukan (KTP) lebih dari 1 (satu) seta untuk pemalsuan identitas. Selain itu untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara nasional.

3. Dampak Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan *e*-KTP terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo

Tujuan dari kebijakan PATEN pada dasarnya adalah untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana posisi strategis yang dimiliki kecamatan telah mendukung untuk diselenggarakannya implementasi kebijakan tersebut. Pada tahap implementasi kebijakan yang telah diukur dari berbagai aspek seperti yang dikemukakan oleh Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Secara umum dapat dikatakan berhasil yaitu pada aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Namun pada faktor struktur birokrasi masih terdapat kendala pada stuktur birokrasi yang terlalu berjenjang/hirarkis.

Sesuai dengan data yang disajikan, bahwa terdapat kendala terkait ketidakpastian waktu akibat dari struktur birokrasi yang terlalu berjenjang/hirarkis. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan
   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dapat diketahui bahwa khususnya untuk waktu penyelesaian produk layanan *e*-KTP belum dapat ditentukan, dikarenakan jenjang hierarki yang terlalu tinggi untuk proses penerbitan *e*-KTP. Jadi pihak pelakasana PATEN untuk menentukan waktu juga masih mengalami ketidakpastian, dan masyarakat hanya bisa menunggu dari Kementerian Dalam Negeri hingga selesai pencetakan dan kemudian *e*-KTP tersebut diterbitkan. Dengan demikian secara umum implementasi Kebijakan PATEN pada produk layanan *e*-KTP telah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Namun untuk saat ini dampak implementasi belum terasa signifikan karena masih terdapat kendala khususnya pada waktu penyelesaian yang tidak ada kepastian bagi masyarakat yang mengurus perekaman *e*-KTP.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan khusus pada produk layanan *e*-KTP, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Bentuk kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan instruksi dari Menteri Dalam Negeri yang berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut merupakan pedoman untuk seluruh kecamatan di Indonesia dalam menyelenggarakan PATEN. Selain itu Pelimpahan Sebagian Kewenangan dari Bupati kepada Camat juga diperlukan dalam mendukung terselenggaranya PATEN yang optimal, dimana setiap daerah kabupaten/kota harus memiliki landasan hukum yang mengatur adanya Pelimpahan Sebagian Kewenangan dari Bupati kepada Camat. Seperti halnya Kabupaten Sidoarjo yang telah memiliki landasan hukum berupa Peraturan Bupati Nomor 78 tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Peraturan Bupati tersebut mengatur apa-apa saja kewenangan yang dilimpahkan kepada Camat. Sesuai dengan pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) dijelaskan bahwa Camat disamping menyelenggarakan tugas umum pemerintahan juga melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati. Dengan adanya pelimpahan sebagian kewenangan maka segala urusan yang urgen dan merupakan kepentingan publik terkait pelayanan publik akan lebih mudah untuk dilaksanakan secara optimal, karena lebih dekat dengan masyarakat. Keseriusan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo berupa pemenuhan kebutuhan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 5, bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis. Hal tersebut merupakan langkah awal yang baik demi terciptanya tujuan dari kebijakan PATEN yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 4, bahwa PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, dapat diketahui bahwa:

a. Implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan *e*-KTP yang telah dianalisis dengan model implementasi kebijakan publik dari George Edward III, maka dapat diketahui bahwa terdapat 4 (empat) isu pokok agar implementasi kebijakan publik menjadi efektif, yaitu:

1) Komunikasi

Komunikasi yang terjalin antar aktor implementasi kebijakan berjalan dengan baik dan dapat dipahami oleh seluruh aktor implementasi kebijakan PATEN. Untuk pola komunikasi yang digunakan yaitu *top down* (dari atas kepada bawahan) dari Camat kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum sebagai petugas pelaksana yang kemudian langsung dikoordinasikan dengan staf-staf di ruang PATEN.

2) Sumber daya

Sumber daya terbagi menjadi tiga, yaitu sumber daya manusia, sumber daya peralatan, dan sumber daya keuangan. Pertama, untuk sumber daya manusia pada produk layanan *e*-KTP telah sesuai dengan proporsinya, dimana terdapat 1 (satu) orang operator yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus perekaman *e*-KTP. Kedua, untuk sumber daya peralatan untuk perekaman *e*-KTP disediakan oleh Kementerian Dalam Negeri selaku pemerintah pusat. Ketiga, untuk sumber daya keuangan terkait kebutuhan produk layanan *e*-KTP disini masih dianggarkan secara nasional oleh

Kementerian Dalam Negeri yaitu bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

3) Disposisi

Disposisi memiliki arti yaitu kesungguhan dari aktor pelaksana (*implementor*) kebijakan. Petugas PATEN termasuk petugas perekam *e*-KTP selaku aktor pelaksana kebijakan yang berhubungan langsung dengan masyarakat telah memiliki kesungguhan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Petugas juga memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, karena telah berupaya untuk meningkatkan kapasitas dengan cara mengikuti kegiatan-kegiatan seperti bimbingan teknis dan rapat yang dilakukan secara rutin. Dengan adanya peningkatan kapasitas petugas, maka akan berdampak terhadap meningkatnya kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi masih terkendala pada struktrur dan prosedur yang untuk saat ini ditentukan oleh Kementerian Dalam Negeri pada pelayanan *e*-KTP di bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Struktur tersebut terlalu hierarkis dan prosedurnya panjang, sehingga menyebabkan ketidakpastian waktu bagi masyarakat dalam proses penerbitan *e*-KTP, karena pihak penyelenggara PATEN di Kecamatan Krian untuk saat ini

hanya diberi kewenangan untuk merekam dan menginput data penduduk. Untuk tahap pencetakan dan penerbitan *e*-KTP untuk saat ini masih merupakan kewenangan dari Kementerian Dalam Negeri.

b. Tujuan dari implementasi kebijakan pada dasarnya adalah untuk mencapai tujuan dari kebijakan yang sebelumnya telah ditentukan. Tujuan dari implementasi kebijakan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 4, bahwa PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk bidang kependudukan dan catatan sipil khususnya pada produk layanan *e*-KTP mempunyai tujuan yaitu mencegah penduduk yang memiliki identitas kependudukan (KTP) lebih dari 1 (satu) serta untuk pemalsuan identitas dan untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara nasional. Selain itu *e*-KTP dapat digunakan untuk ukuran dalam Pemilihan Umum, dimana nantinya dapat menghindari kecurangan dalam jumlah suara. *E*-KTP juga dapat digunakan untuk jaminan kesehatan, pembayaran tagihan listrik di PLN, pembayaran tagihan air PDAM, maupun kebutuhan lain dari masyarakat pada umumnya yang nantinya dapat memanfaatkan *database* yang terintegrasi.

Dengan demikian kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik akan semakin mudah dilayani.

3. Dampak implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan *e*-KTP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya untuk waktu penyelesaian produk layanan *e*-KTP belum dapat ditentukan, dikarenakan struktur birokrasi yang terlalu hierarkis dan prosedur untuk penerbitan *e*-KTP. Jadi pihak pelaksana PATEN di Kecamatan Krian dalam menentukan waktu juga masih mengalami ketidakpastian, dan masyarakat hanya bisa menunggu dari Kementerian Dalam Negeri hingga selesai pencetakan dan kemudian *e*-KTP tersebut diterbitkan. Dengan demikian untuk saat ini dampak implementasi belum dapat dirasakan oleh masyarakat karena masih terdapat kendala khususnya pada waktu penerbitan yang tidak ada kepastian bagi masyarakat yang menggunakan produk layanan *e*-KTP.

B. Saran

Adapun beberapa saran dari penelitian ini, yaitu:

1. Bentuk kebijakan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan telah dijadikan pedoman dan acuan untuk mengatur kecamatan sebagai penyelenggara PATEN sesuai

dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut. Namun, jika kebijakan PATEN mengharuskan seluruh kecamatan di Indonesia untuk menyelenggarakan PATEN selambat-lambatnya 15 Januari 2015 sesuai dengan Bab IX Ketentuan Peralihan pasal 29, maka harus ada peraturan pendukung yang jelas beserta sanksi yang tegas bagi kecamatan di daerah kabupaten/kota seluruh Indonesia yang tidak menyelenggarakan PATEN pada tempo yang ditentukan tersebut, agar implementasi kebijakan PATEN untuk seluruh kecamatan di Indonesia dapat berjalan sesuai dengan harapan maupun target yang ditentukan.

2. Adapun saran dari implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan *e*KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, yaitu sebagai berikut:
   a. Dari 4 (empat) isu pokok agar implementasi kebijakan publik menjadi efektif kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III telah diketahui secara umum dapat dikatakan berhasil, namun untuk struktur birokrasi masih terdapat kendala khususnya pada struktur yang terlalu hierarkis dan prosedur yang panjang dalam penerbitan *e*-KTP, maka dari itu perlu adanya perampingan atau pemangkasan guna menunjang keberhasilan implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan *e*-KTP. Dengan demikian kepastian waktu pada penerbitan *e*-KTP dapat ditentukan.
   b. Tujuan dari implementasi kebijakan PATEN pada produk layanan eKTP sudah baik, namun masih terdapat kendala yang dialami oleh pihak pelaksana kebijakan, seperti prosedur yang mengakibatkan

terjadinya ketidakpastian waktu dalam penerbitan *e*-KTP. Selain itu masih terkendala pada peralatan teknis yang mengalami kerusakan dan untuk perbaikannya harus dikirim ke pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri, karena peralatan tersebut yang menyediakan adalah Kementerian Dalam Negeri. Beberapa hal tersebut perlu mendapat perhatian serius agar tidak menjadi penghambat dalam mencapai tujuan dari kebijakan PATEN pada produk layanan *e*-KTP.

3. Dampak implemetasi kebijakan PATEN di bidang kependudukan dan catatan sipil khususnya pada produk layanan *e*-KTP untuk saat ini masih belum dapat dirasakan oleh masyarakat, karena tidak dapat dipungkiri bahwa kebijakan tersebut masih berada di masa transisi. Untuk kedepannya nanti bahwa harapan dari berbagai pihak, yaitu dari pihak peneliti, pelaksana kebijakan PATEN di Kecamatan Krian dan masyarakat telah memiliki harapan besar untuk segera diberi kewenangan dalam merekam data sekaligus menerbitkan *e*-KTP, dengan demikian kepastian waktu dapat ditentukan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan efektifitas dan efesiensi pada produk layanan *e*-KTP. Selain itu meningkatnya kualitas pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin. 2011. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press.

Berita Kemendagri. 2014. Mendagri Harap Produksi KTP-el di Daerah Mulai Juni, diakses pada Tanggal 2 Februari 2014 dari: http://www.kemendagri.go.id/news/2014/01/08/mendagri-harap-produksi-ktp-el-di-daerah-mulai-juni

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Kementerian Dalam Negeri. 2014. *Program Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik*, diakses pada Tanggal 5 Mei 2014 dari: www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/program-penerapan-kartu-tandapenduduk-elektronik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. 2013. Buku Manual Panduan Instalasi Perangkat *e*-KTP dan Penggunaan Aplikasi *BCard Management*. Sidoarjo: Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. 2014. Laporan Kependudukan Kabupaten Sidoarjo Tribulan IV Tahun 2013. Sidoarjo: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*: *Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*: *Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kabar Sidoarjo. 2014. 1,5 Juta Warga Sidoarjo Sudah Masuk Database e-KTP, diakses pada Tanggal 2 Februari 2014 dari: http://kabarsidoarjo.com/?p=25532

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2013. Pendampingan Teknis Project Logica -2 Untuk Perkuatan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Development Policy for Strengthening Implementation of Integrated Administration Services in Sub-Distric (PATEN)), diakses pada Tanggal 17 April 2014 dari: http://www.logica.or.id/uplorrads/1/2/6/7/12678526/final_report_pendampingan_logica_ausaid__13_juni_2013_3.pdf

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2011. Renstra Kementerian Dalam Negeri tahun 2010-2014, diakses pada Tanggal 17 April 2014 dari: http://www.kemendagri.go.id/basis-data/2012/09/12/renstra-kemendagri-2010-2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 21 November 2013 dari: http://bppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan_nomor_63_tahun 2003_pedoman_pelayanan_publik.pdf

Kurniawan, R.I. dan Sujianto. 2013. Efektivitas Implementasi Program e-KTP. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1 (2): 101 218, diakses pada Tanggal 2 Februari 2014 dari: http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/download/1344/1334

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. 2014. Arti Lambang Daerah Kabupaten Sidoarjo, diakses pada Tanggal 23 April 2014 dari: http://sidoarjokab.go.id/article/arti-lambang-daerah-kabupaten-sidoarjo

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. 2014. Peta Wilayah Kabupaten Sidoarjo, diakses pada Tanggal 22 April, 2014 dari: http://sidoarjokab.go.id/peta

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. 2014. Visi dan Misi Kabupaten Sidoarjo, diakses pada Tanggal 22 April 2014 dari: http://sidoarjokab.go.id/article/visi-misi

Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat, diakses pada tanggal 16 April 2013 dari: http://www.sjdih-sidoarjo.net/sjdih/webadmin/webstorage/produk_hukum/peraturan-bupati/Perbup_18_2009.pdf

Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan kepada Camat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, diakses pada Tanggal 16 April 2013 dari: www.kemendagri.go.id/media/documents/2010/02/18/p/e/permen_no.04-2010.doc

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, diakses pada Tanggal 21 November 2013 dari: http://www.sulsel.go.id/system/files/produk-hukum/pp192008.pdf?download=1

PPID Kabupaten Sidoarjo. 2014. Struktur Organisasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, diakses pada Tanggal 28 April, 2014 dari: http://ppid.sidoarjokab.go.id/struktur/

Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*: *Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.

Sosiawan. E.A. 2008. Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi e-Government di Indonesia. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Komunikasi Fisip

UPN Veteran, diakses pada Tanggal 4 Februari 2014 dari: http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/Tantangan%20egov.pdf

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Tim Teknis PATEN Kabupaten Sidoarjo. 2012. *Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Sidoarjo: Tim Teknis PATEN.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diakses pada Tanggal 21 November 2013 dari: http://ditjenpas.go.id/sites/default/files/UU%2025%202009.pdf

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Widodo, Joko. 2012. *Analisisi Kebijakan Publik*: *Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedi Publishing.

LAMPIRAN

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Raya A. Yani No. 4 Telp./Fax. 031 8921954
SIDOARJO - 61211
www.bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 04 Maret 2014

Nomor : 072/ 215 /404.6.4/2014
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian
An. Sdr. RIZQI FAJAR EKO J

Kepada
Yth. Sdr. Camat Krian Sidoarjo
di
SIDOARJO

Berdasarkan Surat dari Kepala Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur Nomor : 070/1602/203.3/2014 Tanggal : 04 Maret 2014 Perihal Permohonan Ijin Penelitian, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama	:	**RIZQI FAJAR EKO J**
Tempat/Tgl Lahir	:	Magetan 3 Juni 1992
Fakultas/Jurusan	:	Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
NIM/NIP	:	10503010011129
Alamat	:	Wirengan Rt. 43 Masaran Sragen Jawa Tengah Tlp. (085693268904)
Judul	:	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan E-KTP di Kec. Krian Kab. Sidoarjo
Lama survey	:	18 Maret s/d 18 Juni 2014 TMT Surat ini dikeluarkan
Pengikut	:	-

Untuk melakukan Penelitian/survey/PKL/KKn di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan harus mentaati ketentuan/peraturan yang berlaku dimana dilakukannya penelitian/survey/PKL/KKn.
2. Dilarang menggunakan questionnaire diluar design yang telah ditentukan.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah / pelajaran di sekolah / perguruan tinggi
4. Yang bersangkutan sesudah melakukan penelitian harap melaporkan pelaksanaan dan hasilnya ke Bakesbang Dan Politik Kab. Sidoarjo.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN SIDOARJO
Sekretaris

ZAINUL ARIFIN, SH
Pembina
Nip. 19630421 198603 1 016

Tembusan :
Yth.Sdr. 1. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo
2. Kepala Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur
3. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
4. Yang bersangkutan

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493
SURABAYA - (60189)

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 070/ 1601 /203.3/2014

Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi ;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 ;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah ;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian ;
5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 101 2008 tentang Uraian Tugas Sekretariat, Bidang, Sub Bagian dan Sub Bidang Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur.

Menimbang

a. bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dan pengembangan perlu diterbitkan rekomendasi penelitian ;
b. bahwa sesuai surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang tanggal 26 Pebruari 2014 Nomor : 2870/UN 10.3/PG/2014 Perihal Riset atas nama Rizqi Fajar Eko J, telah mengajukan permohonan rekomendasi penelitian;
c. bahwa sesuai konsideran huruf a dan b, serta hasil verifikasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur, berkas persyaratan administrasi penelitian telah memenuhi syarat sesuai Pasal 4, 5 dan 6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Gubernur Jawa Timur, memberikan rekomendasi kepada :

a. Nama	:	Rizqi Fajar Eko J
b. Alamat	:	Wirengan RT 43 Masaran Sragen Jawa Tengah
c. Pekerjaan/Jabatan	:	Mahasiswa
d. Instansi/Civitas/ Organisasi	:	Universitas Brawijaya Malang
e. Kebangsaan	:	Indonesia

Untuk mengadakan penelitian/survey/research dengan :

a. Judul	:	"Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi pada Pelayanan E-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)"
b. Bidang Penelitian	:	Kebijakan Publik
c. Tujuan	:	Mencari data
d. Status Penelitian	:	S1
e. Pembimbing	:	Dr. Mardiyono. MPA
f. Anggota	:	-
g. Tanggal (Waktu)	:	18 Maret sd. 18 Juni 2014
h. Tempat/Lokasi	:	Kabupaten Sidoarjo

Dengan ketentuan

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / lokasi penelitian;
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat/lokasi penelitian ;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Gubernur Jawa Timur melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur dalam kesempatan pertama.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Surabaya, 4 Maret 2014

a.n. GUBERNUR JAWA TIMUR
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI JAWA TIMUR
u.b.
Kepala Bidang Budaya Politik

EDDY SUPRIYANTO, S.STP., M.PSDM.
Pembina
NIP. 19750319 199511 1 002

Tembusan :
Yth. 1. Gubernur Jawa Timur (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur (sebagai laporan);
3. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang di Malang;
4. Yang bersangkutan.

KABUPATEN : SIDOARJO
PROPINSI : JAWA TIMUR
TRIBULAN : IV (OKTOBER, NOPEMBER, DESEMBER)
TAHUN : 2013

LAMPIRAN : 1

NO.	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK						WNI + WNA	TGL.LPR
		WNI			WNA				
		L	P	L + P	L	P	L + P		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	SIDOARJO	105,304	105,203	210,507	11	18	29	210,536	26-Dec-13
2	BUDURAN	48,482	47,697	96,179	12	16	28	96,207	26-Dec-13
3	CANDI	74,301	73,694	147,995	8	12	20	148,015	24-Dec-13
4	PORONG	44,852	44,543	89,395	10	8	18	89,413	24-Dec-13
5	KREMBUNG	35,484	35,024	70,508	-	-	-	70,508	24-Dec-13
6	TULANGAN	47,382	46,834	94,216	-	-	-	94,216	24-Dec-13
7	TANGGULANGIN	53,814	52,867	106,681	6	9	15	106,696	26-Dec-13
8	JABON	29,515	29,303	58,818	2	-	2	58,820	26-Dec-13
9	KRIAN	63,341	61,890	125,231	12	12	24	125,255	26-Dec-13
10	BALONGBENDO	37,685	36,901	74,586	5	3	8	74,594	24-Dec-13
11	WONOAYU	41,238	40,800	82,038	12	7	19	82,057	24-Dec-13
12	TARIK	34,015	33,713	67,728	8	11	19	67,747	26-Dec-13
13	PRAMBON	40,118	39,256	79,374	3	3	6	79,380	26-Dec-13
14	TAMAN	110,722	107,647	218,369	23	22	45	218,414	26-Dec-13
15	WARU	113,944	113,233	227,177	28	31	59	227,236	24-Dec-13
16	GEDANGAN	63,650	61,890	125,540	32	18	50	125,590	24-Dec-13
17	SEDATI	50,311	48,493	98,804	9	11	20	98,824	24-Dec-13
18	SUKODONO	59,745	57,728	117,473	6	8	14	117,487	24-Dec-13
	JUMLAH	1,053,903	1,036,716	2,090,619	187	189	376	2,090,995	

Sidoarjo, Januari 2014
KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO

Drs. [illegible]
Pembina Utama Muda

DATA KEPENDUDUKAN

KABUPATEN : SIDOARJO
PROPINSI : JAWA TIMUR
TRIBULAN : IV (OKTOBER, NOPEMBER, DESEMBER)
TAHUN : 2013

LAMPIRAN : 8

NO.	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK WAJIB KTP						WNI + WNA	TGL.LPR.
		W N I			W N A				
		L	P	L + P	L	P	L + P		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	SIDOARJO	81,785	72,526	154,311	-	-	-	154,311	26-Dec-13
2	BUDURAN	36,568	32,428	68,996	-	-	-	68,996	26-Dec-13
3	CANDI	56,563	50,160	106,723	-	-	-	106,723	24-Dec-13
4	PORONG	34,954	30,997	65,950	-	-	-	65,950	24-Dec-13
5	KREMBUNG	28,088	24,908	52,996	-	-	-	52,996	24-Dec-13
6	TULANGAN	36,443	32,317	68,760	-	-	-	68,760	24-Dec-13
7	TANGGULANGIN	41,511	36,811	78,322	-	-	-	78,322	26-Dec-13
8	JABON	22,953	20,355	43,308	-	-	-	43,308	26-Dec-13
9	KRIAN	47,623	42,231	89,854	-	-	-	89,854	26-Dec-13
10	BALONGBENDO	29,237	25,928	55,165	-	-	-	55,165	24-Dec-13
11	WONOAYU	32,049	28,421	60,470	-	-	-	60,470	24-Dec-13
12	TARIK	26,713	23,689	50,402	-	-	-	50,402	26-Dec-13
13	PRAMBON	31,514	27,946	59,460	-	-	-	59,460	26-Dec-13
14	TAMAN	84,618	75,039	159,657	-	-	-	159,657	26-Dec-13
15	WARU	90,403	80,168	170,571	-	-	-	170,571	24-Dec-13
16	GEDANGAN	48,237	42,776	91,013	-	-	-	91,013	24-Dec-13
17	SEDATI	38,006	33,703	71,709	-	-	-	71,709	24-Dec-13
18	SUKODONO	44,057	39,069	83,126	-	-	-	83,126	24-Dec-13
JUMLAH		811,320	719,473	1,530,793	-	-	-	1,530,793	

Sidoarjo, Januari 2014

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO

SIDOARJO

[illegible] YULIANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19640715 199203 1 014

DATA KEPENDUDUKAN

KABUPATEN : SIDOARJO
PROPINSI : JAWA TIMUR
TRIBULAN : IV (OKTOBER, NOPEMBER, DESEMBER)
TAHUN : 2013

LAMPIRAN : 9

NO.	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK YANG MEMILIKI KTP							WNI + WNA	TGL.LPR.
		W N I				W N A				
		L	P	L + P		L	P	L + P		
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
1	SIDOARJO	44,996	22,162	67,158	67,158	-	-	-	67,158	26-Dec-13
2	BUDURAN	24,133	11,887	36,020	36,020	-	-	-	36,020	26-Dec-13
3	CANDI	36,727	18,090	54,817	54,817	-	-	-	54,817	24-Dec-13
4	PORONG	19,230	9,471	28,701	28,701	-	-	-	28,701	24-Dec-13
5	KREMBUNG	12,596	6,204	18,800	18,800	-	-	-	18,800	24-Dec-13
6	TULANGAN	20,320	10,008	30,328	30,328	-	-	-	30,328	24-Dec-13
7	TANGGULANGIN	17,269	8,505	25,774	25,774	-	-	-	25,774	26-Dec-13
8	JABON	9,811	4,832	14,643	14,643	-	-	-	14,643	26-Dec-13
9	KRIAN	34,958	17,218	52,176	52,176	-	-	-	52,176	26-Dec-13
10	BALONGBENDO	26,355	12,981	39,336	39,336	-	-	-	39,336	24-Dec-13
11	WONOAYU	15,994	7,878	23,872	23,872	-	-	-	23,872	24-Dec-13
12	TARIK	21,504	10,592	32,096	32,096	-	-	-	32,096	26-Dec-13
13	PRAMBON	24,783	12,206	36,989	36,989	-	-	-	36,989	26-Dec-13
14	TAMAN	46,109	22,711	68,820	68,820	-	-	-	68,820	26-Dec-13
15	WARU	45,372	22,347	67,719	67,719	-	-	-	67,719	24-Dec-13
16	GEDANGAN	23,666	11,656	35,322	35,322	-	-	-	35,322	24-Dec-13
17	SEDATI	18,773	9,246	28,019	28,019	-	-	-	28,019	24-Dec-13
18	SUKODONO	33,241	16,373	49,614	49,614	-	-	-	49,614	24-Dec-13
JUMLAH		475,837	234,367	710,204		-	-	-	710,204	

Sidoarjo, Januari 2014

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO

SIDOARJO

[illegible] YULIANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19640715 199203 1 014

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

b. ANGGARAN

TABEL 3

PERBANDINGAN ANGGARAN BELANJA LANGSUNG DPA KECAMATAN 2012 DENGAN ANGGARAN BERDASARKAN NOTA DINAS NOMOR: 700/249/404.1.1.1/2011 TANGGAL 7 JUNI 2011 PERIHAL LAPORAN HASIL PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN PELIMPAHAN SEBAGIAN KEWENANGA BUPATI KEPADA CAMAT DAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (ANGGARAN IDEAL)

NO	KECAMATAN	ANGGARAN 2012	ANGGARAN IDEAL	KEKURANGAN
1	SIDOARJO	1.735.154.000	4.402.950.000	2.667.796.000
2	TAMAN	1.340.633.000	4.402.950.000	3.062.317.000
3	KRIAN	1.240.948.000	4.402.950.000	3.162.002.000
4	WARU	1.916.572.000	4.402.950.000	2.486.378.000
5	WONOAYU	1.068.354.000	4.402.950.000	3.334.596.000
6	SUKODONO	1.114.527.000	4.402.950.000	3.288.423.000
7	TULANGAN	1.012.237.000	4.402.950.000	3.390.713.000
8	GEDANGAN	1.054.132.000	4.402.950.000	3.348.818.000
9	CANDI	1.150.880.000	4.402.950.000	3.252.070.000
10	PORONG	1.163.799.000	4.402.950.000	3.239.151.000
11	BUDURAN	1.063.788.000	4.402.950.000	3.339.162.000
12	SEDATI	1.065.384.000	4.402.950.000	3.337.566.000
13	TANGGULANGIN	1.114.187.000	4.402.950.000	3.288.763.000
14	KREMBUNG	1.283.347.000	4.402.950.000	3.119.603.000
15	TARIK	880.392.000	4.402.950.000	3.522.558.000
16	JABON	913.629.000	4.402.950.000	3.489.321.000
17	PRAMBON	894.225.000	4.402.950.000	3.508.725.000
18	BALONGBENDO	887.761.000	4.402.950.000	3.515.189.000

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO

KECAMATAN KRIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KEPUTUSAN CAMAT KRIAN

Nomor : 188 / / 404.7.8/2013

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN KRIAN

CAMAT KRIAN

Menimbang : Bahwa untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik dan agar dapat terealisasi kepastian hal, kewajiban dan wewenang yang dilimpahkan pada Satuan Kerja. Perangkat Daerah (SKPD) Kantor Camat Krian, maka dipandang perlu segera membuat Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Krian ditetapkan dengan Keputusan Camat Krian.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang tata cara pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/712003 tentang pedoman Penyusunan. Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 631KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntanbilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
11. Peraturan Daerah Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Format Standar Operasional Prosedur
13. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 64 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.
14. Keputusan Camat Krian Nomor 34 Tahun 2012 tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi (PATEN) Kecamatan Krian.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

PERTAMA : Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kec. Krian Sebagaimana Dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kec. Krian Sebagaimana tersebut DIKTUM PERTAMA meliputi :

a. Pelayanan Kartu Keluarga (KK);
b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
c. SKTM;
d. Kartu AK I s/d V;
e. IMB dengan luas dibawah 200 m^2;
f. SKCK
g. Legalisasi surat-surat.

KETIGA : Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kec. Krian Sebagaimana dimaksud dalam Diktum kedua dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Petugas / Staf Kecamatan Krian.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Krian

Pada Tanggal : 11 Juni 2013

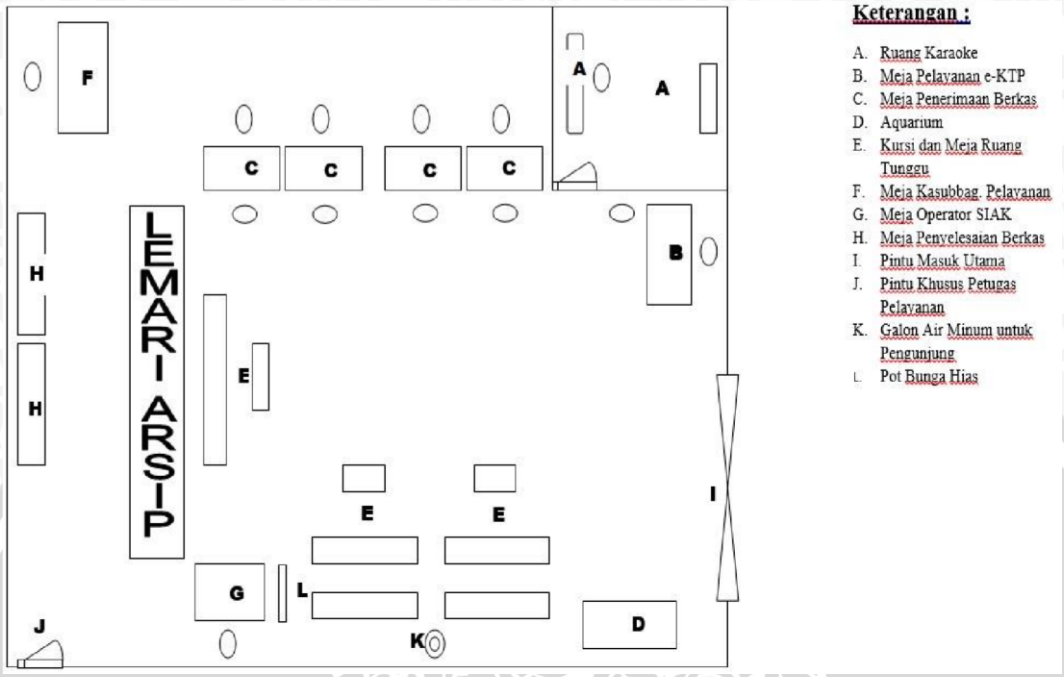
CAMAT KRIAN

AGUSTIN IRIANI, SH

Pembina

NIP. 19620828 198603 2 015

***LAYOUT* RUANG PATEN KECAMATAN KRIAN**



1. Piket

   Ditempati Oleh Seorang Staf Pengarah yang memiliki tugas sebagai berikut:

   a. Membukakan pintu dan menanyakan tujuan kedatangan pemohon.
   b. Mengarahkan pemohon mengambil nomer antrian dan mempersilahkan pemohon untuk menunggu di ruang tunggu.
   c. Menjawab atau menjelaskan standart pelayanan (alur, syarat, waktu, dan biaya)
   d. Menjaga ketertiban dan kelancaran pelaksanaan pelayanan.
   e. Memfasilitasi pengaduan langsung tentang pelayanan dengan jalan memanggilkan penanggung jawab kegiatan untuk menemui pengadu.

2. Petugas Penerima Berkas

   Ada 3 (tiga) petugas penerima berkas yang melayani:

   a. Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meliputi:

      1). Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP);

      2). Pelayanan Kartu Keluarga (KK);

      3). Pelayanan Surat Pindah Datang;

4). Pelayanan Surat Pindah Keluar;

5). Pelayanan Rekomendasi Akte Perkawinan;

6). Pelayanan Rekomendasi Akte Kematian.

b. Bidang Tenaga Kerja, meliputi:

1). Pelayanan Surat Keterangan Pencari Kerja AK I s/d AK V;

c. Bidang Pekerjaan Umum:

1). Pembuatan dan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Tingkat Non Perumahan dengan luas dibawah 200 m^2.

d. Bidang Kesehatan, meliputi:

1). Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

e. Bidang Legalisasi surat-surat lain, meliputi:

1). Pelayanan Regestrasi Surat Keterangan Waris.

2). Pelayanan legalisasi SKCK

3). Pelayanan legalisasi Surat-surat lain sesuai kewenangan

Fungsi Loket Pendaftaran:

a. Tempat pendaftaran pengajuan pelayanan (pemohon diberi tanda / bukti untuk pengambilan berkas).
b. Tempat penyerahan berkas kelengkapan.
c. Tempat penyeleksian keabsahan dokumen.
Dilengkapi dengan database yang akurat tentang data kependudukan
d. Tempat pengambilan dokumen pelayanan (menunjukkan tanda / bukti pengambilan)

3. Meja Penyelesaian Berkas

Fungsi Meja Penyelesaian Berkas:

a. Tempat meletakkan stempel dan buku register.

b. Tempat petugas mengecek berkas dan meregistrasi semua berkas yang harus dicatat di buku register sesuai masing-masing jenis pelayanan.

4. Meja Operator SIAK

Ditempati oleh seorang staf yang dapat mengoperasikan program SIAK yang memiliki tugas sebagai berikut:

a. Melayani dan memproses semua jenis pelayan yang membutuhkan proram SIAK seperti pencetakan KTP dan pemrosesan berkas KK.
b. Mengirimkan data KK yang sudah siap dicetak melalui e-mail ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
c. Mengambil KK yang sudah dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk siap dibagikan kepada pemohon dengan tepat waktu.

5. Meja Bendahara Penerimaan

Ditempati oleh seorang Bendahara Penerimaan yang memiliki tugas sebagai berikut:

a. Menerima pembayaran retribusi pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan (diatur dalam PERBUP yang tidak bertentangan dengan aturan yang lebih tinggi). Contoh: Pembayaran Retribusi IMB.
b. Menerbitkan bukti lunas pembayaran retribusi.
c. Membuat pembukuan keuangan.
d. Hasil retribusi disetor ke KASDA langsung atau melalui Bank Jatim.

6. Meja Pelayanan e-KTP

Ditempati oleh satu atau dua orang staf Operator e-KTP yang bertugas melakukan seluruh proses perekaman e-KTP. Dilengkapi oleh Kamera, Komputer, dan Alat merekam (sidik jari, bola mata, dan tanda tangan).

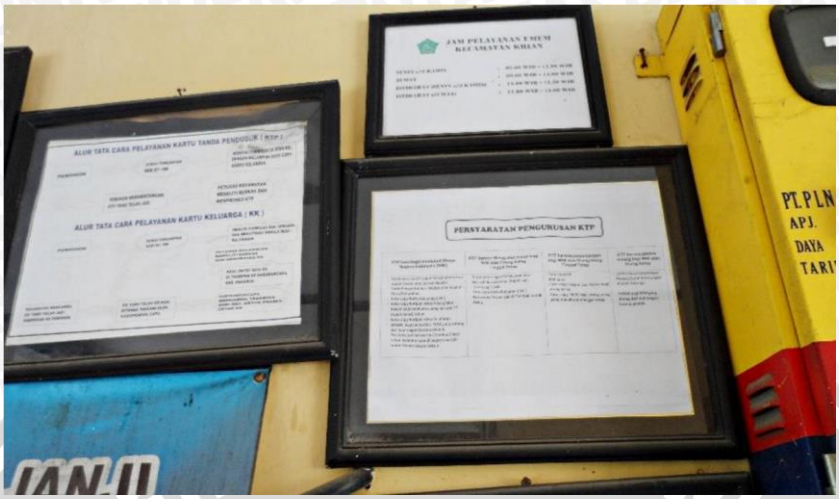
7. Lemari Arsip

Tempat penyimpanan berkas kelengkapan permohonan pelayanan yang diatur dengan kaidah pengarsipan yang benar.

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1. Tampak depan ruang PATEN di Kecamatan Krian (8 Juli 2013)

Gambar 2. Kotak saran untuk menampung aspirasi, keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan (8 Juli 2013)



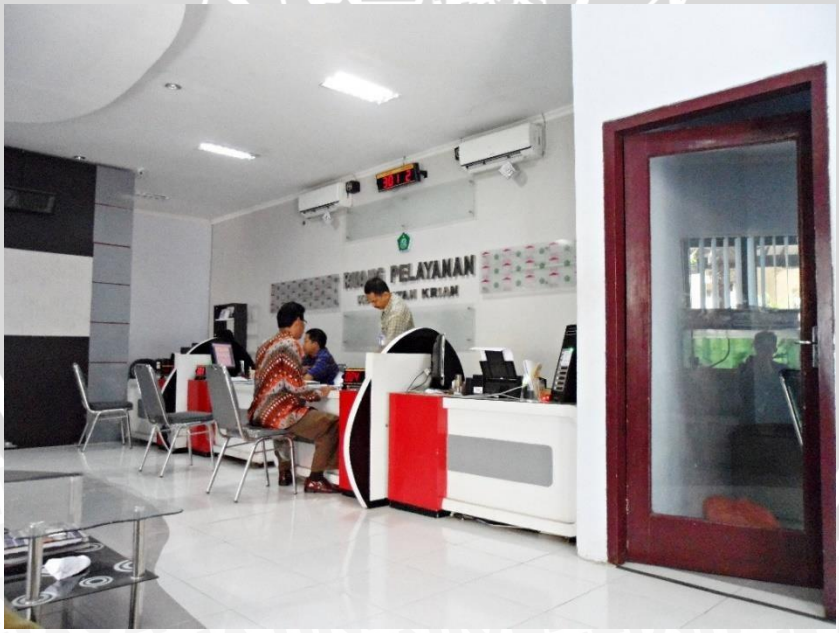
Gambar 3. Prosedur Layanan KTP, KK dan Jam Kerja PATEN (10 April 2014)

Gambar 4. Pintu masuk ruang PATEN di Kecamatan Krian (10 April 2014)

Gambar 5. Visi dan Misi PATEN di Kecamatan Krian (20 Maret 2014)

Gambar 6. Ruang perekaman *e*-KTP di Kecamatan Krian (20 Maret 2014)

Gambar 7. Penduduk sedang pemotretan *e*-KTP (20 Maret 2014)



Gambar 8. Ruang PATEN di Kecamatan Krian (20 Maret 2014)

Gambar 9. Ruang tunggu PATEN di Kecamatan Krian (10 April 2014)

Gambar 10. Wawancara dengan Bapak Sekretaris Camat Krian (2 Mei 2014)

CURRICULUM VITAE

Nama	: Rizqi Fajar Eko J
Nomor Induk Mahasiswa	: 105030100111029
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Tempat dan Tanggal Lahir	: Magetan, 3 Juni 1992
Email	: rizqifejun@hotmail.com
No. Telepon	: 085693268904
Pendidikan Formal	: 1. SDN Pejaten Barat 12 Pagi Jakarta (1998-2004)
	2. SMP Negeri 227 Jakarta (2004-2007)
	3. SMA Negeri 2 Sragen (2007-2010)
	4. Universitas Brawijaya Malang (2010-2014)
Pendidikan Non-formal :	1. DAT *Professional Level*
	2. Magang di Sub Bagian Pemerintahan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo
Pengalaman Organisasi	: 1. LPOMP (Pengurus Harian)
	2. Pengabdian masyarakat 2013 (Co)
	3. Ketua Pelaksana Kuliah Tamu Politik Pemilihan Tingkat Nasional dan Daerah 2013