

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
(Studi Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**VARDHA EVI RISMAWATI
NIM. 115030107111079**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2015**

PERUNTUKKAN



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ayahandaku Drs. Agus Sumiyatno

Ibundaku Dra. Icah Aisyah

Adik pertamaku Najwa Faradisa

Adik kecilku M. Irsyadul Umam Dyatmika

Tunanganku Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP

MOTTO

Tinta para pelajar lebih suci daripada darah orang-orang yang mati syahid”

(Nabi Muhammad SAW)

“Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar”

(Khalifah ‘Umar)

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

(Einstein)

“Pengetahuan tidak cukup; kita harus mengamalkannya. Niat tidak cukup’ kita harus melakukannya”

(Johann Wolfgang von Goethe)

Motto Hidup saya:

”Nothing impossible in this World, be patient, be a princess”

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
(Studi Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo)

Disusun Oleh : Vardha Evi Rismawati

NIM : 1150301017111079

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi :-

Malang, 11 Maret 2015

Komisi Pembimbing

Ketua



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

Anggota



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 19670217 199103 1 000

TANDA PENGESAHAN

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

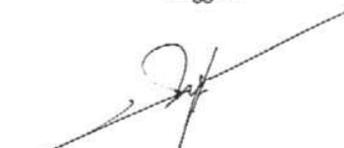
Hari : Selasa
 Tanggal : 7 April 2015
 Jam : 10.00 – 11.00 WIB
 Skripsi atas nama : Vardha Evi Rismawati
 Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo)

Dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

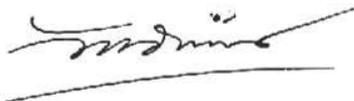



Dr. Siti Rochmah, M.Si
 NIP. 19570313 198601 2 001

Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
 NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota

Anggota




Dr. Mardivono, MPA
 NIP. 19520523 197903 1 001

Nuriati Widodo, S.AP, M.AP
 NIP. 830129 03 1 1 0275



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, 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 di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-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 (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 11 Maret 2015

Mahasiswa



Nama: Vardha Evi Rismawati

NIM: 115030107111079

RINGKASAN

Vardha Evi Rismawati, 2015, **Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo)**, Ketua Komisi Pembimbing Utama: Dr. Siti Rochmah, M.Si, Anggota Komisi Pembimbing: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, 136 Hal + xviii

Penelitian ini dilakukan atas dasar banyaknya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat seperti persyaratan yang sulit, mekanisme dan prosedur yang berbelit-belit dan lokasi kantor pelayanan terpadu yang sulit dijangkau oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis hal-hal yang berkaitan dengan (1) Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman; (2) Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kecamatan Taman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji berbagai fenomena yang ada di lapangan berkaitan dengan implementasi PATEN dalam pelayanan IMB. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ditinjau dari (a) Persyaratan Pelayanan IMB, (b) Jangka Waktu Penyelesaian pelayanan IMB adalah 7 (tujuh) hari kerja dan Masa Berlaku IMB adalah selama tidak merubah kondisi fisik bangunan yang bersangkutan dan sesuai dengan gambar denah, (c) Biaya Retribusi IMB berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Pasal 3 (d) Prosedur dan Mekanisme Pelayanan IMB, (e) Tersedianya Sarana dan Prasarana sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman. Kemudian terdapat faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kecamatan Taman. Faktor pendukung terdiri dari: (a) menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), (b) Ketersediaan sarana dan prasarana, (c) Adanya inovasi dalam pelayanan publik yaitu menambah jam buka pelayanan pada hari sabtu dan inovasi IMB Mobile. Faktor penghambat antara lain: (a) Kurangnya jumlah sumber daya manusia atau pegawai, (b) Masih terdapat biro jasa (calo).

Upaya untuk meminimalisir adanya faktor penghambat tersebut dapat dilakukan dengan (a) Menambah Jumlah Pegawai, (b) Meningkatkan pengawasan di dalam organisasi untuk meminimalisir adanya praktek calo.

Kata-kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Izin Mendirikan Bangunan (IMB).



SUMMARY

Vardha Evi Rismawati, 2015. **The Implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) for Building Construction Permit (IMB) Service (Study at Taman District Office, Sidoarjo Regency).** Promotor: Dr. Siti Rochmah, M.Si. Co-Promotor: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, 136 Pages + xviii

Research background is many problems in the provision of public service to communities such as difficult prerequisites, too complicated mechanisms and procedures, and the integrated location of service office that seems hardly afforded by communities. The objective of research are to describe and to analyze (1) the implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) for Building Construction Permit (IMB) service if it is based on Procedure Operational Standard (SOP) and Service Standard (SP) of Taman District; (2) the supporting factors and constraining factors in the implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) for Building Construction Permit (IMB) service at Taman District. Research uses qualitative approach which reviews various phenomena in the field related with the implementation of PATEN for IMB service. Data collection technique involves interview, observation and documentation. Data analysis technique is interactive model data analysis.

Result of research indicates that (1) the implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) in providing the service of Building Construction Permit (IMB) service is reviewed from various aspects: (a) IMB Service Requirement must be met; (b) IMB Service Accomplishment Schedule is prevailed for 7 (seven) workdays and IMB Schedule is not changing the condition of physical building which is already based on sketch; (c) Retribution Cost of IMB is pursuant to Section 3 of Local Regulation of Sidoarjo Regency No.4/2012 about Building Permit; (d) Procedures and Mechanisms of IMB Service must be submitted; and (e) The availability of structures and infrastructures is based on Operational Standard of Procedure (SOP) and Service Standard (SP) of Taman District. There are factors that support and constrain the implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) of Building Construction Permit (IMB) service of Taman District. The supporting factors comprise of: (a) the application of pattern service of One Stop Service (PTSP); (b) the availability of structures and infrastructures; and (c) the innovation of public service which is realized by adding the service schedule in Saturday and the IMB Mobile innovation. The constraining factors include: (a) the lack of human resource or employees; and (b) the presence of service intermediary (middle persons).

These constraining factors can be minimized by several actions such as (a) increasing the number of employees and (b) improving the supervision inside the organization by minimizing the practice of intermediaries.

Keywords: Public Service, District Integrated Administration Service (PATEN), Building Construction Permit (IMB).



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, yang dengan rahman dan rahim-Nya telah melimpahkan segala nikmat serta karunia, dan dengan izin-Nya, jualah penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo)”. Shalawat dan salam tercurahkan atas Nabi Muhammad SAW, karena dengan safaat Beliaulah kita masih dalam iman dan Islam.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dengan selesainya penelitian (penyusunan skripsi) ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Chairul Shaleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
2. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku dosen pembimbing I serta Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku dosen pembimbing II, yang dengan sepenuh hati meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, dan semangatnya kepada penulis dalam rangka penyelesaian penelitian ini.
3. Sekretaris Camat Taman Bapak Arief Makin, SH, Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Taman Bapak Amrawi, S.Sos, Kepala Seksi Pembangunan Fisik Kantor Camat Taman Bapak Muhamad Cholis, S.Sos, Bapak Muhammad Khabibie, A.Md, dan Bapak Effendi Akhirudin, A.Md selaku staff di kantor Camat Taman yang telah banyak memberikan bantuan, saran, kepada penulis selama proses penelitian.
4. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu dalam melaksanakan tugas perkuliahan

dan penelitian.

5. Ayahanda Drs. Agus Sumiyatno, dan Ibunda Dra. Icah Aisyah yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan membimbing penulis semenjak kecil hingga saat ini.
6. Kepada nenek ku tercinta Mak Ji, Umik, dan Buk Sus terima kasih untuk doanya, motivasinya, dan semoga nenek panjang umur.
7. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP sebagai tunangan yang telah memberikan ilmu, doa, bimbingan, dan semangat kepada penulis.
8. Kepada teman-teman ku tercinta Tri Wahyuni, S.AP, Alifkha Indamala, S.AP, dan Siti Aminatul Indah F.,S.AP dan teman-teman angkatan 2011 terima kasih atas semangat, bantuan, dan perjuangan bersama kita.
9. Kepada teman-teman Ngegek Jelly tercinta Indira Arundina, S.AP, Dilla, S.E, Epritamala Pradika Putri, S.AP, Dorinda Nur Aini, S.AP, Micka Citra, S.AP dan Nindicha Rizky Dwitananda, S.AP terima kasih untuk semangat, doa, dan motivasinya.
10. Kepada teman-teman kos Mbak Cresna, Mbak Dewi, Mbak Mella, Mbak Ruly, Mbak Gina, Mbak Chani, Serly, Linda, Windha, Wepe, Anggi, Ella, Yovita, Apriv, Arinta dan pihak-pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan baik moril maupun materiil.

Semoga semua pihak yang telah memberikan segala bantuan kepada penulis dalam rangka penyelesaian penelitian skripsi ini mendapatkan rahmat dan karunia serta diterima amal salehnya oleh Allah SWT. Amin Ya Rabbal Alamin.

Malang, 11 Maret 2015

Vardha Evi Rismawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERUNTUKKAN	ii
MOTTO	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik	12
1. Pengertian Administrasi Publik	12
2. Kegiatan Administrasi Publik	13
3. Peranan Administrasi Publik.....	14
B. Paradigma Administrasi Publik	15
C. Pelayanan Publik.....	22
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2. Kualitas Pelayanan Publik	23
3. Asas-asas Pelayanan Publik	25
4. Standar Pelayanan Publik	26
5. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan publik.....	28
D. Pemerintah Daerah.....	33
1. Pengertian Pemerintah Daerah.....	33
2. Otonomi Daerah.....	35
3. Kecamatan.....	36
E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (<i>One Stop Service</i>).....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Fokus Penelitian.....	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	43
D. Sumber dan Jenis Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Analisis Data.....	50
H. Keabsahan Data.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo.....	59
2. Gambaran Umum Kecamatan Taman.....	64
3. Visi dan Misi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.....	67
4. Susunan Struktur Organisasi.....	68
B. Hasil Penelitian.....	77
1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.....	77
a. Persyaratan Pelayanan IMB.....	78
b. Jangka Waktu Penyelesaian dan Masa Berlaku IMB.....	81
c. Biaya Retribusi IMB.....	83
d. Prosedur dan Mekanisme Pelayanan IMB.....	85
e. Sarana dan Prasarana.....	90
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.....	95
a. Faktor Pendukung.....	95
b. Faktor Penghambat.....	102
C. Pembahasan.....	105
1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.....	105
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.....	115

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	123

DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	128

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

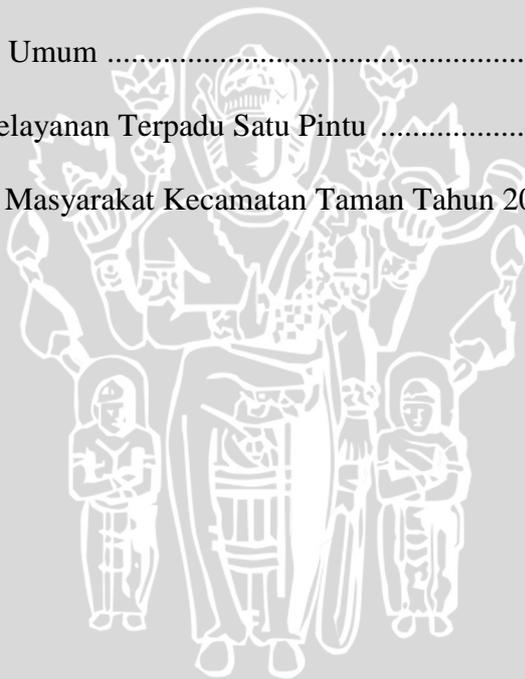


DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Statistik Geografis Kabupaten Sidoarjo	60
2.	Statistik Penduduk Kabupaten Sidoarjo	62
3.	Kenaikan Jumlah Penduduk Kecamatan Taman Tahun 2010-2013	66
4.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	81
5.	Spesifikasi Produk Pelayanan	89
6.	Sarana dan Prasarana	90
7.	Sarana Pengaduan	94
8.	Pencapaian Target PAD melalui IMB Mobile	99
9.	Nama dan Jumlah Pegawai Bagian Pelayanan Umum	102
10.	Nama dan Jumlah Pegawai Seksi Pembangunan Fisik	103

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Struktur Organisasi Kecamatan	38
2.	Komponen Dalam Analisis Data	51
3.	Struktur Organisasi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo	69
4.	Bagan Alur Pelayanan IMB	87
5.	Ruang Pelayanan Umum	92
6.	Fasilitas dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu	97
7.	Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Taman Tahun 2013	101



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Map Formulir IMB	128
2.	Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Provinsi Jawa Timur	129
3.	Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Kabupaten Sidoarjo	130
4.	Fasilitas Tempat Ibadah	131
5.	Pendopo Kantor Camat Taman	131
6.	Fasilitas Tempat Bermain Anak.....	132
7.	Ruang Pelayanan Umum	132
8.	Fasilitas Parkir	133
9.	Foto Dokumentasi Peneliti Dengan Informan	133
10.	Kartu Bimbingan Skripsi Ketua Komisi Pembimbing	134
11.	Kartu Bimbingan Skripsi Anggota Komisi Pembimbing	135
12.	Curriculum Vitae	136

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan warga negaranya serta memberikan kesejahteraan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tidak terlepas dari para aparatur negara yang menjalankan pemerintahan dan dapat dilakukan oleh pemerintah di daerah. Pemerintah daerah telah mendapatkan kewenangan yang tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 yang berupa desentralisasi, yaitu penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah otonom berdasarkan asas desentralisasi. Otonomi daerah memberikan kesempatan bagi setiap daerah otonom untuk mengurus masalah rumah tangga pemerintahannya tanpa campur tangan dari pemerintah pusat, termasuk salah satunya adalah pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2012, h.13) "Indonesia memiliki sistem pemerintahan yang desentralistik maka pengembangan sistem pelayanan publik nasional harus memberikan ruang kepada daerah untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang responsif sesuai dengan aspirasi dan dinamika sosial". Aparatur pemerintah juga dapat menjalankan fungsi-fungsi manajemen pemerintah secara perencanaan (*planning*), pengkoordinasian (*organizing*), pengerahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) secara bebas dari campur tangan pemerintah pusat.

Pemerintah daerah diberikan kewenangan oleh pemerintah pusat untuk lebih responsif terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat dan kemudian menyelenggarakan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu dari kewajiban utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi tugas dan kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada paragraf 1 butir c menyebutkan bahwa pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum manapun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Widodo dalam Rochmah (2013, h.23) diartikan sebagai

“Pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pemerintah wajib menyediakan pelayanan bagi warga negaranya sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.”

Pelayanan publik juga merupakan salah satu isu menarik dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia. Hal ini disebabkan pelayanan publik juga menyangkut pemenuhan hak-hak dasar masyarakat yang terkait langsung dengan kebutuhan-kebutuhan pokok seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, infrastruktur, administrasi kependudukan, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya. Peran pemerintah dalam hal ini sangat penting sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator yang harus siap menghadapi perubahan yang terjadi.

Sehingga sumber daya aparatur juga harus siap untuk berhadapan dengan segala tuntutan masyarakat mengingat perkembangan teknologi yang semakin pesat serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik sehingga organisasi pemerintah mau tidak mau harus cepat beradaptasi terhadap setiap perubahan.

Sinambela (2006, h.3) berpendapat bahwa :

“Dalam perkembangannya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan di lihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya kerangka pelayanan.”

Perkembangan pelayanan publik di Indonesia juga harus mengalami pembaruan dan perbaikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di negara kita, orientasi pada kekuasaan yang kuat selama ini, telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan kepentingan dan aspirasi masyarakat. Berkembangnya budaya paternalistik juga ikut memperburuk sistem pelayanan publik. Elite politik dan birokrasi, dan/atau yang dekat dengan mereka seringkali memperoleh perlakuan istimewa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan mempunyai posisi strategis bagi suatu daerah kabupaten maupun daerah kota untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Kemudian pemerintah pusat mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adanya peraturan ini diharapkan semakin mempermudah dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan di tingkat wilayah pada hal ini pada kecamatan.

Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Kecamatan yang dipimpin oleh camat perlu diperkuat dari aspek sarana dan prasarana, struktur organisasi, sistem administrasi dan keuangan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disingkat PATEN menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pasal 1 adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut mengadopsi sistem pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) dimana semua berkas yang masuk dilayani dalam satu tempat.

Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah yang mengimplementasikan PATEN pada 18 kecamatannya, salah satunya adalah Kecamatan Taman mulai tahun 2011. Sebagai salah satu kecamatan yang mengimplementasikan PATEN bila dikaitkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pasal 6, dimana kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian kewenangan bupati/walikota kepada

camat. Pendelegasian tersebut diatur di dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat pasal 2 yang menyebutkan bahwa “Camat disamping menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, juga melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati”. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilaksanakan di Kantor Camat Taman. Sejak PATEN diimplementasikan, Pemerintah Kecamatan Taman mulai berbenah dan mempersiapkan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan sistem untuk menunjang implementasi PATEN.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melimpahkan beberapa jenis pelayanan publik kepada kecamatan. Jenis-jenis pelayanan tersebut meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang menjadi kewenangan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) luas bangunan dibawah 200 M² yang menjadi kewenangan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, dan Kartu Pencari Kerja (AK-1) yang menjadi kewenangan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja.

Jenis-jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Taman menurut Surat Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) antara lain Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Surat Pindah Datang, Pelayanan Surat Pindah Keluar, Pelayanan Pengumuman Akte Perkawinan Non Muslim, Pelayanan Surat Keterangan Pencari Kerja, Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Tingkat Non Perumahan dengan luas dibawah 200 M², Pelayanan Pengesahan Surat keterangan Waris.

Pada penelitian ini difokuskan pada pemberian pelayanan IMB di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Pasal 1 ayat 14 adalah “perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administrative dan persyaratan teknis yang berlaku”. Dengan adanya pelimpahan IMB di Kecamatan, maka diharapkan agar memudahkan masyarakat untuk mengurus IMB di kantor camat masing-masing karena lebih efektif bila dilihat dari segi kedekatan jarak dan waktu.

Sebelum adanya implementasi PATEN, pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi di kantor kecamatan cenderung terpilah-pilah. Jadi masyarakat apabila mengurus pelayanan administrasi harus melalui beberapa meja, tidak terdapat loket/meja pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai di ruang pelayanan umum, dan keterbatasan tupoksi pegawai di bagian pelayanan umum. Kemudian masyarakat (pemohon) harus mengurus pelayanan IMB rumah tinggal di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, sedangkan hal tersebut kurang efektif bila dilihat dari segi kedekatan jarak rumah warga dengan kantor pelayanan serta mempersulit masyarakat untuk memperoleh pelayanan IMB sehingga pelayanan tidak hanya terpusat pada Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten.

Implementasi PATEN di Kantor Camat Taman menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu. Definisi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah “kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat”. Sehingga terdapat ruang pelayanan umum dimana masyarakat (pemohon) cukup menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan dan kemudian mengambilnya di tempat yang sama yakni di meja/loket pelayanan yang telah disediakan.

Camat diharapkan mampu berinovasi untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Melalui implementasi PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan 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 dapat memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga perubahan yang dihasilkan dengan adanya PATEN meliputi terselenggaranya pelayanan dengan prosedur, persyaratan, pembiayaan dan waktu penyelesaian yang jelas. Jika

pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, warga dapat megadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya.

Setelah melihat pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang bagaimanakah penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo khususnya pada pelayanan IMB dan membuat karya tulis dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) (Studi Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo

D. Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Akademis
 - (a) Supaya penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik, fokusnya pada Manajemen Pelayanan Publik.
 - (b) Dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang kondisi pelayanan publik pada instansi pemerintahan khususnya pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.
2. Manfaat Praktis

- (a) Supaya menjadi sumber pengetahuan bagi masyarakat yang ingin mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo khususnya dalam pelayanan IMB.
- (b) Supaya menjadi bahan masukan bagi Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo agar kedepannya lebih meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam penulisan ini terdiri dari lima bab. Adapun uraian sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab yang meliputi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang terdiri dari konsep-konsep atau teori-teori yang digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi permasalahan yang dikaitkan dengan penelitian. Teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian, yaitu Administrasi Publik, Paradigma Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang metodologi penelitian yang digunakan menyangkut jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir, yang berisi tentang kesimpulan yaitu temuan pokok penelitian sesuai dengan tujuan penelitian serta saran-saran yang terkait dengan hasil penelitian yang selanjutnya dapat digunakan sebagai rekomendasi pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat semua pustaka yang dikutip dan yang menjadi sumbangan pandangan maupun pemikiran terhadap pemecahan masalah yang diangkat.

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Istilah administrasi menurut Sjamsuddin (2006, h.1) berasal dari bahasa Inggris “*Administration*”, berasal dari bahasa Latin yaitu “*Ad + ministrare*” dan “*Administratio*”. *Ad + ministrare* berarti melayani, membantu dan memenuhi atau mempunyai arti memberikan pelayanan. Administrasi dalam terjemahan bahasa Latin adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas kewajiban dan tanggung jawab. Sedangkan *Administration* berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan. Dimana kata *to administer*, yang diartikan *to manage* (mengelola). Secara etimologis, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga terciptanya tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Sedangkan Pasolong (2012, h. 57) mengemukakan bahwa:

“Memang di negara-negara maju, di mana administrasi publik telah berkembang dan sangat maju, sehingga administrasi publik meliputi banyak kegiatan-kegiatan pemerintah atau negara misalnya administrasi kepegawaian negara, administrasi keuangan negara, administrasi perkantoran pemerintah, administrasi perbekalan, administrasi perpajakan dan lain-lain”.

Chandler dan Plano yang dikutip oleh Pasolong (2012, h.55) mengatakan bahwa “administrasi publik adalah suatu proses sumber daya dan personel publik yang dikoordinasi dan dikoordinasikan untuk menformulasikan, menimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam

kebijakan publik”. Chandler dan Plano juga menjelaskan bahwa “administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam mencapai tujuan organisasi guna memberikan pelayanan kepada publik.

2. Kegiatan Administrasi Publik

Dalam rangka proses administrasi publik yang diartikan sebagai kerjasama yang dilakukan oleh suatu lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka administrasi mempunyai kegiatan yang mana kegiatan tersebut bertujuan untuk melayani dan menyelesaikan permasalahan publik seperti yang diungkapkan oleh Keban (2004, h.5) sebagai berikut:

“Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan diberbagai kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi pelayanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta generasi kedepannya”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi publik adalah kegiatan tentang penyelenggaraan pemerintah yang tidak hanya melakukan satu tugas saja untuk masyarakatnya, tetapi juga dapat diartikan bahwa kegiatan administrasi dalam pemerintahan adalah kegiatan yang kompleks yang bertujuan untuk melayani masyarakat, memberikan kenyamanan

dan mengutamakan kepentingan masyarakat melalui kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah secara adil dan merata.

3. Peranan Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki peran penting bagi para pengambilan kebijakan dalam menentukan strategi pengelolaan pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah. Penentuan kebijakan perlu masukan dalam bentuk telaah staf berupa hasil identifikasi masalah yang aktual maupun potensional tentang penyelenggaraan otonomi daerah, yang akan berdampak pada pengelolaan pemerintah. Berbagai masalah yang muncul harus menjadi perhatian dan perlu dievaluasi agar penyelenggaraan otonomi daerah dapat berjalan dengan efisien dan efektif untuk memberikan pelayanan publik. Dalam menjalankan pengelolaan pemerintah daerah harus disertai dengan tanggung jawab publik sehingga memenuhi harapan masyarakat di daerah.

Uraian diatas menunjukkan peranan administrasi publik dalam penyelenggaraan otonomi daerah dan pentingnya peranan tersebut. kebutuhan akan pentingnya administrasi publik, terutama posisinya dalam penyelenggaraan otonomi daerah menjadi semakin penting pada saat kita memasuki otonomi daerah. Widjaja (2005, h.4) mengemukakan bahwa:

“Semakin kita rasa bahwa dalam penyelenggaraan otonomi daerah pemerintah dan daerah terus menerus mengupayakan peran yang seimbang (kewenangan) sebagai pencerminan demokrasi. Untuk itu diperlukan pengkajian, penyempurnaan, dan penyesuaian yang berkelanjutan. Cara-cara penyelenggaraan pemerintah baik dipusat maupun daerah dalam rangka mewujudkan pelayanan publik dan kesejahteraan umum. Dengan demikian peranan administrasi publik tidak cukup hanya dalam konsep semata, tetapi benar-benar dapat mewujudkan disiplin ilmu yang mampu

memecahkan masalah yang semakin kompleks dan rumit khususnya penyelenggara otonomi daerah”.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa peran administrasi publik sangat diperlukan untuk keseimbangan wewenang dalam rangka otonomi daerah untuk kesejahteraan umum serta sebagai cerminan negara demokrasi.

B. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai ilmu praktis atau terapan maupun sebuah disiplin ilmu pengetahuan sosial mempunyai sejarah yang sangat panjang dan telah memberikan kontribusi yang sangat penting dalam peradaban manusia dari masa ke masa. Dalam proses perkembangannya, administrasi publik telah mengalami perubahan dan penyempurnaan, sebagai akibat dari proses evolusi maupun ditunjang melalui proses reformasi untuk menjaga agar administrasi publik tetap eksis sebagai disiplin ilmu yang sejajar dengan disiplin ilmu pengetahuan sosial yang lainnya ditengah gelombang perubahan masyarakat modern. Para ahli membagi paradigma administrasi publik menjadi *Classical Public Administration* atau *Old Public Administration*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Governance*.

Denhardt dan Denhardt yang dikutip di dalam Wijaya dan Oscar (2014, h.7-8) menguraikan karakteristik OPA sebagai berikut:

- (1) Fokus utama adalah sebagaimana agar dapat menyediakan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah.

- (2) Kebijakan publik dan administrasi publik dipahami sebagai penataan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik.
- (3) Administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan; tugas mereka hanyalah bertanggungjawab mengimplementasikan kebijakan publik.
- (4) Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat politik (*elected officials*) dan dengan diskresi terbatas.
- (5) Administrator (birokrat) bertanggungjawab kepada pimpinan pejabat politik (*elected political leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.
- (6) Program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkies dengan control yang ketat oleh pimpinan organisasi.
- (7) Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi pulik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- (8) Organisasi publik melaksanakan sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negar sangat dibatasi.
- (9) Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgetting*.

Dengan kontras, para sarjana yang setuju dengan *New Public Management* (NPM) menyatakan bahwa, organisasi dan manajemen pada sektor publik dianjurkan mengadopsi organisasi dan manajemen pada sektor swasta (*private*). Paradigma NPM mengkritik pendekatan yang digunakan dalam OPA. Secara konseptual OPA berbeda dengan NPM. NPM mengacu kepada sekelompok ide dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. NPM adalah suatu gerakan yang mencoba menginjeksikan prinsip-prinsip organisasi sektor privat ke dalam organisasi pemerintah. Pemerintah yang kaku dan sentralistik, sebagaimana yang dianut oleh pendekatan OPA, harus diganti dengan pemerintahan yang terdesentralisasi dan memiliki *spirit entrepreneur*.

Para sarjana pendukung NPM menganggap bahwa menjalankan pemerintahan tidak jauh dengan menjalankan bisnis. Dalam NPM, manajer publik dituntut dan ditantang untuk mencapai hasil yang diinginkan atau dengan cara memprivatisasi fungsi yang sebelumnya dilakukan oleh pemerintah. Penerapan misalnya Amerika Serikat, Inggris dan Selandia Baru. Praktik NPM di Amerika Serikat populer dengan pemerintah wirausaha (*entrepreneurial government*) yang dirancang oleh David Osborne dan Ted Gaebler. Osborne dan Gaebler dalam bukunya *Reinventing Government* menawarkan 10 prinsip pemerintahan yang berjiwa wirausaha, yang menginjeksikan semangat sektor bisnis ke dalam sektor publik, yaitu:

- (a) Pemerintah katalis; pemerintahan yang mengarahkan bukan mengayuh.
- (b) Pemerintahan milik masyarakat; pemerintahan yang memberdayakan bukan melayani.
- (c) Pemerintahan kompetitif; pemerintahan yang menginjeksikan semangat kompetisi dalam pelayanan publik.
- (d) Pemerintahan yang digerakkan oleh misi; pemerintahan yang mampu merubah orientasi dari pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.
- (e) Pemerintahan yang berorientasi hasil; pemerintahan yang membiayai hasil bukan input.
- (f) Pemerintahan yang berorientasi pelanggan; pemerintahan yang memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi.
- (g) Pemerintahan wirausaha; pemerintahan yang menghasilkan profit bukan menghabiskan.
- (h) Pemerintahan antipasif; pemerintahan berorientasi pencegahan bukan penyembuhan.
- (i) Pemerintahan desentralisasi; merubah pemerintahan yang digerakkan oleh hierarki menjadi pemerintahan partisipatif dan kerjasama tim.
- (j) Pemerintahan yang berorientasi pasar, pemerintahan yang mendorong perubahan melalui pasar.

Paradigma NPM, khususnya menyangkut '*steering rather than rowing*-mengarahkan daripada mengayuh' inilah yang kemudian dikritik dengan keras oleh Denhardt dan Denhardt dalam Wijaya dan Oscar (2014, h.11). Denhardt dan Denhardt mengkritik sebagai "*...perhaps we are forgetting who owns the boat...*"-Mungkin kita lupa siapa sebenarnya yang memiliki kapal tersebut..". Menurut Denhardt dan Denhardt (2007, h.24), "karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik".

Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut oleh Denhardt dan Denhardt sebagai *New Public Service*. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas.

Berikut ini adalah prinsip-prinsip yang ada dalam NPS menurut Denhardt dan Denhardt yang dikutip di dalam Wijaya dan Oscar (2014, h.11-12):

(1) *Serve citizen not customers*

Melayani masyarakat, bukan pelanggan. Kepentingan publik adalah hasil dari dialog mengenai transfer nilai daripada agregasi dari kepentingan individu. Oleh Karena itu, pelayanan publik tidak hanya merespon

kebutuhan pelanggan, tetapi lebih fokus kepada membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara aktor.

(2) *Seek the public interest*

Mengutamakan kepentingan umum. Para administrator publik harus berkontribusi untuk membangun kepentingan dan nilai bersama. Tujuannya adalah agar bisa mendapatkan solusi yang tidak hanya ditentukan oleh pilihan individual.

(3) *Value Citizenship over Entrepreneurship*

Nilai kemasyarakatan atau kewarganegaraan di atas kewirausahaan. Kepentingan publik dilaksanakan oleh pelayan publik dan masyarakat yang membuat komitmen untuk berkontribusi terhadap kepentingan publik, bukan dengan menjadi manajer publik yang memiliki nilai kewirausahaan.

(4) *Think strategical, act democratically*

Berpikir strategis, bertindak demokratis. Kebijakan dan program akan dapat memenuhi kebutuhan publik dengan lebih efektif dan bertanggung jawab melalui usaha dan proses secara kolektif dan kolaboratif.

(5) *Recognize that accountability is not simple*

Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan perkara yang mudah. Pelayan Publik harus lebih jeli daripada pasar, mereka harus

memperhatikan aturan dan hukum konstitusi, nilai masyarakat, norma politik, standar professional dan kepentingan masyarakat.

(6) *Serve rather than steer*

Melayani daripada mengarahkan. Ini sangat penting bagi pelayan publik untuk menggunakan kepemimpinan berbasis nilai untuk membantu masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan mereka daripada berusaha untuk mengontrol atau mengarahkan masyarakat.

(7) *Value People Not Just Productivity*

Nilai dari orang, bukan hanya produktivitas. Organisasi publik dan jaringannya berpartisipasi agar sukses dalam jangka panjang untuk menjalankan pemerintahan melalui kolaborasi dan kepemimpinan berdasarkan penghormatan terhadap seluruh dunia.

Berdasarkan pengertian diatas serta pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia terutama implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman menerapkan teori *New Public Service (NPS)*. Dimana pemerintah mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi dan berusaha memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh sebab itu ada pelimpahan kewenangan oleh bupati kepada camat untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya

pelayanan IMB untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Arti pelayanan publik atau pelayanan masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan publik. Dengan kata lain ada korelasi kepentingan publik dengan pelayanan publik, pelayanan ini berarti melalui melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Menurut Kotler yang dikutip di dalam Napitupulu (2007, h.164) menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

- (b) *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- (c) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
- (d) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.

- (e) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor .

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah “kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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”. Selain telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, pelayanan publik menurut Sinambela (2006, h.5) adalah “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang mengumpulkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Setelah memperhatikan beberapa pengertian diatas maka dapat tarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk usaha pelayanan sektor publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Pasolong (2007, h.134) menjelaskan “salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan

yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani”.

Untuk mengetahui dan melihat kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen (masyarakat pengguna jasa pelayanan), terdapat lima indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *service quality* tersebut, menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2007, h.135) yaitu:

- (a) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- (b) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- (c) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- (d) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- (e) *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kelima poin tersebut harus dapat dipenuhi oleh setiap instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Instansi pemerintahan

tersebut tidak hanya kantor pelayanan terpadu yang ada di pusat kota atau kabupaten namun juga kantor camat yang menyelenggarakan pelayanan publik. Karena kecamatan mempunyai lokasi yang strategis dan lebih dekat dari segi jarak bila dibandingkan dengan kantor pelayanan terpadu di pusat kota atau kabupaten.

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, asas-asas pelayanan publik meliputi:

(a) Transparansi

Besifat terbuka, mudah dan dapat diakses untuk semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai mudah dimengerti.

(b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

(d) Partisipatif

Mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kekutuhan dan harapan masyarakat.

(e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

(f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dikabulkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. “Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan” (Dwiyanto, 2012, h.123). Langkah pertama yang perlu dicermati dalam menilai kualitas pelayanan adalah menemukan standar pelayanan. Yang dimaksudkan dengan standar pelayanan adalah ukuran standar kualitas yang dipakai sebagai patokan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Mahmudi (2007, h.33) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan; kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum.
7. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- (a) Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- (b) Waktu pelayanan; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- (c) Biaya pelayanan; 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-prasarana; sarana-sarana memadai untuk penyelenggaraan pelayanan.
- (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

5. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan publik

Pelayanan merupakan hal yang timbul karena adanya sebab-sebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. Moenir dalam Fitriyah, *et.al* (2003, h.67) berpendapat bahwa kebutuhan yang bersifat ideal mendasar terdiri dari tiga macam, yaitu:

- (1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang sehingga bersedia melayani dan berkorban;
- (2) Adanya keyakinan untuk dan terhadap pentingnya saling tolong menolong sesama manusia, yang merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Dengan demikian seseorang dapat meminta pertolongan orang lain;
- (3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain merupakan suatu keharusan, sehingga inisiatif pertolongan muncul dari si pemberi pertolongan.

Menurut Zeithaml yang dikutip di dalam Fitriyah, *et.al* (2003, h.72) “*with service excellent, everyonewins*”. Siapa sajakah yang menang dan beruntung dalam hal ini? Semua *stakeholder* : para pelanggan, para pegawai, pemegang saham, manajemen, masyarakat, dan pada akhirnya adalah Negara. Tidak ada seorangpun yang memungkiri bahwa pelayanan yang berkualitas sangat bermanfaat dan akan menimbulkan efek bumerang yang positif. Meski demikian, seperti pengalaman empiris mengajarkan kepada kita, dan sebagaimana diyakini oleh Zeithaml dikutip di dalam Fitriyah, *et.al* (2003, h.72) pelayanan prima ternyata betapapun sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Disini kita bisa mengambil beberapa dari sekian banyak contoh yang dapat kita temukan dalam kehidupan kita sehari-hari seperti pelayanan penyaluran air minum yang kualitasnya rendah dan alirannya tidak lancar, pengurusan

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berbelit-belit, pengurusan surat-surat izin yang kadang memang disengaja membutuhkan kesabaran tinggi dan banyak waktu sehingga membuka peluang munculnya para calo dan sebagainya.

Terdapat berbagai macam hal yang menurut pengamatan dapat menghambat pemberian pelayanan prima, yaitu hambatan-hambatan yang bersifat struktural, budaya/kultural, dan psikologis (Fitriyah, *et.al*, 2003, h.79). Pertama, hambatan struktural, berupa struktur, sistem, dan metode organisasi yang tidak mendukung, misalnya menurut Gasperz yang dikutip di dalam Fitriyah, *et.al* (2003, h.79) adalah dalam bentuk:

- (1) Tidak adanya komitmen dari manajemen
- (2) Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen
- (3) Ketidakpastian perencanaan kualitas
- (4) Tidak adanya pendidikan dan pelatihan yang terus menerus
- (5) Kurangnya kemampuan membangun *learning organization* yang terus menerus melakukan perbaikan
- (6) Ketidakcocokan struktur organisasi dengan departemen dan individu-individu dalam organisasi

Kedua, hambatan budaya merupakan suatu hal yang menonjol dalam penyelenggaraan administrasi negara di Indonesia. Dalam usaha peningkatan kualitas, harus ada kesediaan dan kemampuan dari aparat, organisasi dan

masyarakat untuk merubah kultur yang menghambat dapat sangat merugikan. Dalam konteks birokrasi, hal ini telah menyebabkan KKN terus menggurita dan menghambat kinerja. Organisasi pemerintah harus memberikan pelayanan tanpa pandang bulu, sementara masyarakat juga harus memberikan dukungan, misalnya dengan tidak memberikan “uang pelicin” kepada aparat yang memang sudah seharusnya memberikan layanan kepada mereka.

Ketiga, hambatan psikologis yang dapat menghambat realisasi pelayanan prima berakar dari segi:

- (a) Masih kuatnya *shame culture* atau budaya *ewuh pakewuh* di kalangan masyarakat, dan juga birokrat, yang Nampak misalnya dalam bentuk keengganan menegur atau memberikan sanksi kepada mereka yang melakukan kesalahan dan penyimpangan sehingga mempengaruhi kinerja para aparat pemerintahan.
- (b) Adanya kecenderungan untuk merubah atau *resistence to change*, yang merupakan salah satu sifat dasar manusia. Pada pokoknya orang merasa aman dan nyaman dengan sesuatu atau cara yang sudah biasa mereka kerjakan, sehingga cenderung menolak perubahan karena menghendaki *status quo*.

Sedangkan menurut Moenir (2006, h.88) menyatakan “bahwa pelayanan umum akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, dan faktor sarana pelayanan”.

(1) Faktor Kesadaran

Kesadaran menurut Moenir (2006, h.89) ialah “suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dengan jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilaksanakan”.

Terkait dengan tema penelitian, maka dapat dikatakan bahwa apabila pegawai Kantor Camat Taman khususnya di bagian pelayanan umum mempunyai kesadaran penuh akan tugas dan kewajiban sebagai abdi negara dan masyarakat, tentu akan melaksanakannya dengan sebaik-baiknya selama implemementasi pelayanan publik tersebut berlangsung agar dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.

(2) Faktor aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan manusia. Oleh karena itu peranan aturan demikian besar dalam kehidupan bermasyarakat juga dalam organisasi. Aturan yang ada dalam suatu organisasi mempunyai peranan penting dalam membentuk pemerintah yang berdisiplin tinggi sehingga pekerjaan apapun yang diembannya dapat berjalan teratur dan terarah. Dan pada akhirnya aturan tersebut akan berdampak positif pada pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat.

(3) Faktor organisasi

Moenir (2006, h.98) mengatakan bahwa “organisasi pelayanan adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur

maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan". Selanjutnya dikatakan pula bahwa sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik.

(4) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini menurut Moenir (2006, h.119) adalah "segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhibungan dalam organisasi kerja itu".

D. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

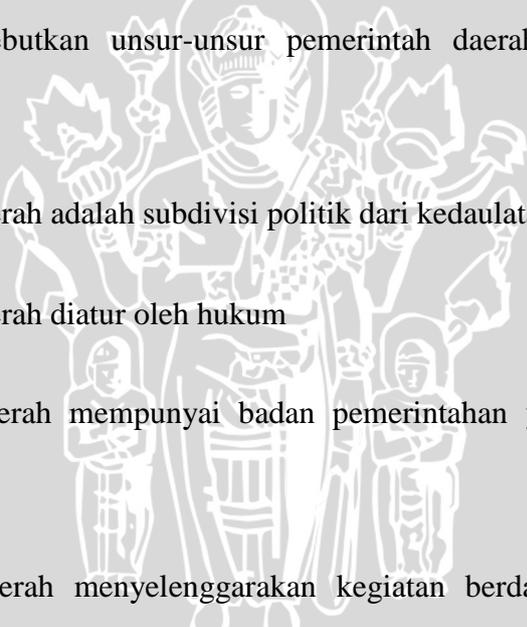
Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 Bab VI pasal 18 mengenai Pemerintah Daerah menyebutkan: "pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal-usul dalam daerah yang bersifat istimewa". Sedangkan pengertian dari Pemerintah daerah menurut Supriatna (1996, h.86) adalah :

"Unsur utama dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerah yang merupakan subsistem dalam sistem pemerintahan Negara. Oleh karena itu, tujuan yang diemban oleh pemerintah daerah adalah sama tujuannya dengan tujuan yang diemban oleh pemerintah pusat yaitu mewujudkan

cita-cita Nasional sebagaimana dirumuskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945.”

Demikian tanggung jawab akhir seluruh penyelenggaraan urusan pemerintahan itu tetap ada pada pemerintah. Oleh sebab itu, dinyatakan bahwa otonomi daerah yang diberikan daerah lebih merupakan kewajiban dari pada hak, yaitu kewajiban daerah untuk melancarkan jalannya pembangunan berbagai sarana untuk mencapai kesejahteraan rakyat yang harus diterima dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Menurut De Gozman dan Taples yang dikutip di dalam Nurcholis, *et.al* (2010, h,1.26) menyebutkan unsur-unsur pemerintah daerah adalah sebagai berikut:

- 
- (a) Pemerintah Daerah adalah subdivisi politik dari kedaulatan bangsa/negara
 - (b) Pemerintah Daerah diatur oleh hukum
 - (c) Pemerintah Daerah mempunyai badan pemerintahan yang dipilih oleh publik
 - (d) Pemerintah Daerah menyelenggarakan kegiatan berdasarkan peraturan perundangan
 - (e) Pemerintah Daerah memberikan pelayanan dalam wilayah yuridiksinya.

Secara umum tujuan dibentuknya Negara adalah menciptakan masyarakat adil dan makmur. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan perangkat kelembagaan yang disebut administrasi publik/negara. Proses untuk mencapai tujuan tersebut akan sulit dicapai jika semua urusan diatur dan diurus oleh pemerintah pusat.

Sistem Pemerintahan memberi pemecahan atas persoalan tersebut. Dalam sistem pemerintah daerah, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan masyarakat setempat seperti pelayanan publik menurut aspirasinya. Sementara itu, pelayanan publik yang diberikan pejabat pelaksana dapat diterima masyarakat dengan cepat dan mudah karena tidak terdapat jalur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit (Nurcholis, *et.al*, 2010, h.1.33-1.39).

2. Otonomi Daerah

Merujuk pada uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah berhubungan dengan pemerintah daerah otonom (*self local-government*). Pemerintah daerah otonom adalah “pemerintah yang badan pemerintahannya dipilih oleh penduduk setempat dan memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan dan tetap mengakui supermasi dan kedaulatan nasional” (Nurcholis, *et.al*, 2010, h.1.27). Menurut Widjaja (2014, h.76) mengatakan :

“bahwa otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Dampak pemberian otonomi daerah ini tidak hanya terjadi pada organisasi/administratif lembaga pemerintahan daerah saja, akan tetapi berlaku juga pada masyarakat (publik), badan atau lembaga swasta dalam berbagai bidang. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah di negara Indonesia

yang termasuk dalam daerah otonom. Dalam hal ini kabupaten Sidoarjo mempunyai kewenangan untuk menjalankan pemerintahannya secara mandiri tanpa campur tangan pemerintah pusat khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 menjelaskan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah memberikan kesempatan bagi setiap daerah otonom untuk mengurus masalah rumah tangga pemerintahannya tanpa campur tangan dari pemerintah pusat, termasuk salah satunya adalah pelayanan publik. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah otonom yang menyelenggarakan pelayanan publik melalui beberapa instansi pemerintahannya (Dinas/Badan).

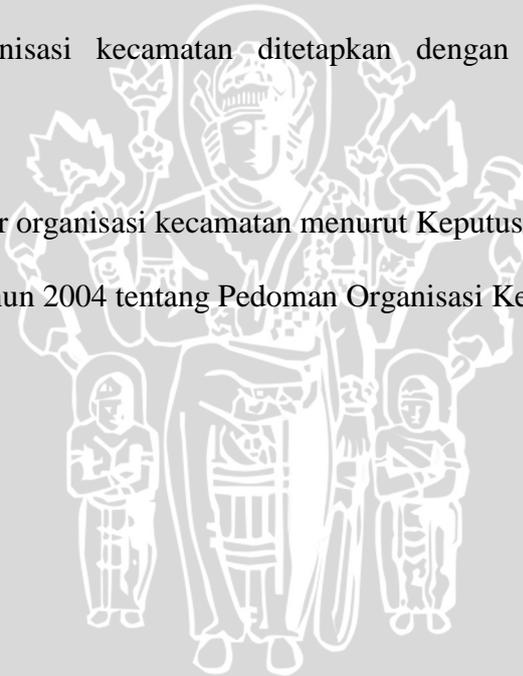
3. Kecamatan

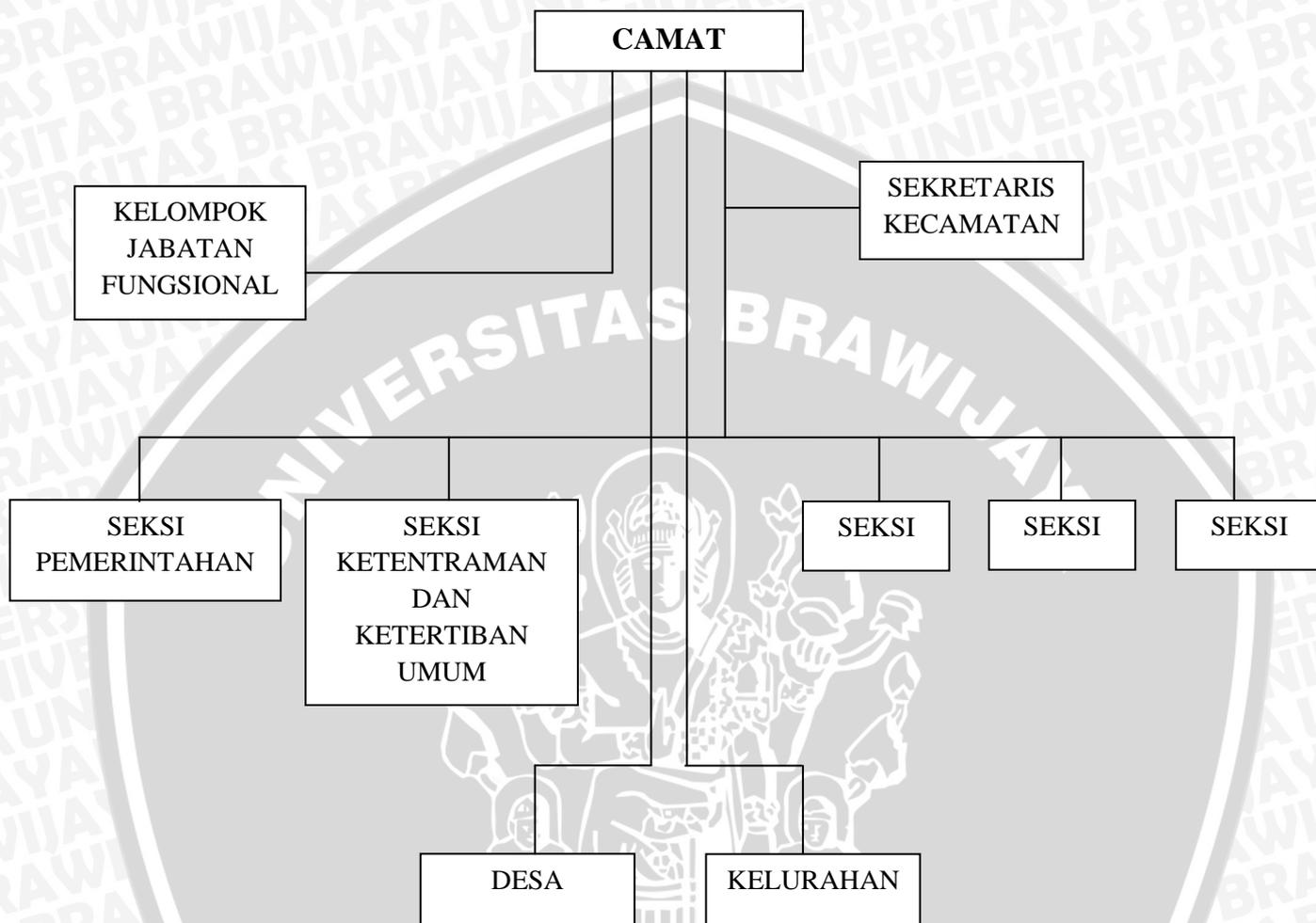
Dulu dibawah Undang-undang Nomor 5 tahun 1974 terdapat wilayah administrasi kecamatan dan kota administratif. Camat dan walikota administratif adalah pejabat pemerintah pusat yang ditempatkan di wilayah kerja administrasi kecamatan dan kota administratif. Oleh karena itu, baik camat maupun walikota administratif disebut sebagai kepala wilayah, bukan kepada daerah (Nurcholis, *et.al*, 2010, h.1.31). Saat ini, dua wilayah atau daerah ini, kecamatan dan kota administratif sudah dilikudasi melalui Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah jo Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Hanya kecamatan

yang masih dipertahankan, namun bukan sebagai wilayah administrasi tetapi sebagai daerah kerja camat yang merupakan perangkat daerah kabupaten/kota.

Supriatna (1996, h.89-90) mengatakan “bahwa adapun ketentuan dalam pembentukan kecamatan yang memperhatikan pula mengenai luas wilayah, jumlah penduduk, jumlah pemerintah desa/kelurahan dan kondisi fisik wilayah yang bersangkutan”. Kemudian menurut Widjaja (2014, h.32) “kecamatan merupakan perangkat pemerintah kabupaten/kota yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah kabupaten/kota yang dilimpahkan bupati/walikota. Organisasi kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten/kota”.

Adapun struktur organisasi kecamatan menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan yaitu:





Gambar 1: Struktur Organisasi Kecamatan

Sumber: Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan.

Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo menetapkan susunan struktur organisasi yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan. Dimana di dalam susunan

struktur organisasi tersebut terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan, Seksi, dan pada Kecamatan Taman terdapat Sub Bagian.

E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*)

Menurut Mahmudi (2007, h.222), Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Definisi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Adapun tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Dengan tujuan tersebut, sasaran pedoman yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah:

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau.
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, yang terwujud dalam masyarakat dapat memilih dan menyerukan suara untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal.

Menurut Yasin (2007, h.16) karakteristik yang dimiliki oleh pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu adalah:

1. Berbagai macam jenis perijinan/non perijinan bisa diurus dalam satu lokasi/tempat/gedung.
2. Tersedia *customer service*.
3. Masyarakat hanya berhubungan dengan *customer service* (satu pintu) untuk mengurus semua jenis perizinan/non perizinan.
4. Pembayaran seluruh jenis perizinan/non perizinan biasanya terpusat di kasir/bank.
5. Pelayanan satu pintu memiliki tugas koordinasi dan administrasi.
6. Proses teknis dilakukan oleh instansi/unit teknis dengan mengikutsertakan petugas pelayanan satu pintu.
7. Surat perizinan/non perizinan ditandatangani oleh Bupati atau Sekda atau instansi/unit teknis.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini ditujukan untuk menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantitatif (pengukuran). Menurut Sugiyono (2014, h.1) metode penelitian kualitatif adalah :

“Metode penelitian yang digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induksi, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Tujuan dari penelitian ini ingin memberikan gambaran atau penjelasan tentang aspek-aspek yang rentan dari fenomena yang diamati sedang penjelasan yang diberikan dalam studi deskriptif hanya berkisar pada besar, bentuk deskriptif atau keberadaan suatu variabel. Serta menggambarkan suatu keadaan yang sedang berjalan pada saat penelitian dan memeriksa sebab dari suatu gejala tertentu yang berupa fakta tertulis atau lisan dari sumber atau perilaku yang dapat diamati.

Penelitian ini berusaha mendeskripsikan mengenai seputar implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, yang meliputi persyaratan pelayanan IMB, jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku IMB, biaya retribusi IMB, prosedur dan

mekanisme pelayanan IMB, sarana dan prasarana, serta faktor pendukung dan penghambat. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

B. Fokus Penelitian

Ada dua maksud tertentu yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan memanfaatkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau kriteria masuk keluar suatu informasi yang masuk di lapangan (Moleong, 2014, h.94).

Fokus penelitian sangat berguna bagi penulis karena mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu tentang data mana yang diperlukan ataupun data mana yang tidak diperlukan dalam penulisan ini. Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa adanya fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya hingga menjadi kesimpulan.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan maka fokus penelitian diarahkan pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu fokus dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat

Taman Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman, yang meliputi:

- (a) Persyaratan pelayanan IMB
 - (b) Jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku IMB
 - (c) Biaya retribusi IMB
 - (d) Prosedur dan Mekanisme pelayanan IMB
 - (e) Sarana dan Prasarana
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.
- a) Faktor pendukung
 - b) Faktor penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dapat mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Sedangkan situs penelitian adalah letak atau tempat peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari keadaan yang diteliti. Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Sidoarjo dengan situs pada Kantor Camat Taman khususnya pada bagian pelayanan umum dan seksi pembangunan fisik yang membidangi pelayanan IMB. Alasan mengambil penelitian mengenai implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN) pada Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan pertimbangan sebagai berikut:

- (f) Kecamatan mempunyai posisi yang strategis dalam mendekati pelayanan publik kepada masyarakat apabila dilihat dari segi jarak Kantor Camat dengan tempat tinggal penduduk.
- (g) Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kecamatan yang mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan khususnya dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pemberian pelayanan IMB berdasarkan pelimpahan kewenangan Bupati Sidoarjo kepada Camat.

D. Sumber dan Jenis Data

Sumber data disini adalah sumber data yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu orang-orang, peristiwa-peristiwa, dan dokumen-dokumen yang dianggap penting. Sumber data meliputi:

1. Informan

Dalam penelitian ini yang bertindak sebagai pemberi informasi melalui wawancara adalah:

- (a) Sekretaris Camat Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo Bapak Arief Makhin.
- (b) Kepala Bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo Bapak Amrawi.

(c) Kepala Seksi Pembangunan Fisik Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo Bapak Cholis.

(d) Staf Bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo Bapak Ahmad Khabibie.

(e) Staf Seksi Pembangunan Fisik Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo Bapak Effendi.

(f) Masyarakat (publik) sebagai pengguna dan penerima jasa layanan di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.

2. Dokumen

Dokumen yang digunakan adalah data yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian yang didapatkan dari pengumpulan data dengan cara pencatatan data-data yang tersedia di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Dokumen tersebut dapat berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), buku referensi, dan catatan mengenai kegiatan yang dilakukan di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Dokumen yang digunakan adalah:

(a) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

(b) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan.

- (c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- (d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (e) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- (f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimum.
- (g) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- (h) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- (i) Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan.
- (j) Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat
- (k) Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pelayanan umum Kecamatan Taman.

- (1) dalam Keputusan Camat Taman Nomor: 264/28/404.7.7/2014 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem IMB Mobile Kecamatan Taman Tahun 2014.

3. Peristiwa

Peristiwa yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kegiatan-kegiatan pemberian pelayanan publik melalui implementasi PATEN dalam pelayanan IMB di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo berdasarkan persyaratan pelayanan IMB, jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku IMB, biaya retribusi IMB, prosedur dan mekanisme pelayanan IMB, serta sarana dan prasarana penunjang. Sumber informasi ini dapat dilakukan dengan cara melakukan observasi yaitu melihat langsung kegiatan yang dikerjakan di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yang terdiri dari data primer dan data skunder. Berikut adalah penjelasan mengenai data primer dan data skunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini diperoleh dengan wawancara yang dilakukan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan (Rochmah dan Nugroho, 2009, h.162). Maka penulis menggunakan teknis wawancara kepada beberapa informan untuk menggali informasi yang dibutuhkan untuk menunjang penyajian data dan pembahasan.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Rochmah dan Nugroho (2009, h.162) adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti, artinya melalui satu atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri, dalam hal ini data sekunder diperoleh melalui jurnal dan studi pustaka, catatan-catatan dari instansi terkait.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan tiga teknik dalam pengumpulan data sesuai dengan jenis penelitiannya yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu:

1. Wawancara

Menurut Stainback dalam Rochmah dan Nugroho (2009, h.163) bahwa “dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak dapat ditemukan melalui observasi”. Maka dapat disimpulkan bahwa wawancara dilakukan dalam penelitian ini dengan maksud untuk menggali informasi lebih tajam yang mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

2. Observasi

Di samping wawancara, penelitian ini juga melakukan metode observasi. Dalam penelitian ini, observasi dibutuhkan untuk dapat dipahami dalam konteksnya. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-

hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara memperoleh data dengan mempelajari, mencatat, atau membuat salinan dari dokumen-dokumen, arsip-arsip, ataupun litelatur yang terkait dan berhubungan dengan obyek atau permasalahan dalam penelitian yang dilakukan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berwujud sarana atau benda. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti Sendiri

Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada diri peneliti sendiri. Di sini peneliti sebagai instrumen utama dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati proyek atau fenomena dalam penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yang mana hal ini akan digunakan sebagai petunjuk pada saat melakukan wawancara. Adapun beberapa pertanyaan yang dibuat oleh penulis sebagai pedoman wawancara di lapangan antara lain:

- (a) Bagaimanakah implementasi PATEN pada Kantor Camat Taman dan sejak kapan implementasinya?
- (b) Apa saja jenis-jenis pelayanan yang dilayani di Kantor Camat Taman dalam mengimplementasikan PATEN?
- (c) Bagaimanakah pemberian pelayanan IMB di Kantor Camat Taman bila dilihat dari segi persyaratan, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, masa berlaku, dan biaya retribusi?
- (d) Apakah ada inovasi yang menunjang implementasi PATEN khususnya dalam pelayanan IMB?
- (e) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan IMB di Kantor Camat Taman?

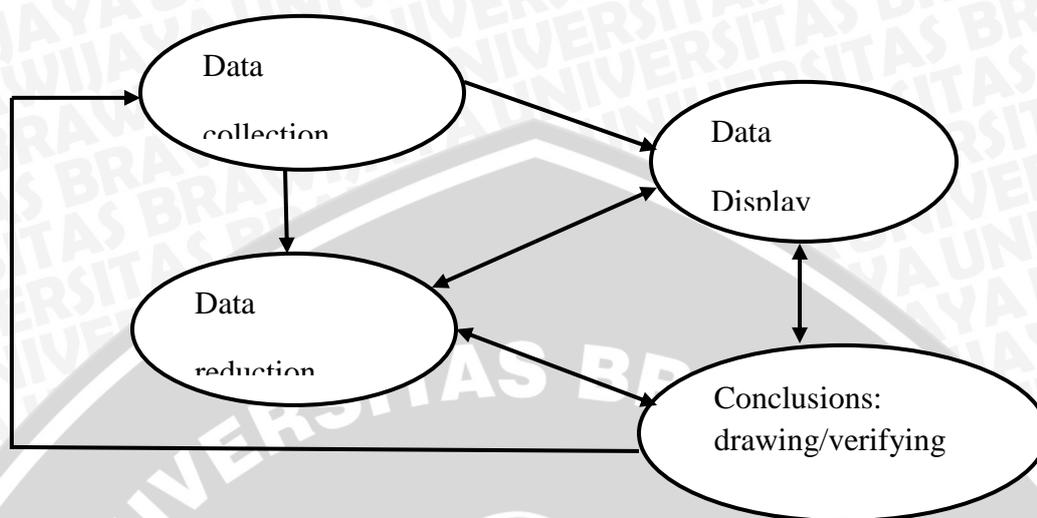
3. Catatan Lapangan

Catatan ini dibuat setelah peneliti mengadakan pengamatan ataupun wawancara. Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data

Analisi data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014, h.91) bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

Selanjutnya model interaktif dalam analisis data ditunjukkan pada gambar:



Gambar 2: Komponen Dalam Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2014, h.92) (Data diolah oleh peneliti)

(1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting, dirinci tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi

akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, data mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

(2) Data Display (penyajian data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah mufahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam Hal ini Miles and Huberman menyatakan "*the most frequent form of display data of qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. "*looking at displays help us to understand what is happening and to do some thing-further analysis or caution on that understanding*" Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014, h.95).

(3) Penarikan Kesimpulan (Verifikasi Data)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. 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 yang kredibel (Sugiyono, 2014, h.99).

H. Keabsahan Data

Menurut Lincoln & Guba dikutip dalam Riyanto (2003, h.103) terdapat empat kriteria yang dapat digunakan dalam mengukur keabsahan data pada sebuah penelitian kualitatif, yakni: derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. *Credibility*. Kriteria ini untuk memenuhi kriteria bahwa data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang (responden) yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung.

Agar hasil penelitian itu memperoleh kredibilitas yang tinggi maka Lincoln dan Guba merekomendasi tujuh teknik yang perlu dilakukan oleh para peneliti yaitu melakukan: *prolonged engagement*, *persistent*

observation, triangulation, peer debriefing, negative case analysis, referential adequacy checks, dan member checking.

(a) “*Prolonged Engagement*” artinya bahwa peneliti harus tinggal ditempat penelitian yang cukup lama, dengan tujuan: (1) agar dapat menumbuhkan kepercayaan dari subyek yang diteliti: (2) agar memahami atau mengalami sendiri kompleksitas situasi, dan (3) agar dapat menghindarkan distorsi akibat kehadiran peneliti di lapangan. Lamanya waktu bagi seorang peneliti kualitatif untuk tinggal di tempat penelitian tidak dapat ditetapkan dan tergantung pada sempit atau luasnya cakupan masalah penelitian.

(b) “*Persistent Observation*”, atau observasi yang dilakukan terus menerus adalah suatu teknik yang digunakan untuk memahami suatu gejala yang lebih mendalam. Dengan teknik ini maka peneliti akan dapat menetapkan aspek-aspek mana yang penting dan yang tidak dan kemudian memusatkan perhatian kepada aspek-aspek yang relevan dengan topik penelitiannya. Dengan pelaksanaannya di lapangan, peneliti melakukan pengamatan untuk memperoleh gambaran implementasi PATEN dalam pelayanan IMB pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.

(c) “*Triangulation*” atau melihat sesuatu dari berbagai sudut, artinya bahwa verifikasi dari penemuan dengan menggunakan berbagai sumber informasi dan berbagai metode pengumpulan data. Dalam hal

ini penulis menyebutnya sebagai *multiangulation* mengingat tidak hanya terbatas tiga sudut, tetapi bisa lebih atau bahkan boleh hanya dua sudut saja kalau memang dirasa cukup dan atau tidak memungkinkan menambah menjadi tiga sudut.

(d) "*Pear Debriefing*". Dalam hal ini dilakukan pembicaraan yang intensif dan komprehensif dengan teman sejawat atau kolega untuk memperoleh masukan atas kelemahan-kelemahan internal. Dapat dilakukan oleh peneliti dengan jalan meminta kepada koleganya. Kolega itu dapat menanyakan berbagai hal termasuk metode yang digunakan juga mengenai simpulan-simpulan sementara yang diperoleh peneliti serta kemungkinan adanya bias-bias yang disebabkan oleh peneliti. Adapun teman sejawat yang telah memberikan kontribusi pemikiran terhadap penelitian ini diantaranya Indah, Alifkha, Esti, Yuni, Betari, Olivia, dan Vanni. Mereka semua adalah teman sewaktu penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

(e) "*Negative Case Analysis*" adalah merupakan prosedur analisis yang digunakan oleh peneliti untuk "menghaluskan" kesimpulan-kesimpulan sampai diperoleh kepastian bahwa kesimpulan-kesimpulan itu berlaku untuk semua kasus tanpa kecuali. Proses ini berlangsung terus dengan memperhitungkan semua kasus negatif yang dijumpai di

lapangan. Dengandemikian kesimpulan terakhir yang diperoleh dapat dikatakan menggambarkan realita yang ada di lapangan.

(f) “*Referencial Adequacy Checks*”. Ini termasuk pengarsipan data yang dikumpulkan selama penelitian lapangan. Arsip-arsip ini akan digunakan sebagai bahan referensi untuk mengecek apakah menyangsikan atau tidak. Apabila ada kesesuaian antara data/informasi dan kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian (melalui proses validasi) maka dapat dikatakan bahwa kesimpulan itu dapat dipercaya (*credible*).

(g) “*Member Check*”. Salah satu teknik yang amat penting untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif adalah melibatkan partisipan (subyek) untuk mereviewnya. Proses ini dilakukan dengan jalan melibatkan subyek mereview data/informasi, interpretasi dan laporan hasil penelitian yang telah disiapkan oleh peneliti. Apabila partisipan (subyek) setuju terhadap semua yang dilaporkan peneliti maka kesimpulan hasil penelitian dapat dikatakan *credible*.

2. *Transferability*. Kriteria ini untuk memenuhi kriteria bahwa hasil penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu (di mana penelitian dilakukan) dapat diaplikasikan atau ditransfer kepada konteks atau setting yang lain.

Harus diakui bahwa hasil penelitian dapat ditransfer atau tidak adalah merupakan pertanyaan empiris yang tidak dapat dijawab oleh

peneliti itu sendiri. Agar dapat disimpulkan bahwa penelitian dapat ditransfer kedalam konteks lain maka calon penggunaan hasil penelitian harus membandingkan sendiri konteks dimana penelitian itu dilakukan dengan konteks dimana hasil penelitian akan diterapkan. Perbandingan itu dengan tujuan untuk mencari perbedaan dan kesamaan antara kedua konteks yang dimaksud. Semakin banyak persamaan kedua konteks tersebut semakin menghasilkan hasil penelitian itu dapat ditransfer, dan keputusan untuk dapat ditransfer atau tidak terletak pada calon pengguna hasil penelitian.

3. *Dependability*. Kriteria ini dapat digunakan untuk menilai apakah proses penelitian kualitatif bermutu atau tidak. Untuk mengecek apakah hasil penelitian kualitatif bermutu atau tidak seseorang hendaknya melihat apakah si peneliti sudah hati-hati atau belum bahkan membuat kesalahan dalam (1) mengkonseptualisasikan rencana penelitiannya, (2) mengumpulkan data, dan (3) menginterpretasikan data atau informasi yang telah dikumpulkan dalam suatu laporan penelitian yang telah ditulis.

Cara yang paling baik untuk menetapkan bahwa hasil penelitian itu dapat dipertahankan (*dependable*) adalah dengan menggunakan teknik *dependability audit*. Yaitu dengan jalan meminta independen auditor guna mereview aktivitas yang dilakukan oleh peneliti (berupa catatan yang disebut "*audit trail*"), disamping catatan-catatan data/informasi dari lapangan, arsip-arsip serta laporan penelitian yang telah dibuat oleh peneliti.

Auditordependability penelitian ini adalah pembimbing skripsi masing-masing: Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Anggota Komisi Pembimbing.

Confirmability. Kriteria ini digunakan untuk menilai apakah hasil penelitian itu bermutu atau tidak. Jika "*dependability audit*" digunakan untuk menilai kualitas dari proses yang ditempuh oleh peneliti sampai dapat membuahkan hasil penelitian, maka "*confirmability audit*" digunakan untuk menilai kualitas hasil penelitian itu sendiri. "*confirmability audit*" dapat dilakukan bersamaan dengan "*dependability audit*". Tetapi tekanan dari "*confirmability audit*" adalah berkaitan dengan pertanyaan apakah data dan informasi serta interpretasi dan lain-lain dalam laporan penelitian didukung oleh materi-materi yang tersedia/digunakan dalam "*audit trail*". Untuk memenuhi penelusuran dan pelacakan audit ini, peneliti menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan seperti data, hasil analisis, dan catatan tentang hasil penelitian. Peneliti juga melakukan diskusi dengan Komisi Pembimbing baik secara informal maupun formal melalui proses konsultasi dan sidang komisi dari tahapan-tahapan tersebut, Komisi Pembimbing telah memastikan bahwa hasil penelitian ini benar-benar berasal dari data dan berusaha untuk menelaah keabsahan data apakah sudah memadai atau tidak sehingga layak untuk diujikan. Kepastian dan obyektifitas penelitian tentunya juga didasarkan

pada audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen penelitian sebagai sebuah tradisi penelitian kualitatif.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo

a. Administrasi dan Geografis

Kabupaten Sidoarjo adalah daerah yang dihimpit dua sungai besar, sehingga terkenal dengan sebutan Kota Delta. Di sebelah utara melintas Sungai Mas dan di sebelah selatan wilayah, melintas sungai Brantas. Luas wilayah terbentang antara $112,5^{\circ}$ – $112,9^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,3^{\circ}$ – $7,5^{\circ}$ Lintang Selatan. Dari total luas wilayah $714,24 \text{ km}^2$, 40,2 pesennya berada di ketinggian 3-10 meter yang berada di wilayah bagian tengah yang berair tawar. Seluas 29,9 persen, memiliki ketinggian 0-3 meter yang terletak di bagian timur yang merupakan wilayah pesisir/pertambakan dan berair asin. Sedangkan sisanya 29,2 persen, terletak pada ketinggian antara 10-20 meter yang berada di bagian barat wilayah.

Di seluruh wilayah Sidoarjo, di sepanjang tahun, relatif tidak pernah mengalami kekeringan, karena kedalaman air tanah di semua wilayah tidak pernah lebih dari 5 meter.

Tabel 1. Statistik Geografis Kabupaten Sidoarjo

Uraian	Satuan	2013
Luas	Km ²	714,29
Jarak kecamatan terjauh	Km	33
Desa Pesisir	Desa	9
Desa Bukan Pesisir	Desa	344
Ketinggian Wilayah:		
0 – 3 meter dpl	Persen	29,9
3 – 10 meter dpl	Persen	40,2
10 – 20 meter dpl	Persen	29,9
Kondisi air:		
Kedalaman Air Tanah	Meter	0 – 5
Daerah Air Asin	Persen	22,8

Sumber : Sidoarjo Dalam Angka 2014

Dari 30 lokasi penakar hujan di 18 kecamatan, secara rata – rata curah hujan tertinggi pada tahun 2013 tercatat sebesar 87,2 mm yang terjadi pada bulan Januari. Daerah dengan curah hujan tinggi terutama terdapat pada daerah Sidoarjo

bagian barat yang meliputi kecamatan Prambon (ch= 116 mm), Krian (ch=137,0 mm), Tarik (ch= 107 mm) dan Gedangan (ch= 70 mm); serta di Sidoarjo bagian tengah (Buduran, Candi & Sidoarjo). Sementara itu, hari hujan tertinggi tercatat pada bulan Januari, yaitu selama 25 hari (di Kecamatan Tarik, Prambon dan Krian).

Suhu udara di Sidoarjo yang secara rata – rata sudah terasa panas, mencapai puncaknya pada bulan Oktober - November dengan suhu di atas 35°C. Sedangkan suhu udara terendah terjadi pada bulan Juli sampai dengan Desember yang mendekati angka 20°C. Pada bulan – bulan tersebut suhu udara di wilayah Sidoarjo, pada pagi ini terasa dingin dan di siang hari tidak terlampau panas. Sementara itu, suhu udara minimum pada siang hari (jam 12.00), sepanjang Tahun 2013 tidak pernah berada di bawah suhu 25°C.

b. Pemerintahan

Sejak otonomi daerah diberlakukan pada Tahun 2001, di Kabupaten Sidoarjo tidak terjadi perubahan jumlah kecamatan, jumlah desa/kelurahan sebagai akibat dari pemekaran wilayah. Jumlah kecamatan tercatat sebanyak 18 wilayah, dan jumlah desa/kelurahan sebanyak 353. Sedangkan jumlah RW dan RT, selama 3 tahun terakhir relatif tidak mengalami perubahan, meskipun jumlah penduduk mengalami penambahan setiap tahun.

Pada Tahun 2013, jumlah PNS di Pemkab Sidoarjo tercatat sejumlah 14.619 orang. Tidak terdapat ketimpangan yang berarti antara jumlah PNS laki – laki dan perempuan. Namun yang menarik dari PNS tersebut, ternyata 55,0 persennya adalah perempuan. Jika dirinci menurut golongan, terdapat 5,39%

pegawai Golongan I, 25,19% Golongan II, 32,10% Golongan III dan 37,32% pegawai Golongan IV. Kualitas PNS di Pemkab Sidoarjo juga bisa dilihat dari tingkat pendidikan pegawai. PNS berpendidikan SD/SLTP sebanyak 6,0%, SLTA sebanyak 20,0% dan D3 ke atas sebanyak 74,0%. Yang menarik, dari seluruh PNS berpendidikan D3 keatas, ternyata 62,94%nya adalah perempuan.

c. Kependudukan

Jumlah penduduk Sidoarjo pada tahun 2013 mencapai 2,05 juta jiwa; meningkat pesat dari 1,17 juta jiwa (1990) dari 1,56 juta jiwa (2000). Dari sisi jumlah penduduk, menempati urutan ke-4 se Jawa Timur setelah Surabaya, Kabupaten Malang dan Jember. Sebagai daerah yang berbatasan langsung dengan Surabaya dan memiliki perusahaan industri besar/ sedang terbanyak di Jawa Timur, Sidoarjo telah menjadi daerah tujuan utama bagi para pencari kerja dan tempat hunian baru. Akibatnya, wilayah ini mengalami pertumbuhan penduduk tertinggi di Jawa Timur (1980-2010). Dengan luas 714,24 km², Sidoarjo merupakan daerah terpadat penduduknya di Jawa Timur untuk level kabupaten (selain kota). Tahun 2013, kepadatan penduduk di wilayah ini mencapai 2.869 jiwa/km², meningkat pesat dibanding pada tahun 2002 yang sebanyak 2.118 jiwa/km².

Tabel 2. Statistik Penduduk Kabupaten Sidoarjo

Uraian	2011	2012	2013
Jumlah Penduduk (000 jiwa)	1.983	2.017	2.049

Uraian	2011	2012	2013
Pertumbuhan pddk (%)	1,73	1,71	1,59
Kepadatan pddk per km ²	2.778	2.824	2.869
Sex Ration : Lk/Pr (%)	101,1	100,6	100,9
Jumlah RumahTangga (000)	530,5	535,0	544,1
Rata2 Anggota Rmhtgg	3,71	3,76	3,77
Pddk per Kel. Umur:			
0-14 tahun (%)	25,21	24,83	24,42
15-64 tahun (%)	70,70	71,04	71,38
>64 tahun (%)	4,09	4,14	4,21

Sumber : BPS Kabupaten Sidoarjo

Setiap daerah tujuan migran, komposisi penduduk tahun 2013 masih didominasi kelompok usia pekerja (15-64 tahun), dimana komposisinya mencapai 71,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa di Sidoarjo terdapat cukup banyak sumber daya manusia produktif, yang siap dan cukup potensial dalam mendukung pembangunan, tentu saja jika memiliki kualitas yang memadai seperti pendidikan dan keterampilan. Hasil proyeksi berdasarkan Sensus Penduduk (SP) 2010 memperkirakan bahwa dari total penduduk tahun 2013 sebesar 2,05 juta jiwa yang

terbesar di 18 kecamatan, sebagian besar terkonsentrasi di wilayah utara yang berbatasan dengan Surabaya dan di Sidoarjo bagian Tengah. Di wilayah utara, Kecamatan Waru dan Taman masih tercatat berpenduduk tertinggi dengan jumlah masing-masing 233.170 jiwa dan 221.109 jiwa.

Wilayah tengah terdiri dari: Kecamatan Sidoarjo, Candi, Krian, Sukodono, Sedati, Gedangan, Buduran. Sedangkan kecamatan lain berada di bagian barat/selatan, rata-rata berpenduduk lebih sedikit, seperti Kecamatan Balongbendo, Tarik, Prambon, Krembung, Jabon, dan Wonoayu. Dilihat dari pertumbuhan penduduknya, nampak bahwa kecamatan yang berbatasan dengan Surabaya, sudah mengalami titik jenuh. Jika 20-10 tahun yang lalu Kecamatan Waru, Taman, Gedangan selalu masuk dalam kategori pertumbuhan tertinggi, kini perannya telah digeser oleh kecamatan di bagian tengah, seperti Kecamatan Sukodono, Candi, dan Buduran, yang kini mencatat pertumbuhan tertinggi.

Tingkat pengangguran penduduk usia ≥ 15 tahun yang dalam periode 2000-2010 relatif cukup besar (selalu diatas 8%), pada tahun 2013 ini mengalami penurunan yang signifikan (tinggi 4,13%). Ini dapat diartikan bahwa dari 100 penduduk (15 tahun+) yang menginginkan pekerjaan, 96 orang diantaranya telah bekerja. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di sektor perdagangan (9,16%) dan membaiknya kinerja sektor industri diduga menjadi penyebab turunnya tingkat pengangguran di wilayah ini.

2. Gambaran Umum Kecamatan Taman

a. Administrasi dan Geografis

Letak geografis Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo berbatasan langsung dengan 4 kecamatan dan 1 kodya Surabaya, di sebelah Utara Kecamatan Gedangan dan Kecamatan Waru, di sebelah Timur Kecamatan Sukodono, di Selatan dan Kecamatan Krian di sebelah Barat. Kecamatan Taman merupakan salah satu kecamatan yang terletak 9 meter dari permukaan laut dan antara 112.6079 sampai dengan 112.6670 bujur timur, dan 7.4839 sampai dengan 7.5405 lintang selatan, dengan jarak kurang lebih 20 km dari Ibu Kota Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan Taman mempunyai luas wilayah sebesar 38,85 km². Penggunaan lahan sebagian besar digunakan untuk Industri dan Perumahan sebesar kurang lebih 2439 ha, sedangkan untuk lahan pertanian sebesar kurang lebih 746 ha.

b. Pemerintahan

Kecamatan Taman merupakan salah satu kecamatan yang ada di lingkup Kabupaten Sidoarjo yang dipimpin oleh seorang Camat yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah dan berkoordinasi dengan anggota Muspika lain yaitu Danramil dan Kapolsek serta mengkoordinasi secara langsung desa-desa yang ada di wilayahnya.

Secara administratif Kecamatan Taman merupakan salah satu kecamatan yang ada kelurahannya yaitu dengan jumlah 8 kelurahan dan 16 Desa, sehingga jumlah keseluruhan Desa dan Kelurahan sebanyak 24. Dari 24 Desa dan Kelurahan tersebut yang paling luas wilayahnya adalah desa Wage dengan luas 207 ha, Desa Tanjungsari 226 ha, dan Desa Bringinbendo 230 ha. Sedangkan desa

lainnya dengan luas dibawah 200 ha. Sedangkan untuk jumlah RT (Rukun Tetangga) yang paling banyak dari 24 Desa dan Kelurahan adalah sebagai berikut: Desa Kramatjegu dengan luas wilayah 125 ha, jumlah pedukuhan 3, jumlah RW (Rukun Warga) 10 dan jumlah RT (Rukun Tetangga) 74.

Kecamatan Taman terdiri dari 116 Rukun Warga (RW), 774 RW (Rukun Warga) dan kurang lebih terdapat 54.394 Kepala Keluarga (KK) dan jumlah penduduk kurang lebih 193.660 jiwa dari laporan administrasi kependudukan Desa dan Kelurahan. Yang mana bahwa penduduk wilayah Kecamatan Taman tersebut tiap tahun penduduknya selalu meningkat jumlahnya seperti pada table di bawah ini.

Tabel 3. Kenaikan Jumlah Penduduk di Kecamatan Taman Tahun 2010-2013

Tahun	Jumlah Penduduk
2010	187.584
2011	189.628
2012	192.287
Tahun	Jumlah Penduduk
2013	193.660

Sumber : Statistik Kecamatan Taman 2014

c. Kependudukan

Bersasarkan hasil Sensus Penduduk Tahun 2010 tercatat bahwa jumlah penduduk Kecamatan Taman sebanyak 212.867 jiwa; memberikan kontribusi sebesar 10,94% terhadap total penduduk Kabupaten Sidoarjo. Dengan luas wilayah seluas 31,33 km² yang dihuni oleh 85.096 jiwa, rata-rata kepadatan penduduk Kecamatan Taman 2.716,14 jiwa/km². Sex ratio penduduk Kecamatan Taman sebesar 100,7%. Hal ini menunjukkan bahwa setiap 100 penduduk perempuan terdapat hampir sekitar 101 penduduk laki-laki. Sedangkan sebaran angka sex ratio level desa berkisar antara 96 sampai dengan 104.

3. Visi dan Misi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo

Suatu instansi pemerintahan seperti Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo memiliki visi, misi, dan sasaran yang jelas terhadap program kerja dan standar yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Visi merupakan wujud atau bentuk masa depan yang diharapkan. Dalam konteks ini Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo menetapkan visi yaitu:

- a) Mewujudkan masyarakat Taman yang mandiri dan sejahtera;
- b) Menjadikan Pelayanan Kecamatan Taman Terbaik se-Jawa Timur.

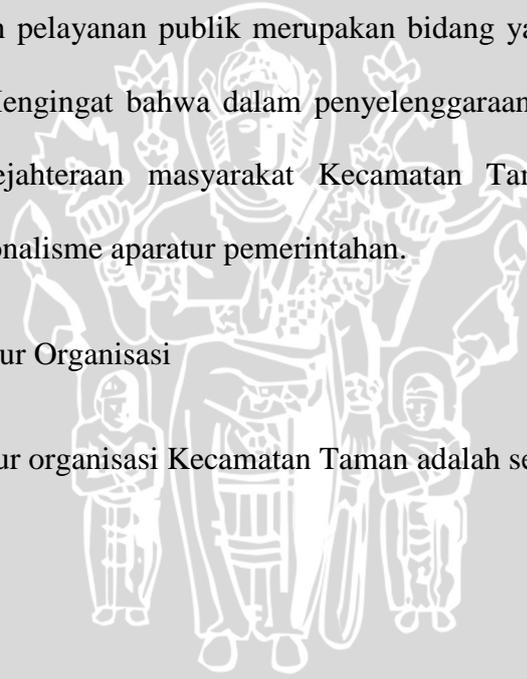
Berdasarkan visi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo tersebut hakekatnya diarahkan untuk mendukung terwujudnya masyarakat mandiri dan sejahtera serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepan, maka dirumuskan misi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

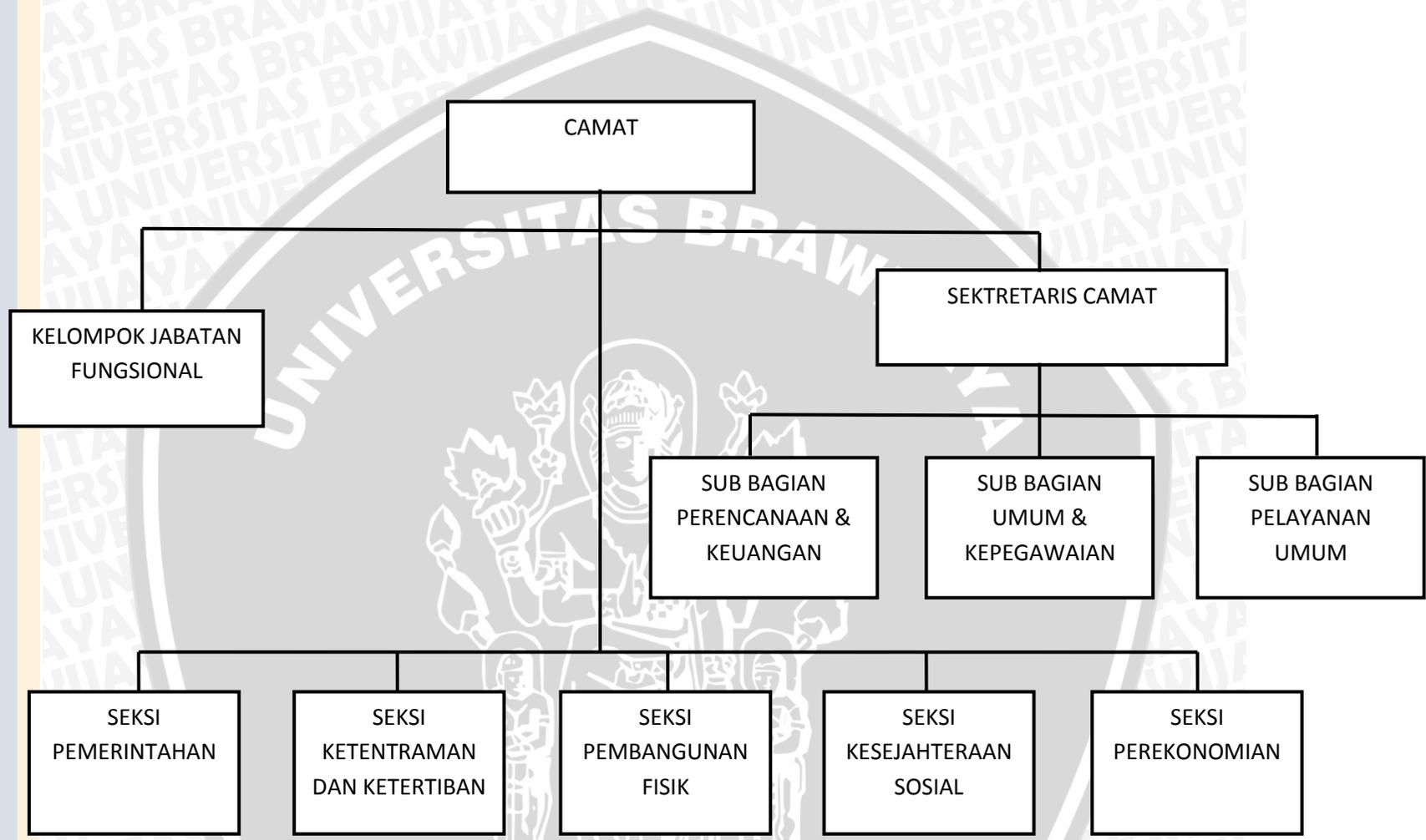
- a) Meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat;
- b) Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan murah kepada masyarakat;
- c) Mendorong terwujudnya proses pemberdayaan masyarakat;
- d) Mendorong tercapainya stabilitas dan ketertiban.

Melihat visi dan misi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo tersebut maka penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bidang yang sangat penting untuk diperhatikan. Mengingat bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat Kecamatan Taman dengan cara meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintahan.

4. Susunan Struktur Organisasi

Susunan struktur organisasi Kecamatan Taman adalah sebagai berikut:





Gambar 3: Struktur Organisasi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo

5. Rincian Tugas dan Fungsi

Rincian tugas dan fungsi kecamatan di Kabupaten Sidoarjo telah diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 7 tahun 2014 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja di Kabupaten Sidoarjo yang meliputi:

a. Camat

Camat mempunyai tugas memimpin, melaksanakan koordinasi dan pengawasan, evaluasi dan penyelenggaraan kegiatan kecamatan dan melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Dalam menyelenggarakan tugas. dalam pasal 5 Camat mempunyai fungsi:

- (1) penyelenggaraan kegiatan bidang pemerintahan
- (2) penyelenggaraan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum
- (3) penyelenggaraan kegiatan bidang perekonomian
- (4) penyelenggaraan kegiatan bidang kesejahteraan sosial
- (5) penyelenggaraan kegiatan bidang pembangunan fisik
- (6) melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan
- (7) melaksanakan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan bidang tugasnya

Kemudian dalam pasal 6 disebutkan bahwa Camat berwenang menertibkan dan menandatangani:

- (a) IMB sesuai kewenangan
 - (b) surat keterangan tinggal sementara
 - (c) legalitas salinan dokumen kependudukan
 - (d) kartu ketenagakerjaan
 - (e) rekomendasi izin penutupan/penggunaan jalan lokal/desa
- b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu camat dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi penyusunan perencanaan, pelaporan, ketatausahaan, kepegawaian, dan keuangan serta pelayanan umum. Sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Dalam melaksanakan tugasnya yang diatur dalam pasal 8, sekretariat kecamatan mempunyai tugas:

- (1) merumuskan dan melaksanakan program kerja sekretariat kecamatan
- (2) melaksanakan penyusunan rencana program, pengumpulan dan pengelolaan data serta pelaporan kegiatan kecamatan
- (3) mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seksi-seksi

- (4) melaksanakan pelayanan administrasi keuangan, kepegawaian, rumah tangga perlengkapan dan keprotokolan
- (5) melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan umum
- (6) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya

c. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub bagian perencanaan dan keuangan dipimpin oleh kepala sub bagian perencanaan dan keuangan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris. Sub bagian perencanaan dan keuangan disebutkan dalam pasal 9 mempunyai tugas:

- (1) menyiapkan penyusunan perencanaan program
- (2) mengelola administrasi keuangan termasuk gaji pegawai
- (3) menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaannya
- (4) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris kecamatan sesuai dengan bidang tugasnya

d. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian dipimpin oleh kepala sub bagian umum dan kepegawaian yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab

kepada sekretaris. Sub bagian umum dan kepegawaian dalam pasal 10 mempunyai tugas:

- (1) melaksanakan pelayanan surat menyurat, kearsipan, perpustakaan dan dokumentasi
- (2) melaksanakan pengelolaan barang
- (3) melaksanakan administrasi kepegawaian
- (4) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai dengan bidang tugasnya

e. Sub Bagian Pelayanan Umum

Sub bagian pelayanan umum dipimpin oleh kepala sub bagian pelayanan umum yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris.

Sub bagian pelayanan umum dalam pasal 11 mempunyai tugas:

- (1) menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan
- (2) melaksanakan administrasi umum kepada masyarakat
- (3) menerima, melaporkan serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat sesuai dengan kapasitas lingkup sekretariat
- (4) melaksanakan pelayanan IMB rumah tinggal dan pemutihan IMB rumah tinggal (baru dan renovasi) dengan luas bangunan dibawah 200 M², selain

IMB awal pembangunan perumahan (pengembang) dan/atau bangunan bertingkat

- (5) melaksanakan pelayanan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara)
- (6) melaksanakan pelayanan legaitas salinan dokumen kependudukan
- (7) melaksanakan pelayanan AK 1 (Kartu Kuning), AK II (Arsip), AK III (Kartu Pengantar), Kartu IV (Kartu Lowongan Kerja), dan AK V (Kartu Panggilan)
- (8) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris kecamatan sesuai dengan bidang tugasnya

f. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan. Seksi pemerintahan dalam pasal 12 dipimpin oleh kepala seksi pemerintahan dan bertanggungjawab kepada Camat. Disebutkan dalam pasal 13 bahwa dalam melaksanakan tugasnya, seksi pemerintahan mempunyai fungsi:

- (1) penyusunan rencana kerja dibidang pemerintahan
- (2) pelaksanaan program kerja di bidang urusan pemerintahan
- (3) pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang urusan pemerintahan

- (4) pelaksanaan pelaporan pelaksanaan tugas bidang pemerintahan
- (5) evaluasi rancangan Perdes tentang APBDes
- (6) Evaluasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD) Kepala Desa
- (7) pembinaan dan pengawasan pengelolaan keuangan desa dan pemanfaatan aset desa
- (8) monitoring, dan pembinaan pengisian jabatan kepala desa (pilkades), perangkat desa dan APBD
- (9) pelantikan kepada desa
- (10) memandu pengucapan sumpah/janji anggota BPD
- (11) penanganan konflik pemerintahan
- (12) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi ketentraman dan ketertiban dipimpin oleh kepala seksi ketentraman dan ketertiban yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Dalam pasal 14 disebutkan mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan rumusan ketentraman dan ketertiban. Kepala Seksi secara ex officio sebagai kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan.

h. Seksi Perekonomian

Seksi perekonomian dipimpin oleh kepala seksi perekonomian yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Seksi perekonomian dalam pasal 16 mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan perekonomian.

i. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi kesejahteraan sosial dipimpin oleh seorang Seksi kesejahteraan sosial yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada camat. Seksi kesejahteraan sosial dalam pasal 18 disebutkan mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan sosial.

j. Seksi Pembangunan Fisik

Seksi pembangunan fisik dipimpin oleh kepala seksi pembangunan fisik yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada camat. Dalam pasal 20 disebutkan bahwa seksi pembangunan fisik mempunyai tugas membantu camat menyiapkan bahan rumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pembangunan fisik.

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimulai tahun 2011 di seluruh kecamatan di Kabupaten Sidoarjo salah satunya adalah Kecamatan Taman. Pada tahun 2011 Kecamatan Taman mulai berbenah dan mempersiapkan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan sistem untuk menunjang implementasi PATEN yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Menurut staf pelayanan umum Bpk. Khabibie (wawancara 5 Januari 2015):

“Memang untuk Kemendagri untuk penetapannya tidak langsung menyeluruh ke daerah-daerah, mungkin Kemendagri melakukan uji coba ke beberapa daerah terutama yang berpotensi seperti Jakarta, Jogja, kalau di Jawa Timur di Surabaya baru kalau beberapa bulan kemudian kalau disini Agustus sudah mulai diterapkan. Awal 2010 yaitu bulan empat sudah ada pembahasan tentang PATEN, jadi prakteknya di tahun 2011. Semua infrastruktur, sumber daya manusia, kemudian sistemnya juga 2011 mulai diaplikasikan.”

Menurut Bpk. Arif Makin Sekretaris Kecamatan menjelaskan (wawancara pada 5 Januari 2015):

“Kalau dalam PATEN ini mencakup semuanya *mbak*, jadi semua bidang pelayanan itu dibuat satu atap satu pintu terutama bidang kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, surat pindah, kemudian IMB juga dimasukkan ke dalam program PATEN, yaitu IMB dibawah 200 meter persegi dan Kartu Pencari Kerja atau AK1 dan sebagainya.”

Standar pelayanan yang digunakan untuk implementasi PATEN di sebutkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 8 yang meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan. Standar pelayanan tersebut diterapkan di Kantor Camat Taman melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pelayanan umum Kecamatan Taman. Salah satu jenis pelayanan di Kantor Camat Taman adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan IMB di kantor Camat Taman diselenggarakan mulai tahun 2012 dengan adanya pelimpahan kewenangan oleh Bupati yang di atur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

a. Persyaratan Pelayanan IMB

Persyaratan pelayanan IMB terdiri dari 2 (dua) yaitu, pertama persyaratan pelayanan pembuatan IMB rumah tinggal non tingkat dan non perumahan luas di bawah 200 M². Kedua, adalah pelayanan rekomendasi IMB dengan luas diatas 200 M² dan IMB usaha. Hal ini dijelaskan oleh Bpk. Effendi staf seksi pembangunan fisik (wawancara pada 18 Februari 2015):

“Bedanya begini, kalau non perumahan artinya dalam satu petak hamparan luas. Misalnya orang *bikin* 1000 unit rumah di perumahan maka kecamatan tidak menerima maka bisa di urus di BPPT karena setelah itu harus ada kajian drainase, *site plan*, ijin lokasi, kajian tata ruang, sempadan sungai dan sebagainya. Kalau rekomendasi, yang mengeluarkan adalah BPPT yang rekom tersebut sudah mengetahui Bupati kemudian tembusan ke kecamatan. Lalu ada kegiatan kajian drainase dan *site plan* dari PU Cipta Karya, PU Bina Marga, Satpol PP, Kecamatan, dan Desa atau Kelurahan juga diundang.”

Persyaratan pembuatan IMB rumah tinggal non tingkat dan non perumahan luas di bawah 200 M² adalah sebagai berikut:

- (1) Mengisi formulir permohonan dari kecamatan bermaterai Rp. 6000
(Surat persetujuan atau pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang berbatasan langsung berkaitan dengan adanya kegiatan dimaksud diketahui kepada desa dan camat setempat)
- (2) Fotocopy KTP bukti kepemilikan tanah (Sertifikat Tanah) Petok D / Leter C / Akte Jual Beli / Surat keterangan waris / Surat hibah / AKta perjanjian sewa menyewa / SPH
- (3) Fotocopy Ijin Perubahan Status Sawah, Ijin Sempadan, dan Pengairan (yang bersangkutan)
- (4) Gambar bestek lengkap yang meliputi:
 - Denah Bangunan Skala 1 : 100
 - Tampak Bangunan (Depan, Samping) Skala 1 : 100
 - Potongan Bangunan (Melintang, Memanjang) Skala 1 : 100
 - Gambar Detail kuda-kuda, Pondasi, Pembesian dengan Skala 1 : 20
 - Gambar Situasi dengan Skala 1 : 100
- (5) Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku

- (6) Foto copy Surat Keputusan dan Gambar IMB lama untuk perluasan / renovasi
- (7) Semua persyaratan dibuat rangkap 4 (empat)

Persyaratan Rekomendasi IMB dengan luas diatas 200 M² dan IMB usaha adalah sebagai berikut:

- (a) Mengisi Blanko permohonan IMB dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo
- (b) Surat pernyataan izin tetangga
- (c) Fotocopy sertifikat tanah / akta / Leter C
- (d) Fotocopy KTP
- (e) Fotocopy Pelunasan PBB
- (f) Ijin lokasi bagi bangunan yang digunakan untuk usaha
- (g) Gambar bangunan
- (h) Pengantar/rekomendasi dari Kepada Desa
- (i) Semua persyaratan dibuat rangkat 4 (empat)

Kemudian dijelaskan juga oleh Bpk. Effendi staf seksi pembangunan fisik tentang persyaratan pelayanan IMB adalah (wawancara pada 18 Februari 2015):

“Persyaratannya itu yang pertama mengisi formulir yang disediakan di kecamatan, terus foto kopi KTP pemohon sama foto kopi sertifikat, foto kopi bukti kepemilikan. Setidaknya sertifikat itu bisa seperti petok D, Leter C, yang penting namanya pemohon yang di KTP itu sesuai dengan bukti kepemilikan itu tadi.”

Menurut pengamatan peneliti bahwa persyaratannya pelayanan IMB sudah berdasarkan Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pelayanan umum Kecamatan Taman.

b. Jangka Waktu Penyelesaian dan Masa Berlaku IMB

Waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan telah ditetapkan di dalam Surat Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pelayanan umum Kecamatan Taman. Waktu penyelesaian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1 hari kerja
2.	Kartu Keluarga (KK)	14 hari kerja
3.	Surat Pindah Datang	Mengikuti KK dan KTP
4.	Surat Pindah Keluar	1 hari kerja
5.	Surat Rekomendasi Nikah	1 hari kerja

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
6.	Kartu Pencari Kerja	1 hari kerja
7.	SKCK	1 hari kerja
8.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	7 hari kerja
9.	Surat Keterangan Waris	1 hari kerja

Sumber: Buku SOP dan SP Kecamatan Taman (Data diolah oleh penulis)

Jangka waktu penyelesaian pelayanan IMB dijelaskan oleh Bpk. Effendi staf seksi pembangunan fisik (wawancara pada 18 Februari 2015):

“Nanti kalau berkas sudah lengkap itu nanti kita proses tujuh hari kerja setelah berkas lengkap. Setelah berkas masuk dan lengkap baru kita tinjau lapang, dicocokkan antara gambar yang diajukan sama yang di lokasi sesuai atau *ndak*. Kemudian itu nanti tujuannya *survey* mencocokkan lalu kontrol fungsi sempadan.”

Menurut Bpk. Cholis kepala pembangunan fisik mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan IMB dan masa berlaku IMB, menjelaskan (wawancara pada 18 Februari 2015):

“Kita jalankan pelayanan sesuai dengan waktu penyelesaian IMB itu sendiri, IMB yang telah ditetapkan oleh SOP yaitu tujuh hari kerja. *Ya Alhamdulillah* kita selama ini *gak* sampai *up* lewat dari tujuh hari kerja. Kalau masa berlaku IMB itu seterusnya tapi ada catatan bahwa IMB tersebut tidak berubah bentuk bangunan sesuai dengan gambar. Tetapi apabila ada perubahan bentuk dengan sendirinya IMB itu gugur.”

Menurut Ibu Siti Halimah warga Kelurahan Kalijaten (wawancara pada 17 Februari 2015):

“Waktu penyelesaian pelayanan di kecamatan ini tepat waktu *mbak*. Kalau *seminggu* ya *seminggu* jadi nanti diberi kabar oleh petugasnya. Pelayanan

di kecamatan lancar dan biayanya jelas. Petugasnya ramah, semua baik mulai dari kelurahan sampai kecamatan.”

Tabel dan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan IMB paling lambat adalah 7 (tujuh) hari kerja sejak berkas IMB masuk. Masa berlaku IMB adalah selama tidak merubah kondisi fisik bangunan yang bersangkutan dan sesuai dengan gambar denah. Apabila terjadi perubahan bentuk bangunan, maka pemilik IMB harus melaporkan perubahan tersebut kepada Kantor Camat Taman. Menurut pengamatan peneliti jangka waktu penyelesaian pelayanan IMB sudah sesuai dengan data dan hasil wawancara yaitu 7 (tujuh) hari kerja.

c. Biaya Retribusi Pelayanan IMB

Besarnya tarif retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) didasarkan pada perhitungan dengan rumus:

(1) Retribusi pembinaan, pengawasan dan penegndalian penyelenggaraan bangunan gedung dengan rumus:

$$R = L \times l_t \times TB$$

Dimana :

R : Retribusi IMB

L : Luas Lantai Bangunan (M²)

l_t : Indeks Terintegrasi

I : Indeks Kegiatan Bangunan

1,00 = untuk bangunan baru

0,65 = untuk bangunan renovasi dengan tingkat kerusakan berat

0,45 = untuk bangunan renovasi dengan tingkat kerusakan sedang

TB : Tarif Bangunan

(2) Retribusi pembinaan, pengawasan, dan pengendalian penyelenggaraan bangunan non gedung dengan rumus:

$$R = V \times I_p \times I \times TB$$

Dimana :

R : Retribusi IMB

V : Volume / Besaran (dalam satuan m³, m², unit/buah)

I_p : Indeks parameter prasarana bangunan gedung

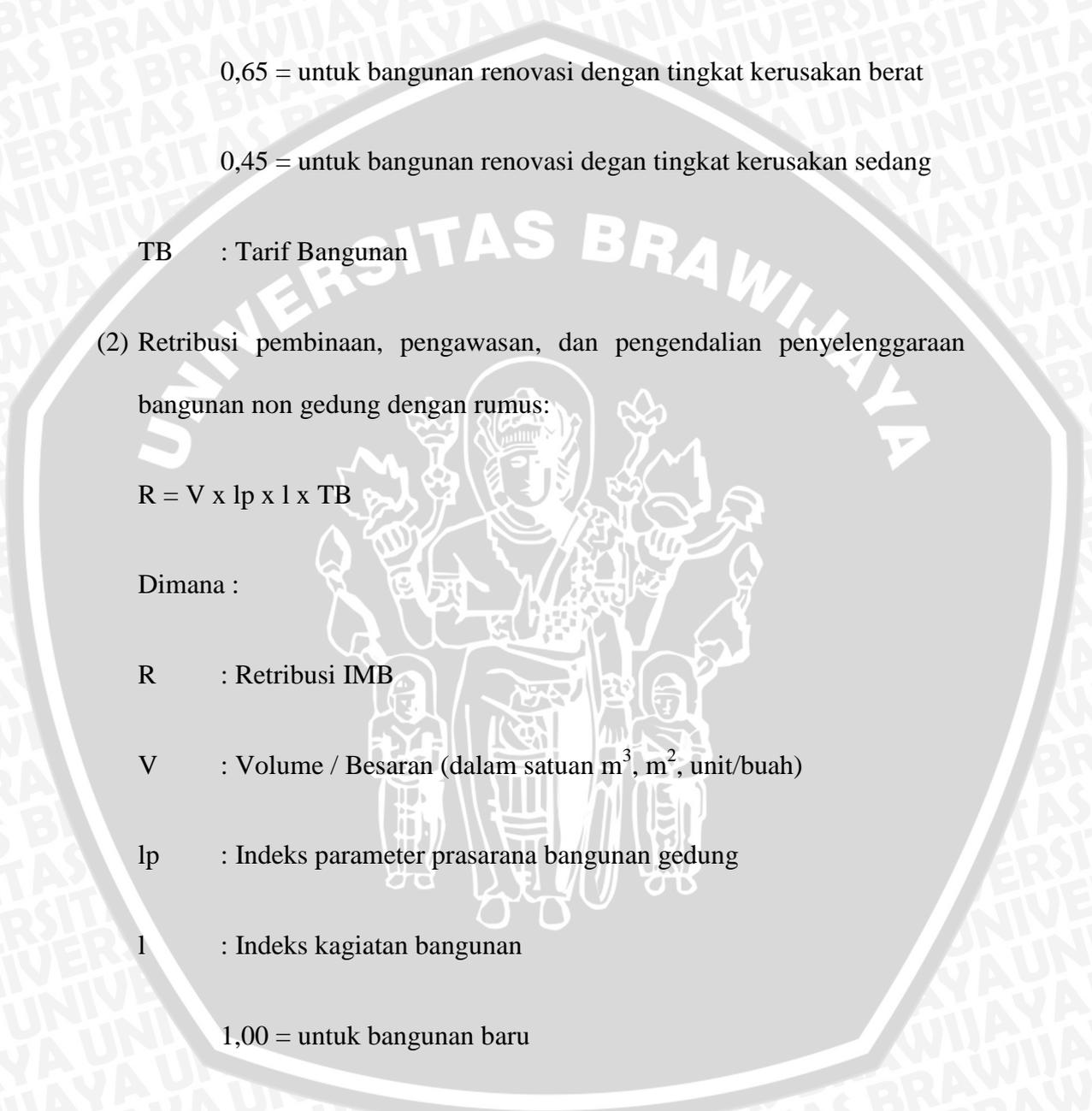
I : Indeks kegiatan bangunan

1,00 = untuk bangunan baru

0,65 = untuk bangunan renovasi dengan tingkat kerusakan berat

0,45 = untuk bangunan renovasi dengan tingkat kerusakan sedang

TB : Tarif Bangunan



Mengenai pembayaran tarif retribusi pelayanan IMB di jelaskan oleh Bpk.

Cholis kepala seksi pembangunan fisik (wawancara pada 18 Februari 2015):

“Kita *kan* ada nomor telepon dari pemohon. Setelah selesai baru kita panggil pemohon ada suatu pembayaran dulu yaitu retribusi IMB. Proses pembayaran ada di bendahara penerima yang posisinya di pelayanan. Setelah selesai membayar, penerimanya kita kembalikan di pelayanan untuk di berikan IMB.”

Menurut Ibu Devi warga Desa Sepanjang menjelaskan (wawancara pada 17 Februari 2015):

“Saya pikir pelayanannya biasa saja, petugasnya juga ramah. Kalau biayanya wajar *sih mbak*. Biaya *kan* sudah ditetapkan sama pihak kecamatan jadi kita sebagai pemohon tinggal membayar kemudian mendapat SK IMB yang sudah jadi.”

Menurut hasil penelitian, biaya retribusi pelayanan IMB ini sudah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman yang berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Pasal 30. Dari hasil wawancara diatas juga dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya retribusi pelayanan IMB dirasa wajar oleh pemohon.

d. Prosedur dan Mekanisme Pelayanan IMB

Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo memiliki dasar kebijakan yang ditetapkan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pelayanan umum Kecamatan Taman yang menggunakan acuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Prosedur Pelayanan merupakan suatu proses persetujuan berdasarkan Undang-Undang yang telah dilakukan oleh Badan atau Instansi yang berwenang dengan tujuan agar cara-cara

dalam pemberian pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

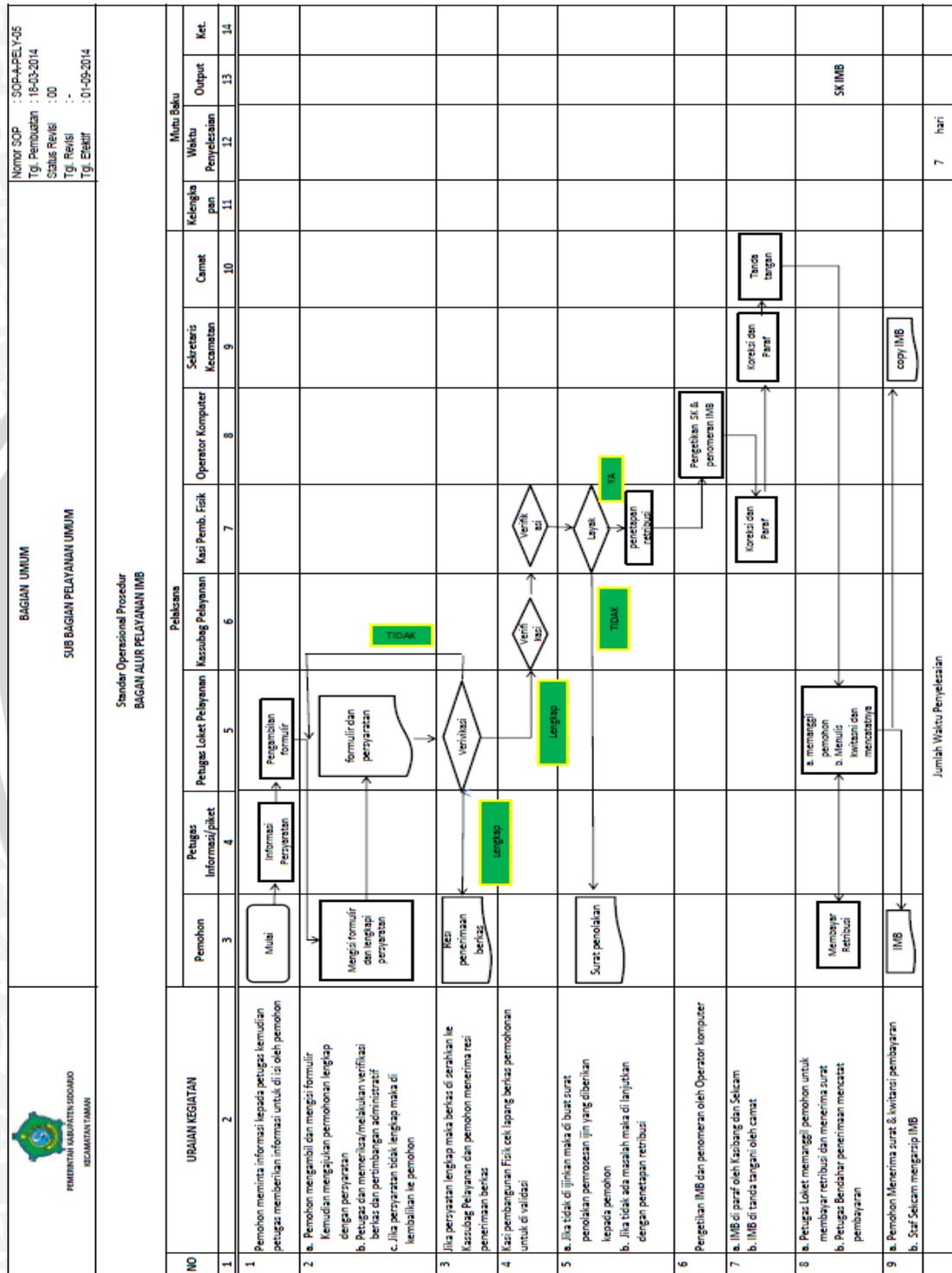
Menurut Bpk. Effendi staf seksi pembangunan fisik (wawancara 18 Februari 2015):

“Mekanismenya jadi pemohon ke pelayanan minta formulir IMB terus nanti dijelaskan cara-caranya di pelayanan itu tadi. Terus dilanjutkan ke bagian proses yaitu ke saya itu nanti saya verifikasi, saya jelaskan dulu persyaratannya apa saja yang diperlukan mulai dari mengisi blanko terus persetujuan tetangga kiri kanan, foto copy KTP, foto copy bukti kepemilikan, gambar teknis, setelah itu nanti itu dipenuhi semua lalu diajukan ke kecamatan lagi.”

Dijelaskan pula oleh Bpk. Khabibie staff pelayanan umum tentang mekanisme dan prosedur dalam pengurusan IMB sebagai berikut (wawancara 5 Januari 2015) :

“Peninjauan lokasi IMB dari kecamatan yaitu dari seksi pembangunan fisik yang membidangi. Jadi mulai dari awal prosesnya bangunan di bawah 200 meter dan tidak tingkat artinya satu lantai semua di kecamatan prosesnya mulai dari pendaftaran, persyaratan terus *survey* lokasi kemudian pengerjaan gambar itu juga boleh dikerjakan kecamatan boleh menggambar sendiri pemohonnya. Kemudian untuk yang terakhir setelah di *survey*, digambar, dilakukan pengukuran, baru diterbitkan SK Camat mengenai IMB itu nanti yang diserahkan kepada pemohon.”

Berikut adalah gambar mekanisme pengurusan pelayanan IMB yang lebih spesifik dalam bentuk *flowchart*, yang ditetapkan oleh Kantor Camat Taman dalam pembagian tugas-tugas yang telah ditentukan di dalam Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pelayanan umum Kecamatan Taman.



Gambar 4. Bagan Alur Pelayanan IMB

Sumber: Buku SOP dan SP Kecamatan Taman

Penjelasan dari gambar diatas pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dimulai dengan alur:

- (a) Pemohon datang ke Kantor Camat Taman untuk meminta blanko permohonan IMB kepada petugas pelayanan (*customer service*) di ruang pelayanan umum kemudian melengkapi semua persyaratan yang dimaksud dan menyerahkan kembali ke petugas pelayanan
- (b) Petugas pelayanan di kecamatan menerima berkas permohonan IMB, mengecek kelengkapan, jika persyaratan lengkap maka diberi nomor registrasi. Jika persyaratan tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon.
- (c) Dari petugas pelayanan akan diserahkan kepada bagian seksi pembangunan fisik untuk validasi dokumen, menentukan waktu *survey* lokasi, kemudian melakukan *survey* lokasi bersama instansi terkait dalam hal ini adalah Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)
- (d) Jika tidak diizinkan maka dibuat surat penolakan pemrosesan izin yang diberikan. Jika tidak ada masalah maka dilanjutkan dengan penetapan biaya retribusi. IMB kemudian di paraf oleh Sekretaris Camat dan ditandatangani oleh Camat.
- (e) Setelah 7 (tujuh) hari kerja, petugas pelayanan memanggil pemohon untuk membayar retribusi dan menerima SK IMB.

Menurut Bpk. Cholis Kepala seksi pembangunan fisik menjelaskan bahwa:

“Kalau prosedur *gini*, sesuai SOP karena kita sudah pelayanan terpadu satu pintu maka pemohon nanti datang di bagian pelayanan (*front office*) nanti pemohon mengambil blanko lalu diarahkan ke kasi kami di bidang pembangunan untuk dijelaskan persyaratan tapi sebenarnya persyaratan sudah ada di blanko. *Tapi kan* kadang-kadang pemohon kurang puas bertanya jadi mereka diarahkan ke bidang kami. Setelah selesai kelengkapannya kita arahkan ke bagian pelayanan umum untuk memasukkan berkas.”

Kantor Camat Taman menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk semua jenis pelayanan salah satunya adalah pelayanan IMB, sehingga pengurusan IMB dilakukan di satu tempat. Mulai dari berkas masuk hingga terbitnya SK dan pembayaran retribusi dilakukan di satu tempat yaitu di bagian pelayanan umum. Produk pelayanan di Kantor Camat Taman dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Spesifikasi Produk Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2.	Kartu Keluarga (KK)	Kartu Keluarga (KK)
3.	Surat Pindah Datang	Surat Keterangan Pindah
4.	Surat Pindah Keluar	Surat Keterangan Pindah
5.	Surat Rekomendasi Nikah	Rekomendasi Dispensasi Nikah
6.	Kartu Pencari Kerja	Kartu Pencari Kerja

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan
7.	SKCK	Rekomendasi SKCK
8.	Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	SK IMB
9.	Surat Keterangan Waris	Surat Keterangan Waris

Sumber: Buku SOP dan SP Kecamatan Taman (Data diolah oleh penulis)

Produk pelayanan IMB di Kantor Camat Taman adalah Surat Keputusan (SK) IMB yang ditandatangani oleh Camat. Dengan spesifikasi produk pelayanan tersebut maka pemohon bisa mendapatkan kepastian produk pelayanan yang sesuai dengan SOP dan SP Kecamatan Taman yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja bagi suatu organisasi pemerintah merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi serta tercapainya tujuan organisasi. Karena bila tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai akan menghambat pekerjaan para pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 6. Saranan dan Prasarana

No.	JENIS / NAMA BARANG	JUMLAH
1	Kursi Tunggu	6 unit

No.	JENIS / NAMA BARANG	JUMLAH
2	Air Conditioner	2 unit
3	TV	4 unit
4	Meja Komputer	1 unit
5	Kabinet Rak	1 unit
6	UPS Neutron 1250	3 unit
7	Monitor Tabung	1 unit
8	CPU	2 unit
9	Speaker	1 unit
10	Monitor	2 unit
11	Printer	2 unit
12	Scanner	2 unit
13	Meja Lemari	2 unit
14	Keyboard	1 unit
15	Mouse	1 unit

16	Kursi Operator	1 unit
17	Meja Kantor	1 unit
18	Jam dinding	1 unit
19	Kipas Angin	1 unit

Sumber: Kartu Inventaris Ruangan

Ketersediaan sarana dan prasarana didukung dengan adanya fasilitas umum yang tersedia di ruang pelayanan umum. Fasilitas tersebut meliputi tempat duduk yang cukup, pendingin ruangan, TV, foto Kecamatan Taman Tempo dulu dan suasana ruang pelayanan yang bersih memiliki tujuan agar masyarakat (pemohon) merasa nyaman dan tidak bosan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar:



Gambar 5. Ruang Pelayanan Umum

Sumber: Dokumentasi Peneliti (5 Januari 2015)

Adapun pendapat dari pemohon mengenai fasilitas yang tersedia di Kantor Camat Taman yang dijelaskan oleh Menurut salah satu pemohon setelah mengurus Kartu Tanda Penduduk yakni Ibu Marlina warga Desa Geluran, menjelaskan (wawancara pada 14 Januari 2015):

“Pelayanan bagus semua sudah pakai komputer, RT RWnya juga cepat. Fasilitas bagus, bersih, rapi dulu kan tidak begini kemajuannya sudah banyak. Saya kan dari Jakarta dulu kalau mengurus KTP kolektif *uyel-uyelan* tapi sekarang walaupun kolektif tidak *uyel-uyelan* dan rapi semua nunggu di panggil diruang tunggu jadi rapi dan cepat”.

Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Bpk. Randy warga Desa Keramat Jegu yakni (wawancara Januari 2015):

“Kalau sama yang dulu lebih banyak perubahan lebih bagus, banyak hiburan, banyak tontonan, jadi *enggak* monoton seperti itu. Kalau sekarang lebih banyak perbaikan, sistem pengurusan lebih tertata apa lagi ada bantuan dari adik-adik PKL, lalu sekarang enak ruangnya ber-AC.”

Ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di Kantor Camat Taman sudah dapat digunakan oleh masyarakat. Fasilitas tersebut membuat masyarakat lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan adanya implementasi PATEN maka Pemerintah Kecamatan Taman dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Dari segi pelayanan yang ada di Kantor Camat Taman, retribusi yang ditetapkan hanya untuk pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Biaya pelayanan IMB ditetapkan di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Pasal 30. Sedangkan jenis pelayanan yang lainnya tidak dikenakan biaya (gratis).

Pemohon dapat menyelesaikan masalah apabila dalam pengurusan pelayanan administrasi maupun pelayanan IMB di Kantor Camat Taman mengalami kendala. Penyelesaian tersebut dapat melalui media penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sudah disediakan oleh Kantor Camat Taman.

Sarana pengaduan meliputi:

Tabel 7. Sarana Pengaduan

Saran Pengaduan	Pencatatan	Tindakan yang dilakukan
Langsung di meja informasi	Buku pengaduan	Pengunjung langsung menulis di meja informasi
Kotak Saran	Kotak Saran	Pengunjung langsung menulis pada form yang sudah disiapkan
Email	Email	Masyarakat dapat menyampaikan saran maupun kritik melalui email Kecamatan Taman di halotaman@gmail.com
SMS Center	SMS	Masyarakat dapat menyampaikan saran maupun kritik melalui nomor sms center Kecamatan Taman di nomor 081703878779

Sumber: Buku SOP dan SP Kecamatan Taman (Data diolah oleh penulis)

Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo telah mendapatkan penghargaan ISO 9001:2008 dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Standar ISO merupakan standar yang digunakan untuk memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan. Selain ISO 9001:2008, penghargaan lain yang telah diterima oleh Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo adalah piagam penghargaan unit pelayanan publik percontohan Jawa Timur Tahun 2012 dan Piagam Penghargaan Bupati Sidoarjo Pada Penilaian Pelayanan Publik Tahun 2012 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan indikator yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor pendukung yang memaksimalkan implementasi PATEN khususnya dalam pelayanan IMB di Kantor Camat Taman, yaitu:

1) Menerapkan Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kantor Camat Taman dalam implementasi PATEN menerapkan pola penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Definisi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Seperti yang diungkapkan oleh Bpk. Arif Makin selaku Sekretaris Kecamatan (wawancara pada 5 Januari 2015) :

“Yang jelas kalau dulu itu pelayanan perpintu masing-masing, sekarang sudah satu pintu jadi sudah ada peningkatan sesuai apa yang diserahkan oleh PATEN sendiri tentunya. Sebetulnya pada dasarnya sama cuma kalau PATEN sudah ada SOP, ada IKM-nya jadi seperti itu. Jadi kita memanjakan masyarakat yang memerlukan pelayanan dan mempermudah.”

Penjelasan tersebut ditambah dengan pemaparan dari Bpk. Khabibie staff pelayanan umum (wawancara pada 5 Januari 2015) :

“Kalau PATEN ini hanya berbeda nama, maksud dan tujuannya sama. Bentuknya, aplikasinya, pengerjaannya, pada prakteknya sama itu tujuannya untuk satu atap. Karena PATEN ini belum final jadi masih terus berjalan menyempurnakan apa yang kurang. Tujuannya pada akhirnya nanti semua pelayanan diakomodir oleh PATEN.”

Pemerintah Kecamatan Taman harus terus memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada. Karena kedepannya semua jenis pelayanan administrasi harus bisa dilayani di kecamatan melalui PATEN. Di samping itu, dengan adanya pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat, maka kecamatan harus siap mengkoordinir berbagai jenis pelayanan yang dilimpahkan oleh Bupati salah satunya adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Bentuk fisik pelayanan PATEN menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu adanya ruang pelayanan dan meja/loket pelayanan pada gambar berikut:



Gambar 6. Fasilitas dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sumber: Dokumentasi Peneliti (5 Januari 2015)

Menurut pengamatan peneliti, Kantor Camat Taman telah menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam implementasi PATEN. Sehingga semua jenis pelayanan yang ada termasuk pelayanan IMB juga dilayani di dalam satu tempat yaitu dibagian pelayanan umum. Hal ini didukung pula dengan adanya sarana seperti *customer service*.

2) Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik dapat berjalan dengan maksimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana. Keadaan sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Camat Taman di jelaskan oleh Bpk. Khabibie selaku staff pelayanan umum adalah sebagai berikut: “Dulu PATEN belum ada, tapi Pak Camat kami yang dulu sebelum Pak Camat yang sekarang ini membangun yang sedemikian rupa mirip dengan standar yang ditetapkan oleh PATEN. Ketika standarnya datang, kita sudah siap” (wawancara pada 14 Januari 2015).

3) Adanya inovasi dalam pelayanan publik

Pemerintah Kecamatan Taman membuat suatu inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik yaitu jam pelayanan ditambah buka pada hari sabtu pukul 07.00 s/d 12.00. Menurut Bpk. Amrawi kepala bagian pelayanan umum (wawancara pada 14 Januari 2015), menjelaskan :

“Iya ada inovasi kalau sabtu pelayanan buka dari jam 07.00 sampai jam 12.00. Awalnya dari PATEN itu untuk mendekatkan, untuk menambah pelayanan kepada masyarakat. Kadang orang itu sibuk bisanya sabtu jadi kita layani hari sabtu. Banyak orang yang tidak bisa ngurus di jam kerja senin sampai jumat maka kita kasih kesempatan sabtu itu. Sementara ini pemohonnya masih kurang banyak, mungkin banyak yang belum tahu atau bagaimana. Sementara sosialisasinya melalui kelurahan atau desa-desa barangkali ada warganya yang ingin mengurus surat hari sabtu dipersilahkan.”

Peneliti mendapati bahwasannya ada masyarakat yang masih belum mengetahuinya. Peneliti melakukan wawancara pada 10 pemohon dan hasilnya 7 dari 10 pemohon tersebut belum mengetahui apabila Kantor Camat Taman menambah jam buka pelayanan pada hari sabtu. Pemerintah Kecamatan Taman sementara ini hanya melakukan sosialisasi melalui kelurahan/desa agar warganya mengetahui tentang adanya inovasi tersebut. Inovasi kedua yaitu IMB Mobile yang dijelaskan oleh Bpk. Cholis kepala seksi pembangunan fisik (wawancara pada 18 Februari 2015):

“Inovasi kami terkait dengan IMB mulai tahun 2014 itu kami melakukan IMB Mobile. Artinya IMB Mobile bukan *pake* mobile tapi kami yang mobile jadi kami yang bergerak. Inovasi kami untuk mengangkat PAD itu dengan IMB Mobile tadi artinya kami yang bergerak. Jadi kami membuatkan jadwal-jadwal ke desa-desa dan kelurahan kita datangi. Namun karena keterbatasan SDM jadi jadwal-jadwal itu belum sepenuhnya dilaksanakan. Kita tidak bisa melayani terus-menerus.”

IMB Mobile merupakan suatu kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Taman kepada 24 Desa/Kelurahan mengenai pelayanan IMB. Dalam IMB Mobile ini petugas dari Kantor Camat Taman membuat jadwal untuk berkunjung ke setiap desa dan melakukan sosialisasi. Sehingga kegiatan IMB Mobile dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan pelayanan IMB kepada masyarakat serta membantu dan mempermudah masyarakat untuk mengurus IMB. IMB Mobile ditetapkan dalam Keputusan Camat Taman Nomor: 264/28/404.7.7/2014 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem IMB Mobile Kecamatan Taman Tahun 2014. Selain itu, tujuan dari IMB Mobile adalah untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah dari retribusi IMB. Pencapaian retribusi pelayanan IMB di Kecamatan Taman dapat dilihat pada tabel berikut:

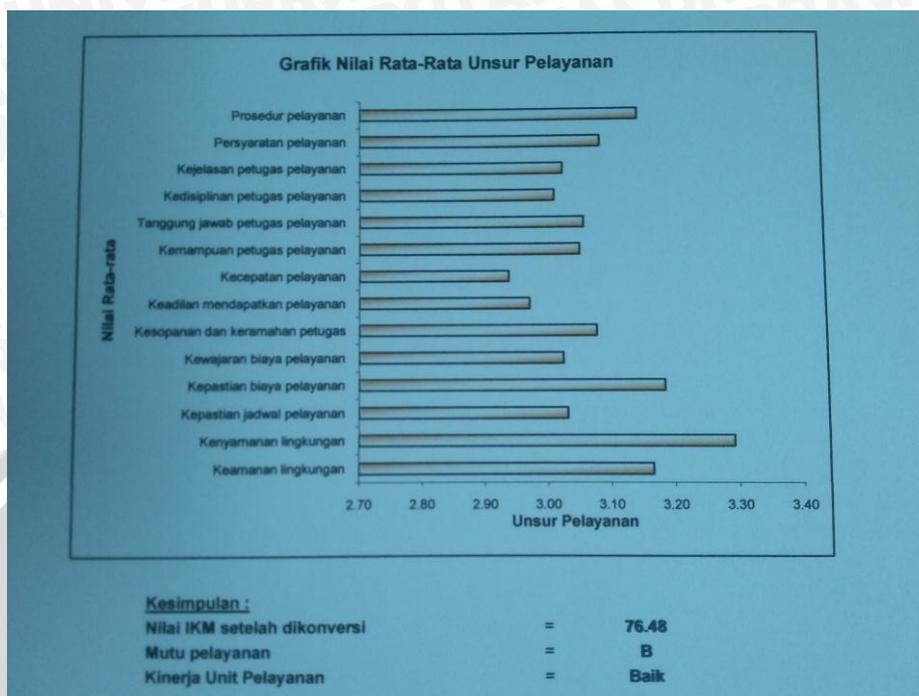
Tabel 8. Pencapaian Target Pendapatan Daerah melalui Retribusi Pelayanan IMB

Tahun	Target yang diberikan oleh Kabupaten	Realisasi	Keterangan
2012	30.000.000	15.000.000	Dilaksanakan mulai bulan Juni 2012
2013	35.000.000	31.320.000	Sehubungan dengan PAK target dari 30 juta dinaikkan menjadi 35 juta pada bulan November 2013 sehingga realisasi tidak terpenuhi sesuai target yang ditetapkan

Tahun	Target yang diberikan oleh Kabupaten	Realisasi	Keterangan
2014	36.000.000	44.000.000	Per tanggal 5 Desember 2014 target telah terpenuhi dengan penerapan IMB Mobile

Sumber: Buku Kertas Kerja Proyek Perubahan Instansional Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo (Data diolah oleh penulis)

Pencapaian retribusi IMB pada tahun 2014 meningkat bila dibandingkan dengan tahun 2012 dan 2013. Hal ini merupakan salah satu hasil dari penerapan inovasi IMB Mobile di Kantor Camat Taman. Selain inovasi dalam implementasi PATEN khususnya pada pelayanan IMB, kepuasan masyarakat juga merupakan hasil atas kinerja para pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Taman. Tanggapan dari masyarakat dapat dijadikan sebagai masukan bagi perbaikan kinerja. Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut yang tertera pada gambar berikut:



Gambar 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Taman Pada Tahun 2013

Sumber: Arsip Kantor Camat Taman

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang masuk kategori baik tersebut di capai oleh Kantor Camat Taman dengan memperbaiki pelayanan publik pada segi sarana dan prasarana, sistem, prosedur dan mekanisme. Selain diperkuat oleh faktor tersebut, peran masyarakat juga mendorong adanya peningkatan pelayanan publik seperti adanya pengaduan terhadap hasil pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan. Pengaduan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan bagi pemerintah Kecamatan Taman untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi. Namun, apabila IKM tersebut diperhatikan kembali, kecepatan pelayanan di dalam IKM memperoleh nilai terendah jika. Menurut pengamatan peneliti hal tersebut disebabkan oleh kurangnya jumlah sumber daya manusia (pegawai) di bagian pelayanan umum sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan. Peneliti menarik kesimpulan bawah perlu

adanya peningkatan kualitas pegawai di bagian pelayanan umum untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Penghambat implementasi PATEN yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan pemacu upaya perbaikan kualitas pelayanann ke depannya, agar efektifitas pelayanan dapat tercapai. Berikut adalah beberapa faktor penghambat implementasi PATEN di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo:

1) Sumber Daya Manusia

Terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia (pegawai) yang mengerti dan memahami tentang prosedur, mekanisme, dan aturan dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu penghambat implementasi PATEN. Jumlah pegawai Kantor Camat Taman di bidang pelayanan umum dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Nama dan Jumlah Pegawai Bagian Pelayanan Umum

No	NAMA	JABATAN
1	Amrawi, S.Sos	Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum
2	Muhammad Khabibie, AMD	Staf Pelayanan Umum
3	Ernawati	Staf Pelayanan Umum

No	NAMA	JABATAN
4	Heru Purwandi	Staf Pelayanan Umum
5	Anang Prabowo	Staf Pelayanan Umum
6	Chotimah	Staf Pelayanan Umum

Sumber: Daftar Nama PNS Kecamatan Taman

Penjelasan mengenai kurangnya sumber daya manusia di bagian pelayanan umum diungkapkan oleh Bpk. Khabibie selaku staf pelayanan umum :

“Karena untuk PATEN ini membutuhkan kuota atau jumlah pegawai yang tanggap itu banyak, minimal ada tujuh sampai sembilan orang. Sedangkan jumlah personil atau pegawai di kecamatan itu terbatas. Kalau jumlahnya terbatas itu jadi tidak efektif nanti satu orang harus mengerjakan banyak hal.” (wawancara pada 5 Januari 2015)

Tabel 10. Nama dan Jumlah Pegawai Seksi Pembangunan Fisik

No	NAMA	JABATAN
1	Muhamad Choliz, S.Sos	Kepala Seksi Pembangunan Fisik
2	Effendi Akhirudin, A.Md	Staf Seksi Pembangunan Fisik
3	Puji Rahayu, BA	Staf Seksi Pembangunan Fisik

Sumber: Daftar Nama PNS Kecamatan Taman

Kurangnya jumlah sumber daya manusia juga dirasakan dalam pemberian pelayanan IMB. Menurut Bpk. Choliz kepala seksi pembangunan fisik (wawancara pada 18 Februari 2015):

“Kalau masalah SDM kita kurang juga, seharusnya di bidang saya itu paling tidak ada empat sampai lima staf. Tapi yang terjadi sekarang hanya ada dua staf, yang satu masih dibantukan di lain bidang artinya bukan

ngurusi di bidang kami karena kurangnya SDM tersebut. Sehingga di bagian saya hanya ada satu staf yaitu *mas* Effendi.”

Berdasarkan tabel dan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai/staf dalam implementasi PATEN masih kurang terutama dalam pemberian pelayanan IMB. Dimana jumlah pegawai di bagian pelayanan umum hanya berjumlah 6 (enam) orang dan jumlah pegawai di bagian pembangunan fisik yang membidangi pelayanan IMB hanya berjumlah 3 (tiga) orang. Menurut pengamatan peneliti kekurangan jumlah pegawai ini juga dapat menghambat proses pelayanan publik di Kantor Camat Taman karena mereka harus bisa melayani 24 Desa/Kelurahan di Kecamatan Taman.

2) Masih adanya Biro Jasa (calo)

Biro jasa atau yang biasa disebut dengan calo merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelayanan publik. Hampir disetiap kantor pelayanan terpadu di beberapa daerah dapat ditemukan biro jasa karena pekerjaan mereka dianggap membantu masyarakat dalam mengurus suatu perizinan/pelayanan administrasi. Dikemukakan oleh Bpk. Khabibie selaku staff pelayanan umum (wawancara pada 19 Januari 2015):

“Biro jasa itu macam-macam ada perangkat desa yang secara tidak langsung menjadi biro jasa ketika membantu masyarakat mengurus, meminta biaya otomatis di kecamatan kita harus menarik biaya juga. Praktek-praktek untuk membarantas biro jasa ini agak susah karena biro jasanya ini berasal dari perangkat desanya itu sendiri. Masyarakat sendiripun tidak keberatan bila dibantu karena masyarakat Taman ini arahnya lebih ke bekerja bukan bekerja yang bercocok tanam atau bertani, jarang sekali ada perkebunan ada sawah jadi masih banyak masyarakat ini yang titip ‘tolong *aku* kerjakan sampai *beres* nanti *aku kasih* berapa’ itu praktek-praktek di lapangan.”

Pihak Kantor Camat Taman menanggapi bahwa permasalahan adanya biro jasa sulit untuk diberhentikan karena pelayanan umum sifatnya dapat diwakilkan seperti melalui surat kuasa. Sepanjang persyaratan dan prosedur tersebut benar dan sesuai maka berkas akan diterima oleh petugas pelayanan. Namun ada perbedaan dengan pelayanan khusus seperti pelayanan waris yang tidak bisa diwakilkan sehingga tidak berpotensi adanya biro jasa dalam pelayanan.

C. Pembahasan

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo

Realitas yang terjadi dalam bidang pelayanan publik adalah masyarakat yang harus dihadapkan dengan birokrasi yang cukup rumit. Pelayanan publik selama ini terkesan berbelit-belit, kurangnya informasi yang jelas, tidak tepat waktu, jarak antara rumah warga dengan kantor pelayanan terpadu yang jauh, hingga terdapat praktik calo merupakan fenomena dari buruknya pelayanan publik di negara Indonesia. Kondisi yang seperti ini membuat masyarakat mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan publik yang memuaskan. Sistem juga merupakan faktor yang menyebabkan lambannya kinerja para aparatur negara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Perubahan paradigma dalam pemerintahan dari sentralisasi menuju desentralisasi pada hakekatnya harus diikuti dengan lebih perubahan konsep dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengedepannya akses dan mutu pelayanan. Sejalan dengan otonomi daerah, maka pelayanan publik harus lebih

didekatkan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat di setiap daerah. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan membuat suatu unit layanan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Hal ini dilihat dari kondisi Kantor Camat yang lokasinya strategis dan mudah di jangkau oleh masyarakat.

Pelayanan publik harus dilakukan secara terpola, tersistem, berkelanjutan dan memiliki jaminan pelayanan yang tentunya dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu langkah strategis untuk menggenjot upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melakukan pelayanan secara terpadu satu pintu, khususnya terhadap pelayanan di kecamatan. Dengan menyederhanakan pelayanan secara terpadu satu pintu, diharapkan berbagai jenis pelayanan, persyaratan, jangka waktu pemrosesan akan lebih cepat dan terkoordinasi.

Implementasi PATEN pada Kantor Camat Taman menawarkan proses pelayanan yang relatif sederhana, tepat waktu, serta pembiayaan yang wajar dan jelas dengan menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu. Dengan adanya implementasi PATEN tersebut maka pemohon hanya bertemu dengan petugas pelayanan (*customer service*) sehingga meminimalisir interaksi dengan para aparat pelayanan. Hal ini relevan bila dikaitkan dengan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik yakni pola pelayanan satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dengan adanya kebijakan tersebut dimaksudkan agar meminimalisir terjadinya

praktek suap antar pemohon dengan aparat pemerintah serta memudahkan pemohon untuk memperoleh pelayanan tanpa melalui beberapa meja. Salah satu jenis pelayanan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tinggal non tingkat dan non perumahan dengan luas dibawah 200 M².

Menurut hasil penelitian di lapangan, terselenggaranya pelayanan IMB di Kantor Camat Taman didasari oleh pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat pasal 2 yang menyebutkan bahwa “Camat disamping menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, juga melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati”. Implementasi PATEN dalam pelayanan IMB di Kantor Camat Taman sudah berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman, yang meliputi: persyaratan pelayanan IMB, jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku IMB, biaya retribusi IMB, prosedur dan mekanisme pelayanan IMB, serta sarana dan prasarana penunjang.

Mahmudi (2007: 33) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

9. Kesederhanaan; prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

Persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon dalam mengurus pelayanan IMB sudah dibakukan di dalam SOP dan SP Kecamatan Taman.

Persyaratan pelayanan IMB terdiri dari 2 (dua) yaitu, persyaratan pelayanan pembuatan IMB rumah tinggal non tingkat dan non perumahan luas di bawah 200 M² dan pelayanan rekomendasi IMB dengan luas diatas 200 M² dan IMB usaha. Persyaratan tersebut menggunakan acuan yaitu Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2010 Tentang IMB.

Pada segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan. Prosedur dan mekanisme dapat dilihat pada gambar *flowchart* alur pelayanan IMB dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja dan bertatap muka dengan beberapa petugas. Pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket yang tersedia di ruang pelayanan. Hal ini sejalan dengan paradigma *New Public Service (NPS)* yakni melayani masyarakat bukan pelanggan, kepentingan publik merupakan hasil dari dialog publik bukan sekedar kepentingan individu. Oleh sebab itu, pelayanan publik tidak hanya merespon kebutuhan pelanggan, tetapi fokus kepada membangun kepercayaan dan kolaborasi diantara aktor.

10. Kejelasan; kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

Secara kelembagaan, sudah terdapat pembagian tugas dalam pemberian pelayanan IMB di Kantor Camat Taman secara jelas. Pembagian tugas tersebut secara administratif menjadi tugas pokok bagian pelayanan umum. Sesuai dengan prosedur dan mekanismenya, bagian pelayanan umum mempunyai tugas untuk

memberikan formulir, menerima berkas dari pemohon, lalu menyerahkan SK IMB setelah pemohon membayar biaya retribusi. Kemudian pemberian pelayanan IMB secara teknis merupakan tugas pokok dari seksi pembangunan fisik. Dimana seksi pembangunan fisik mempunyai tugas untuk memverifikasi berkas masuk, melakukan *survey* lapangan, menetapkan biaya retribusi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, kemudian mencetak SK IMB apabila semua persyaratan telah memenuhi.

Masyarakat juga mempunyai hak untuk bertatap muka langsung dengan pegawai di seksi pembangunan fisik apabila ada persyaratan yang dirasa belum jelas. Menurut pengamatan peneliti, terdapat seorang pemohon yang bertanya langsung kepada pegawai di seksi pembangunan fisik untuk bertanya lebih lanjut mengenai beberapa persyaratan pengurusan IMB. Sehingga komunikasi antar petugas pelayanan dengan masyarakat diperlukan agar masyarakat mendapatkan kejelasan mengenai pelayanan publik.

Dijelaskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya retribusi, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam hal ini biaya retribusi pelayanan IMB di Kantor Camat Taman sudah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2012 Pasal 30 Tentang Izin Mendirikan Bangunan. Luas dan jenis bangunan juga berpengaruh terhadap jumlah biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh pemohon. Menurut hasil wawancara peneliti bahwasannya biaya retribusi yang telah ditetapkan oleh

pemerintah dirasakan wajar oleh masyarakat (pemohon). Dengan adanya penerimaan biaya retribusi ini juga bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

11. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan IMB yang selama 7 (tujuh) hari kerja merupakan langkah yang strategis dari Kantor Camat Taman untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan menciptakan pandangan yang positif terhadap kinerja para pegawai Kantor Camat Taman. Menurut hasil wawancara kepada pemohon dan hasil pengamatan di lapangan, penyelesaian pelayanan IMB di Kantor Camat Taman sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Walaupun terdapat faktor yang menghambat seperti kurangnya jumlah sumber daya manusia yang pada bagian pelayanan umum dan seksi pembangunan fisik.

12. Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

Produk setiap jenis pelayanan publik dalam implementasi PATEN di Kantor Camat Taman telah ditetapkan di dalam SOP dan SP Kecamatan Taman. Produk pelayanan IMB yang terbitkan oleh Kantor Camat Taman adalah Surat Keputusan (SK) IMB yang telah ditandatangani oleh Camat. Setelah membayar biaya retribusi maka pemohon dapat menerima SK IMB sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut pengamatan peneliti,

produk pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayanan IMB sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu pemohon mendapatkan SK IMB.

13. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.

Secara sarana dan prasarana, Kantor Camat Taman mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pelayanan umum dimana masyarakat menerima pelayanan. Tabel di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di dalam ruang pelayanan umum sudah cukup baik untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam pelayanan publik. Kemudian peralatan kantor yang terdapat pada ruang seksi pembangunan fisik juga telah memadai untuk terselenggaranya pelayanan IMB. Hal tersebut juga didukung dengan adanya sarana kendaraan bagi tim teknis untuk melakukan *survey* lapangan.

14. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan telah tercantum di dalam SOP dan SP Kantor Camat Taman. Salah satu bentuk jaminan tersebut adalah menyediakan ruang arsip yang aman dan terkendali untuk melindungi dokumen terkait permohonan IMB. Selain itu juga menyediakan buku kendali IMB yang berfungsi mencatat setiap dokumen IMB yang mengalami kerusakan sebagai bahan acuan perbaikan. Implementasi PATEN di Kantor Camat Taman juga mempunyai kepastian hukum yang tertera di dalam Peraturan Menteri Dalam

Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kemudian pemberian pelayanan IMB di lingkup kecamatan di Kabupaten Sidoarjo juga telah diatur di dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

15. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

Perubahan paradigma pemerintahan yang sentralisasi menuju desentralisasi pada dasarnya diikuti dengan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik harus didekatkan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menjangkau pelayanan publik. Sehingga pemerintah membentuk suatu unit pelayanan di kecamatan. Hal ini terlihat pada kondisi kecamatan yang strategis. Secara tempat dan lokasi, Kantor Camat lebih mudah dijangkau oleh masyarakat dari pada Kantor Pelayanan Terpadu yang terletak di pusat Kota/Kabupaten. Oleh sebab itu pelayanan IMB rumah tinggal non tingkat dan non perumahan dengan luas dibawah 200 M² dapat diselenggarakan di kecamatan yang dalam penelitian ini adalah Kantor Camat Taman melalui pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat. Selain itu pemberian pelayanan publik di Kantor Camat Taman khususnya dalam pelayanan IMB telah menggunakan teknologi informasi seperti komputer dan adanya website guna menunjang pelayanan publik.

16. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Faktor kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu poin penting dalam pelayanan publik. Menurut pengamatan peneliti, sudah tersedia fasilitas umum di Kantor Camat Taman yang meliputi ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah, tempat bermain anak, dan pendopo kecamatan. Lingkungan Kantor Camat Taman juga bersih serta terdapat banyak taman agar pemohon tidak merasa bosan dan nyaman ketika berada di dalam. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kenyamanan di lingkungan Kantor Camat Taman sudah terpenuhi untuk menunjang pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Salah satu poin penting dalam implementasi PATEN terutama dalam pelayanan IMB adalah tanggung jawab bersama antar semua instansi yang berkaitan dengan pelayanan tersebut. Dalam kegiatan *survey* lokasi bangunan, petugas dari Kantor Camat bekerja sama dengan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) untuk melakukan pengawasan terhadap bangunan yang akan di *survey*. Kemudian setiap bulan Pemerintah Kecamatan Taman melaporkan jumlah pemohon dan penerimaan retribusi IMB kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Yang menjadi perhatian dalam hal ini adalah peningkatan pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Camat Taman selain bertujuan untuk kepuasan masyarakat, juga bertujuan untuk

meningkatkan PAD sesuai target yang telah ditetapkan. Peningkatan pelayanan publik ini melalui inovasi dan perbaikan sarana dan prasarana penunjang.

Menurut pengamatan peneliti, terdapat keterbatasan kewenangan yang dimiliki oleh Kantor Camat Taman, hal ini menjadi salah satu kritik yang dapat dicari solusinya dengan memberikan kepastian kewenangan kepada Kantor Camat Taman. Bentuk dari keterbatasan kewenangan ini adalah pelayanan IMB yang dapat diurus di kantor Camat Taman hanya IMB rumah tinggal non tingkat dan non perumahan dengan luas bangunan dibawah 200 M². Menurut Nurcholis, dkk (2010, h.1.33-1.39) menyebutkan bahwa:

“Dalam suatu sistem pemerintahan daerah, maka pemerintah daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat seperti urusan pelayanan publik sesuai dengan aspirasinya. Sementara itu, pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelaksana dapat diterima masyarakat dengan mudah dan cepat karena tidak terdapat jalur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit”.

Kedepannya ketika masyarakat sudah banyak yang menyadari bahwa IMB merupakan suatu perizinan yang penting dan legal, maka tidak menutup kemungkinan bahwa jumlah pemohon pelayanan IMB di Kantor Camat Taman akan meningkat. Apabila melihat pembangunan yang pesat di lingkup daerah, maka jumlah pembangunan rumah atau tempat usaha juga meningkat seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal dan tempat usaha. Sehingga pemerintah daerah perlu menambah kewenangan Kecamatan dalam pelayanan IMB agar Kecamatan tidak hanya memberikan pelayanan IMB dengan luas dibawah 200 M², namun bisa lebih dari luas yang telah ditetapkan tersebut.

Pelayanan publik di Kantor Camat Taman melalui implementasi PATEN dalam pelayanan IMB dengan menggunakan pola pelayanan terpadu satu pintu secara empiris memberikan hasil yang maksimal. Hal ini ditinjau dari standar pelayanan publik yang berfungsi sebagai untuk memberikan arah dan prioritas dalam pelayanan publik yang meliputi persyaratan pelayanan IMB, jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku IMB, biaya retribusi IMB, prosedur dan Mekanisme pelayanan IMB, sarana dan prasarana penunjang.

Implementasi PATEN di Kantor Camat Taman sudah mendapatkan ISO 9001:2008 dan beberapa penghargaan lain. Penghargaan tersebut adalah piagam penghargaan unit pelayanan publik percontohan Jawa Timur Tahun 2012 dan Piagam Penghargaan Bupati Sidoarjo Pada Penilaian Pelayanan Publik Tahun 2012 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Peningkatan pelayanan publik tersebut seharusnya dapat tetap dipertahankan oleh Pemerintah Kecamatan Taman agar memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dalam pemberian pelayanan publik.

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo

Menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari faktor yang berpengaruh dalam proses penyaluran dan pelaksanaan pelayanan. Faktor penghambat harus dapat diminimalisir atau dihilangkan agar meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan faktor pendukung harus dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo.

Sedangkan menurut Moenir (2006, h.88) menyatakan “bahwa pelayanan umum akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, dan faktor sarana pelayanan”.

(5) Faktor Kesadaran

Kesadaran menurut Moenir (2006, h.89) ialah “suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dengan jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilaksanakan”.

Terkait dengan penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa apabila pegawai Kantor Camat Taman khususnya di bagian pelayanan umum dan seksi pembangunan fisik mempunyai kesadaran akan tugas dan kewajiban sebagai abdi negara dan masyarakat, tentu akan melaksanakannya dengan sebaik-baiknya selama implementasi pelayanan publik tersebut berlangsung agar dapat berjalan dengan baik dan memuaskan. Namun, jumlah pegawai yang tersedia di bagian pelayanan umum Kantor Camat Taman masih kurang untuk tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya retribusi, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam hal ini Kantor Camat Taman memerlukan tambahan pegawai yang ramah, mengerti sistem, solutif, berwawasan dan berkomitmen di

bagian pelayanan umum dan seksi pembangunan fisik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karena para pegawai tersebut selain mengerjakan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan, juga berhadapan langsung dengan masyarakat.

Menurut data dan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan juga, saat ini terdapat 6 (enam) pegawai di bagian pelayanan umum. Sedangkan untuk bagian pelayanan umum dibutuhkan pegawai sebanyak 7 (tujuh) hingga 9 (orang) pegawai yang memiliki kemampuan dan komitmen. Kemudian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan tugas pokok dari seksi pembangunan fisik Kantor Camat Taman, namun jumlah pegawai yang ada di bagian tersebut masih dirasa kurang yaitu terdapat 3 (tiga) orang pegawai. Sedangkan untuk menunjang pelayanan IMB dibutuhkan jumlah pegawai yaitu 5 (orang). Apabila jumlah pegawainya tidak memenuhi kebutuhan, maka pelayanan kurang berjalan efektif karena satu orang pegawai harus mengerjakan banyak hal. Sedangkan setiap pegawai juga mempunyai tugas pokok dan fungsi yang banyak juga.

(6) Faktor aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan manusia. Oleh karena itu peranan aturan demikian besar dalam kehidupan bermasyarakat juga dalam organisasi. Aturan yang ada dalam suatu organisasi mempunyai peranan penting dalam membentuk pemerintah yang berdisiplin tinggi sehingga pekerjaan apapun yang diembannya dapat berjalan teratur dan terarah. Dan pada akhirnya aturan tersebut akan berdampak positif pada pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat.

Saat ini masih terdapat biro jasa (calo) dalam pengurusan pelayanan administrasi maupun pelayanan IMB. Adanya biro jasa (calo) merupakan salah satu penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Taman. Pemerintah Kecamatan Taman telah membuat dan menerapkan standar pelayanan publik melalui SOP dan SP dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan publik yang didalamnya tertera prosedur dan mekanisme pelayanan secara jelas. Namun pada kenyataan di lapangan, masih terdapat masyarakat (pemohon) yang menggunakan biro jasa (calo) dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan IMB. Oleh sebab itu, Pemerintah Kecamatan Taman harus meningkatkan pengawasan di dalam organisasi (internal) maupun yang berasal dari luar organisasi (eksternal). Agar penyelenggaraan pelayanan publik sejalan dengan paradigma *New Public Service* menurut Denhardt dan Denhardt dalam Wijaya dan Oscar (2014, h.11-12) yakni *value citizenship over entrepreneurship* yang artinya “kepentingan publik dilaksanakan oleh pelayana publik dan masyarakat yang membuat komitmen untuk berkontribusi terhadap kepentingan publik, bukan dengan menjadi manajer publik yang memiliki nilai kewirausahaan”. Selain pengawasan dan pencegahan yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat juga perlu meningkatkan kesadaran untuk tidak menggunakan biro jasa dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan IMB.

Selain faktor penghambat di atas, terdapat inovasi dalam pelayanan publik. Menurut hasil wawancara dan observasi, terdapat inovasi dalam implementasi PATEN di Kantor Camat Taman. Inovasi tersebut yakni pemerintah Kecamatan Taman menambah jam buka pelayanan pada hari sabtu mulai pukul 07.00 s/d

12.00. Kemudian inovasi dalam pelayanan IMB adalah adanya IMB Mobile yang dilaksanakan mulai tahun 2014. IMB Mobile merupakan suatu kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Taman kepada 24 Desa/Kelurahan mengenai pelayanan IMB. Dalam IMB Mobile ini petugas dari Kantor Camat Taman membuat jadwal untuk berkunjung ke setiap desa dan melakukan sosialisasi. Sehingga kegiatan IMB Mobile dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan pelayanan IMB kepada masyarakat serta membantu dan mempermudah masyarakat untuk mengurus IMB. maka jumlah pemohon dan IMB mobile ini merupakan suatu inovasi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan penerimaan PAD melalui retribusi IMB. Sehingga dengan inovasi tersebut Kantor Camat mampu mencapai target pada tahun 2014 sejak IMB Mobile dilaksanakan.

(7) Faktor organisasi

Moenir (2006, h.98) mengatakan bahwa "organisasi pelayanan adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan". Selanjutnya dikatakan pula bahwa sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik.

Pada segi organisasi, pelayanan publik di Kantor Camat Taman menerapkan pola penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada semua jenis pelayanan khususnya dalam pelayanan IMB. Masyarakat (pemohon) cukup mendatangi *customer service* yang ada di ruang pelayanan untuk mengajukan IMB, membayar retribusi IMB, dan menerima SK IMB sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Persyaratan pelayanan IMB sudah tercantum secara jelas di formulir IMB .

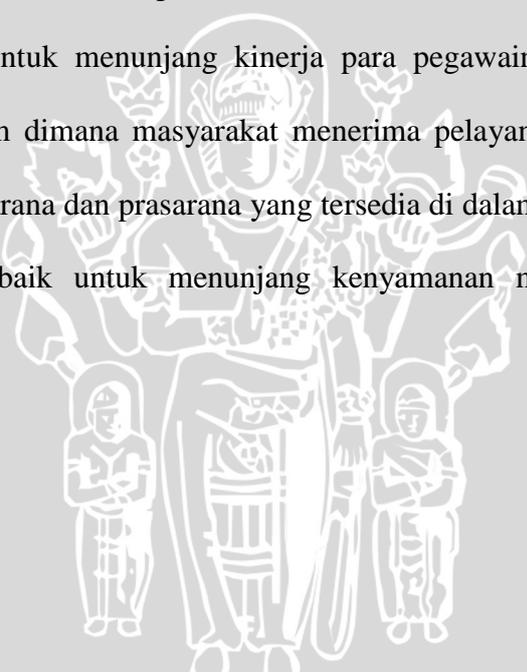
Sesuai dengan instruksi dari KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik yakni pola pelayanan satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Menurut Yasin (2007, h.16) karakteristik yang dimiliki oleh pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu adalah berbagai macam jenis perijinan/non perijinan bisa diurus dalam satu lokasi/tempat/gedung, tersedia *customer service*, masyarakat hanya berhubungan dengan *customer service* (satu pintu) untuk mengurus semua jenis perizinan/non perizinan, dan pembayaran seluruh jenis perizinan/non perizinan biasanya terpusat di kasir/bank. Hal ini sudah dapat diterapkan pada kantor pelayanan terpadu di daerah khususnya di kantor kecamatan.

(8) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini menurut Moenir (2006, h.119) adalah “segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga

berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dalam organisasi kerja itu”.

Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 10, sarana dan prasarana yang harus disediakan meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu. Secara sarana dan prasarana, Kantor Camat Taman mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pelayanan umum dimana masyarakat menerima pelayanan. Tabel di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di dalam ruang pelayanan umum sudah cukup baik untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam pelayanan publik.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan lapangan hasil penelitian beserta pembahasannya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut.

1. Implementasi PATEN dalam pelayanan IMB di Kantor Camat Taman dibakukan di dalam Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dirumuskan, meliputi: persyaratan pelayanan IMB, jangka waktu penyelesaian dan masa berlaku IMB, biaya retribusi IMB, prosedur dan mekanisme pelayanan IMB, serta sarana dan prasarana penunjang. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kesemua poin-poin diatas sudah berjalan sesuai dengan SP dan SOP kantor Kecamatan Taman. Peneliti juga menganalisis implementasi PATEN dalam pelayanan IMB dengan teori standar prosedur pelayanan publik, pemerintahan daerah, dan faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan publik yang hasilnya sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyebutkan standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan,

waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2. Berdasarkan analisis peneliti, dalam implementasi PATEN dalam pelayanan IMB di Kantor Camat Taman juga tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor penghambat adalah kurangnya jumlah sumber daya manusia atau aparatur dan masih terdapat biro jasa (calo). Sedangkan pendukung adalah implemementasi PATEN dalam pelayanan IMB menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), ketersediaan sarana dan prasarana, dan adanya inovasi dalam pelayanan tersebut.

B. SARAN

1. Menambah jumlah pegawai

Jumlah pegawai yang tersedia di Kantor Camat Taman masih kurang untuk tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah perlu menambah jumlah pegawai yang baik, ramah, sopan, mengerti sistem, solutif, berwawasan dan berkomitmen di bagian pelayanan umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saat ini terdapat 6 (enam) pegawai di bagian pelayanan umum dan 3 (tiga) orang pegawai di seksi pembangunan fisik. Sedangkan untuk bagian pelayanan umum dibutuhkan pegawai sebanyak 7 (tujuh) hingga 9 (orang) dan di seksi pembangunan fisik yang membidangi pelayanan IMB secara teknis membutuhkan 4 (empat) hingga 5 (lima) orang pegawai yang mempunyai kemampuan dan komitmen. Perlu adanya koordinasi antara Kantor Camat dengan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo untuk menambah jumlah

pegawai khususnya di bagian pelayanan umum dan seksi pembangunan fisik. Karena ketika masyarakat sudah banyak yang menyadari bahwa IMB merupakan suatu izin yang penting dan legal, maka tidak menutup kemungkinan bahwa jumlah pemohon pelayanan IMB akan bertambah. Sehingga pemerintah harus siap dari segi sumber daya manusia.

2. Untuk meminimalisir praktik calo, Pemerintah Kecamatan Taman harus meningkatkan pengawasan di dalam organisasi (internal) maupun yang berasal dari luar organisasi (eksternal). Peningkatan pengawasan tersebut dimaksimalkan dengan sosialisasi lebih lanjut mengenai semua jenis pelayanan di Kantor Camat Taman khususnya pelayanan IMB. Sosialisasi ini untuk menimbulkan kesadaran masyarakat agar tidak menggunakan jasa calo dan lebih mandiri dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta. Gadjah Mada Press.
- Fitriyah, dkk. 2003. *Otonomi Daerah: Capacity Building Penguatan Demokrasi Lokal*. Semarang. UNDIP.
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta. Gava Media.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ketigapuluhdua. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nurcholis, Hanif, dkk. 2010. *Administrasi Pemerintah Daerah*. Cetakan Kedua. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja di Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat .
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Surat Keputusan Camat Taman Nomor: 188/38/404.7.7/2014 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Riyanto, Yatim. 2003. *Penelitian Kualitatif*. Penerbit SIC. Surabaya.

Rochmah, Siti. 2013. *Kebijakan Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang: UB Press.

Rochmah, Siti & Trilaksono, Nugroho. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Malang. Intimedia.

Sinambela L, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, PT Bumi Aksara.

Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Indonesia Print Malang.

Supriatna, Tjahja. 1996. *Sistem Administrasi Pemerintah Daerah*. Cetakan kedua. Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan kesembilan. Bandung. Alfabeta.

Utomo, Sad Dian. 2010. *KEBIJAKAN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Cetakan pertama. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

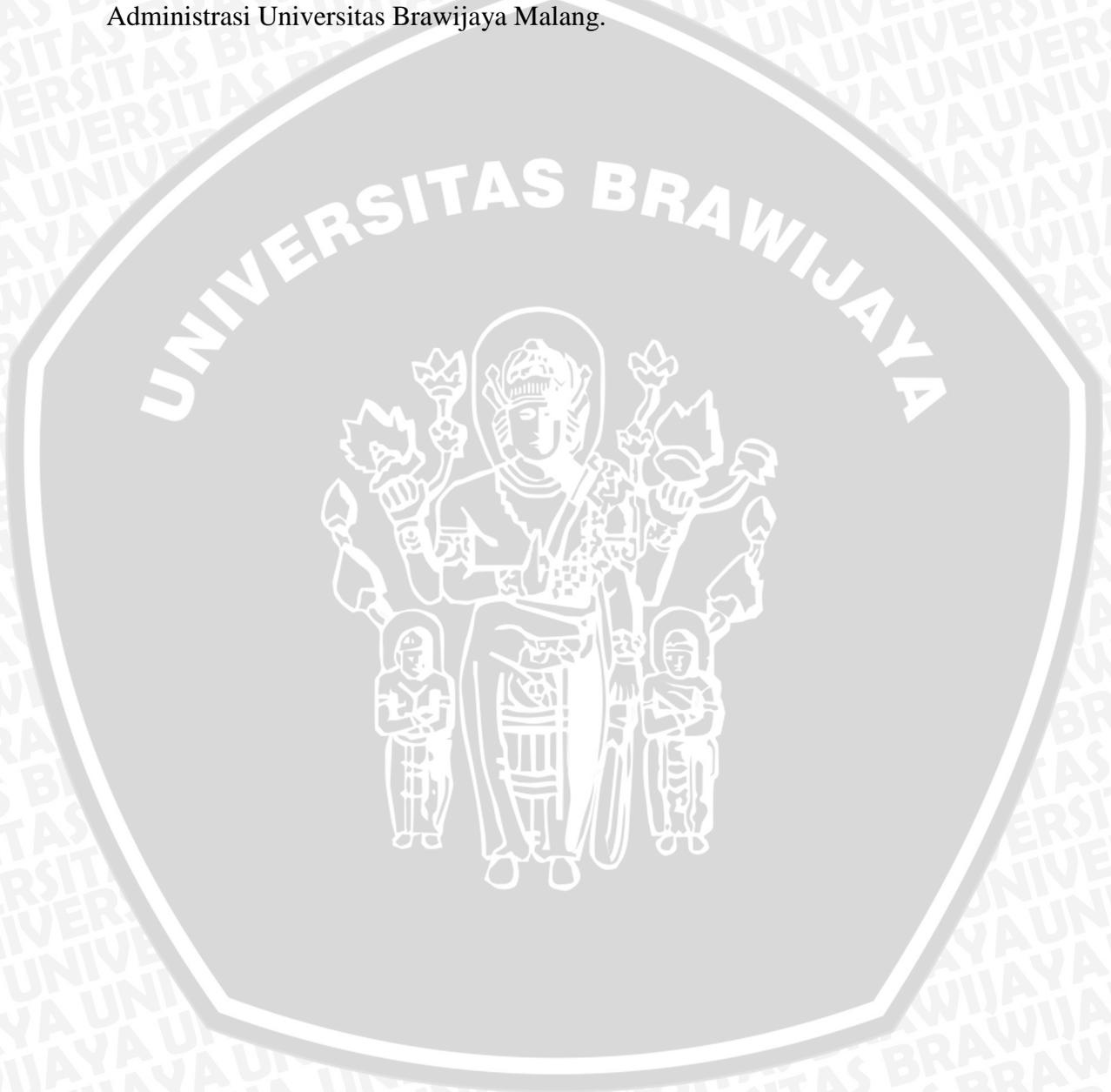
Widjaja. 2005. *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia: Dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Widjaja. HAW. 2014. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Cetakan ketujuh. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Wijaya, Andy F. & Oscar, Radian D. 2014. *Manajemen Publik: Teori dan Praktek*. Malang: UB Press.

Yasin, Mochammad. 2007. *Memahami Untuk Melayani Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan sebagai Wujud Tata Kelola Pemerintahan yang baik.* (www.kpk.go.id diakses pada 30 Oktober 2014).

Zauhar, Soesilo. 2001. *Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan Awal.* Dalam Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 No. 2. Maret 2001. Malang, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.



1. Map Formulir IMB



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
KECAMATAN TAMAN**

Jl. Wonocolo No. 01 Telp. 031-7881033
Email : taman@sidoarjokab.go.id TAMAN 61257

IMB

**(IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN)
BARU / PERLUASAN**

1. Nama Pemohon :
2. Alamat Lokasi :
3. Nama Pemilik :
4. Alamat Pemilik :



2. Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Provinsi Jawa Timur



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

REKOMENDASI PENELITIAN/SURVEY/KEGIATAN
Nomor : 070/ 11845/203.3/2014

- Dasar :**
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 ;
 2. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 101 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Sekretariat, Bidang, Sub Bagian dan Sub Bidang Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur.
- Menimbang :** Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang tanggal 18 Desember 2014 Nomor : 16496/UN10.3/PG/2014 perihal Riset atas nama Vardha Evi Rismawati.

Gubernur Jawa Timur, memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : Vardha Evi Rismawati
- b. Alamat : Sidodadi RT 07 RW 02 Taman, Sidoarjo
- c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
- d. Instansi/Organisasi : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- e. Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul/ Proposal : "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Kabupaten Sidoarjo"
- b. Tujuan : Permintaan data/ wawancara
- c. Bidang Penelitian : Sosial
- d. Penanggung Jawab : Dr. Siti Rochmah, M.Si
- e. Anggota/Peserta : -
- f. Waktu Penelitian : Januari s/d Maret 2015
- g. Lokasi Penelitian : Kabupaten Sidoarjo

- Dengan ketentuan :**
1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / lokasi penelitian/survey/kegiatan;
 2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat ;
 3. Wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnyanya kepada Gubernur Jawa Timur melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur dalam kesempatan pertama.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Surabaya, 29 Desember 2014

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Kepala Bidang Budaya Politik



Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang di Malang.

P. SUSANTO, M.Si
 Pembina Tk. I
 NIP. 19590803 198504 1 012



3. Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Kabupaten Sidoarjo



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telp./Fax. 031 8921954
SIDOARJO - 61211
www.bakesbangpol.sidoarjakab.go.id

Sidoarjo, 30 Desember 2014

Kepada
Yth. Sdr. 1. Kepala BPPT Kab. Sidoarjo
2. Camat Taman
3. Kabag Pemerintahan
Setda Kab. Sidoarjo

Nomor : 072/ 1043 /404.6.4/2014
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan
An. Sdr. VARDHA EVI RISMAWATI

di
SIDOARJO

Berdasarkan Surat dari Kepala Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur Nomor : 070/11846/203.3/2014 Tanggal 29 Desember 2014 Perihal Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : VARDHA EVI RISMAWATI
Tempat/Tgl Lahir : Pasuruan , 03 Agustus 1993
Pekerjaan : Mahasiswi
Fakultas/Jurusan : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
NIM/NIP : 11503010711179
Alamat : Desa Siododadi Rt. 07/02 Kec. Taman Kab. Sidoarjo Tlp.(085755200642)
Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Taman Kabupaten Sidoarjo
Lama survey : 05 Januari s/d 31 Maret 2015
Pengikut : -
Penanggung Jwb : Dr. Siti Rochmah, M.Si.

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

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat lokasi penelitian/survey/PKL/KKn/Magang.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah / pelajaran di sekolah / perguruan tinggi.
4. **Wajib melaporkan hasil penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.**
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.



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

ZULKUL ARIFIN, SH
Pembina
NIP. 19630421 198603 1 016



4. Fasilitas Tempat Ibadah



5. Pendopo Kantor Camat Taman



6. Fasilitas Tempat Bermain Anak



7. Ruang Pelayanan Umum



8. Fasilitas Parkir



9. Foto Dokumentasi Peneliti Dengan Informan



10. Kartu Bimbingan Skripsi Ketua Komisi Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
 Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
 Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

KETUA KOMISI PEMBIMBING
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
 NAMA : Dr. Siti Rochmah, M.Si
 NIP : 19570313 198601 2 001

Tgl/Bln	Topik Pertemuan/Diskusi/Konsultasi	Arahan Komisi Pembimbing	Nama dan Paraf
30-9-2014	revisi bab 1,2,3	Perbaikan teknis penulisan & analisis data	SR
9-10-2014	revisi bab 1,2,3	Perbaikan judul & fokus penelitian	SR
19-11-2014	ACC Sempro	Acc Sempro	SR
17-2-2015	Revisi	judul fokus pada satu jenis pelayanan yg ada di Kantor Camat Tamem	SR
4-3-2015	Revisi	perbaikan bab 4 & bab 5	SR
18-3-2015	Acc ujian skripsi	Acc ujian Skripsi	SR



11. Kartu Bimbingan Skripsi Anggota Komisi Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

ANGGOTA KOMISI PEMBIMBING
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
NAMA : Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP : 19670217 199103 1 000

Tgl/Bln	Topik Pertemuan/Diskusi/Konsultasi	Arahan Komisi Pembimbing	Nama dan Pafaf
21-10-2014	Revisi Bab 1, 2, 3	Perbaiki latar belakang, kajian pustaka di tambah kecamatan, perbaikan paradigma adm. publik	
3-11-2014	Revisi Bab 1, 2, 3	Perbaiki latar belakang, Perbaiki Bab 2, perbaikan rumusan masalah & fokus penelitian	
19-11-2014	ACC Sempro	ACC Sempro	
6-2-2015	Revisi Bab IV	Perbaiki hasil wawancara, analisis teori	
3-3-2015	TAMBAH ANALISIS TEORI	di perbaiki analisis teori	
10-3-2015	Revisi Bab 5 & persetujuan kompre	Saran dan kesimpulan di brat perpoint menjawab fokus. persetujuan kompre	



12. Curriculum Vitae

Nama : Vardha Evi Rismawati
Nomor Induk Mahasiswa : 115030107111079
Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 3 Agustus 1993
Email : vardha.oktariyanda@gmail.com
No HP : 085755200642 / 081252383872
Instagram : vardhaevirisma
Pendidikan Formal : 1. SDN Sidodadi I Kecamatan Taman (1999-2005)
2. SMP Negeri 2 Sukodono - Sidoarjo (2005-2008)
3. SMK Negeri 2 Buduran - Sidoarjo (2008-2011)
4. Universitas Brawijaya – Malang (2011-2015)
Pendidikan Non-Formal : Magang di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sidoarjo
Pengalaman Organisasi : 1. Anggota RSC FIA UB 2011





