

**PEMINDAHAN IBUKOTA PEMERINTAHAN  
KABUPATEN PROBOLINGGO KE KECAMATAN  
KRAKSAAN DALAM RANGKA PELAYANAN  
PUBLIK**

**(STUDI PADA POLRES KABUPATEN PROBOLINGGO)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

**DIAH KURNIA WATI**

**NIM. 0810313081**



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

**2013**

**MOTTO**

*Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.*

- Evelyn Underhill-

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari segala urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap*

(Q.S. 94 Alam Nasyroh Ayat 6-8)

*Karya ini kupersembahkan kepada:*

*Ibu dan Bapakku Tercinta*

*Saudara Kembarku Tersayang*

*Serta Sahabat-Sahabatku*



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PEMINDAHAN IBU KOTA PEMERINTAHAN  
KABUPATEN PROBOLINGGO KE KECAMATAN  
KRAKSAAN DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Di Polres Probolinggo).**

Disusun oleh : Diah Kurnia Wati

NIM : 0810313081

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : -



Malang, Januari 2013

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Prof.Dr.Agus Suryono M.S.

Farida Nurani, S.Sos, M.Si

NIP. 19521229 197903 1 003

NIP. 19700721 200501 2 001

**TANDA PENGESAHAN**

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

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Januari 2013

Jam : 13.00 WIB

Skripsi atas nama : Diah Kurnia Wati

Judul : **PEMINDAHAN IBU KOTA PEMERINTAHAN  
KABUPATEN PROBOLINGGO KE KECAMATAN  
KRAKSAAN DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Di Polres Probolinggo).**

Dan dinyatakan lulus  
MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Prof. Dr. Agus Suryono M.S.  
NIP. 19521229 197903 1 003

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

Ketua

Anggota

Dr. Irwan Noor, MA  
NIP. 19611024 198601 1 002

Dr. Hermawan, S.IP, M.Si  
NIP. 19720405 200312 1 001

## 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 unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Januari 2013

Nama : Diah kurnia Wati

NIM : 0810313081

## RINGKASAN

Diah Kurnia Wati, 2013, **Pemindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo Ke Kecamatan Kraksaan Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Di Polres Probolinggo)**, Prof. Dr. Agus Suryono, M.S., Farida Nurani, S.Sos, M.Si, 120 hal + xviii

Kabupaten Probolinggo dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur, dan berdasarkan Pasal 2 ayat (1), Pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo berkedudukan di Kota Probolinggo. Dalam perkembangannya, Kota Probolinggo berstatus sebagai Pemerintahan Daerah Kota Kecil yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Keberadaan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang selama ini berada di wilayah Kota Probolinggo dianggap kurang memadai untuk mendukung kebijakan pembangunan dan pelayanan masyarakat di berbagai bidang. Dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dari wilayah Kota Probolinggo ke Kecamatan Kraksaan ini tentunya membawa harapan bagi banyak pihak baik masyarakat maupun birokrasi di daerah, termasuk salah satunya adalah agar tugas pemerintah dan pembangunan dapat terlaksana lebih baik sesuai dengan kepentingan masyarakat, serta dapat memberikan ruang gerak yang memadai untuk menentukan kebijakan yang harus diambil dan membuat program-program pembangunan dalam mengembangkan daerah, serta pelayanan publik yang mampu mensejahterakan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan yang terkait dengan penelitian ini adalah Bapak Sutarman dan Bapak Edi beserta staff pelayanan SKCK di POLRES Probolinggo, pemohon SKCK, staff Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Probolinggo. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari proses reduksi data atau pemilihan data yang tepat selama proses penelitian berlangsung, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pemindahan dilakukan secara bertahap sesuai dengan isi dari Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010. Beberapa dinas yang sudah mengalami perpindahan diantaranya adalah Polres Probolinggo, Dinas Pendidikan, DPRD Kabupaten Probolinggo, sedangkan yang masih dalam tahap penggarapan adalah dinas kesehatan dan juga sekretariat kabupaten probolinggo. Pelayanan SKCK yang ditujukan kepada warga Kabupaten Probolinggo di Polres Probolinggo sendiri tidak terganggu dengan adanya pemindahan lokasi kantor. Semua berjalan sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Hanya saja sedikit mengalami perbedaan karena untuk saat ini bagi warga yang akan mengurus SKCK dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.10.000. Hal ini sebenarnya sudah sesuai dengan aturan yang ada yaitu PP RI Nomor 50 Tahun 2010

sehingga perbedaan yang terjadi bukan dikarenakan pindahnya lokasi kantor dari wilayah kota probolinggo ke wilayah kecamatan kraksaan. Kebijakan tentang pemindahan ibukota kabupaten ini ternyata dilakukan bersamaan dengan adanya pengembangan wilayah kabupaten probolinggo yang semata-mata juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dan meningkatkan mutu pelayanan publik, karena kesejahteraan masyarakat daerah merupakan tanggung jawab pemerintah daerah masing-masing.



## SUMMARY

Diah Kurnia Wati, 2013, **The Resettlement of City Government of Probolinggo Regency to Kraksaan Subdistrict for Public Services (Study in Polres Probolinggo)**, Prof. Dr. Agus Suryono, M.S., Farida Nurani, S.Sos, M.Si, 220 hal + xviii

Probolinggo Recency was built based on the Law 12 year 1950 and Section 2 Cause 1 about the Regency Government in East Java. Local Government Probolinggo was domiciled in Probolinggo. At the first moment, Probolinggo was determined as City of Local Government based on the Law 17 year 1950, which gives the right to organize and manage his own administration. The City probolinggo as Capital city of Probolinggo considered to be less supportive for supporting the applying of development policies and servicing publics in various fields. By the government regulations number 2 year 2010, the transferring of capital city of Probolinggo from Probolinggo to Kraksaan Subdistric is applied. This certainly brings hope to many parties, both public and local bureaucracy, that government administration and development process can be better, as well as giving an enough space for applying the serta policies, creating developing programs in developing regions, and servicing.

This study used a descriptive research method in qualitative approaching. The related informants for this study are Mr. Sutarman and Mr. Edi and also SKCK servicing staffs of POLRES Probolinggo, SKCK applicants, staff of Regional Planning Agency (BAPPEDA) Probolinggo. Data in this study used such methods as interview data collection, observation, and documentation. Analysis of the data used method of interactive model analysis that developed by Miles and Huberman which consists of the data reduction process or the selection of appropriate data during the progresses, presenting data, and conclusion.

The results indicates that implementation of the process of resettlement is done gradually by the Government Regulation number 2 year 2010. Some government departments that have been moved are Polres Probolinggo, Department of Education, and DPRD of Probolinggo Regency. Whereas, others departments which is still in transferring Process are Department of Health and the secretariat of Probolinggo Regency. SKCK service for Probolinggo citizens in Polres Probolinggo fortunately is not interfered with the transferring of office locations. The administration works as usual, except the little change that there is a regulation applied of SKCK administration fee which costs ten thousands rupiahs. This regulation is not the effect of the resettlement, yet because the law 50 year 2010. The policy of resettlement of City Government of Probolinggo Regency to Kraksaan Subdistrict is apparently done by considering the sole purpose of district probolinggo development and public services improvement, because the welfare of local communities is the responsibility of each local governments.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo Ke Kecamatan Kraksaan Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Di Polres Probolinggo).

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

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

1. Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan dalam segala hal.
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Agus Suryono, M.S., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Farida Nurani, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen Fakultas Ilmu Administrasi Publik, yang telah membina, membimbing, memberikan bekal ilmu pengetahuan, dan mental kepribadian selama ini.
6. Bapak Sutarnan dan Bapak Edi, yang telah bersedia membantu dan memberi informasi tentang data-data yang diperlukan dalam skripsi.
7. Staff INTELKAM khususnya Bidang Pelayanan SKCK, serta para pemohon yang sudah banyak membantu penulis dalam proses penelitian ini.

8. Rekan-rekan angkatan 2008 fakultas Ilmu Administrasi Publik, yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan penulis sehingga skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Malang, Januari 2013

Penulis,

Diah Kurnia Wati

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kontribusi Penelitian .....	5
E. Sistematika Pembahasan .....	6
F. Kerangka Pikir Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Desentralisasi dan Otonomi Daerah.....	11
1. Desentralisasi .....	11
2. Otonomi Daerah .....	12
a) Definisi Otonomi Daerah .....	12
b) Tujuan dan Hakekat Otonomi Daerah .....	13
c) Prinsip-Prinsip Otonomi Daerah .....	15
B. Pengembangan Wilayah .....	17
1. Konsep Pengembangan Wilayah .....	17
2. Pengertian Pengembangan Wilayah .....	18
3. Kebijakan Pengembangan Wilayah .....	20
4. Teori Pengembangan Wilayah .....	21
C. Pelayanan Publik.....	22
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2. Pengertian Pelayanan Prima .....	23
3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	24
4. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	25
5. Standart Pelayanan Publik .....	26

D. Ibukota Kabupaten .....	27
1. Kedudukan Ibukota Kabupaten .....	27
2. Pusat Pemerintahan .....	29
E. Penelitian Terdahulu .....	30

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 31**

A. Jenis Penelitian .....	32
B. Fokus Penelitian .....	32
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	35
D. Sumber Data .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Instrumen Penelitian .....	38
G. Analisis Data .....	39

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 42**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo .....	42
a) Sekilas Nama Probolinggo .....	42
b) Visi dan Misi Kabupaten Probolinggo .....	43
c) Kondisi Geografis dan Batas Wilayah .....	44
d) Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Probolinggo .....	45
e) Kondisi Demografis .....	46
f) Kondisi Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Probolinggo .....	48
g) IPM Kabupaten Probolinggo .....	50
2. Gambaran Umum Kecamatan Kraksaan .....	52
a) Kondisi Geografis .....	52
b) Keadaan Fisik .....	53
c) Fasilitas Umum .....	54
3. Gambaran Umum Polres Probolinggo .....	55
a) Visi dan Misi .....	55
b) Struktur Organisasi .....	57
B. Penyajian Data Fokus Penelitian .....	58
1. Perbandingan Pelayanan Publik .....	58
1.1 Kesederhanaan .....	59
1.2 Kejelasan .....	62
1.3 Kepastian Waktu .....	65
1.4 Akurasi .....	68
1.5 Keamanan .....	70
1.6 Tanggung Jawab .....	73
1.7 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana .....	76
1.8 Kemudahan Akses .....	78
1.9 Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan .....	81
1.10 Kenyamanan .....	83

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fenomena Perpindahan.....	85
2.1 Faktor Pendukung.....	85
2.2 Faktor Penghambat.....	87
C. Pembahasan Penelitian.....	89
1. Perbandingan Pelayanan Publik.....	89
1.1 Kesederhanaan.....	89
1.2 Kejelasan.....	91
1.3 Kepastian Waktu.....	92
1.4 Akurasi.....	93
1.5 Keamanan.....	94
1.6 Tanggung Jawab.....	95
1.7 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	96
1.8 Kemudahan Akses.....	97
1.9 Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.....	98
1.10 Kenyamanan.....	99
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fenomena Perpindahan.....	100
2.1 Faktor Pendukung.....	100
2.2 Faktor Penghambat.....	104

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>107</b>
A. KESIMPULAN.....	107
B. SARAN.....	109

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>111</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>113</b>
-----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1	Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo Menurut Jenis Kelaminnya	47
2	Pertumbuhan Sektor Ekonomi Kabupaten Probolinggo	48
3	Perkembangan PDRB Kabupaten Probolinggo	49
4	IPM Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2012	51
5	Perbandingan Dalam Hal Prosedur Pelayanan SKCK	61
6	Perbandingan Dalam Hal Kejelasan Pelayanan SKCK	64
7	Kepastian Waktu Bagi Warga Yang Akan Mengurus Surat SKCK	66
8	Perbandingan Dalam Hal Kepastian Waktu Pelayanan SKCK	67
9	Perbandingan Pelayanan SKCK Terkait Dengan Prinsip Akurasi	69
10	Perbandingan Pelayanan SKCK Terutama Dari Aspek Keamanan	71
11	Jumlah Pemohon SKCK dari Tahun 2004-2012	74
12	Perbandingan Pelayanan SKCK Terutama Dari Aspek Tanggung Jawab	75
13	Perbandingan Pelayanan Dari Aspek Kelengkapan Sarana & Prasarana	77
14	Perbandingan Jarak Tempuh Dan Waktu Tempuh Pemohon	79
15	Perbandingan Kemudahan Akses Bagi Masyarakat	80
16	Perbandingan Sikap Dalam Memberikan Pelayanan SKCK	82
17	Perbandingan Aspek Kenyamanan Dalam Pelayanan SKCK	84
18	Proporsi Penggunaan Belanja Langsung Kecamatan Kraksaan	105

**DAFTAR GAMBAR**

No.	Judul	Hal
1	Peta Wilayah Kabupaten Probolinggo	46
2	Struktur Organisasi	57



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Riset
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Curriculum Vitae
- Lampiran 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010 Tentang  
Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo Ke Wilayah Kecamatan  
Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur
- Lampiran 5 Perhitungan Index Total Penentuan Pusat Kabupaten
- Lampiran 6 Ruang Pelayanan SKCK Di Kantor Yang Dulu (Sebelum Pindah)
- Lampiran 7 Suasana Pelayanan SKCK Di Kantor Yang Dulu (Sebelum Pindah)
- Lampiran 8 Ruang Pelayanan SKCK Di Kantor Yang Baru (Sesudah Pindah)
- Lampiran 9 Suasana Pelayanan SKCK Di Kantor Yang Baru (Sesudah Pindah)

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pemerintah pusat melimpahkan wewenang dan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri.

Dengan adanya kewenangan untuk mengatur rumah tangga daerahnya masing-masing, setiap daerah dituntut untuk mencari sumber penerimaan sendiri guna memenuhi biaya rutinitas daerahnya sendiri. Pemerintah daerah dituntut untuk bisa mencari, melihat dan mengoptimalkan potensi daerah secara efektif dan efisien guna memajukan daerahnya. Pemerintah daerahpun mulai berbenah dalam mengurus rumah tangga daerahnya, dengan melahirkan kebijakan-kebijakan untuk membangun dan mengembangkan daerahnya sesuai dengan karakteristik dan ciri khas masing-masing daerah. Pemerintah daerah mendayagunakan sumber daya yang ada untuk mengembangkan daerahnya, yang salah satunya adalah Kabupaten Probolinggo.

Pengembangan wilayah yang dilakukan Kabupaten Probolinggo juga semata-mata bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Karena kesejahteraan masyarakat daerah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah masing-masing. Dalam hal meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah masing-masing, pengembangan wilayah mempunyai tujuan utama yaitu melaksanakan pembangunan (Jayadinata, 1999:283). Pengembangan wilayah,

dapat diartikan sebagai suatu usaha sadar yang dilakukan untuk merubah (baik dalam hal kualitas, jumlah, maupun jenisnya) dalam arti peningkatan sumber daya yang terbatas untuk kesejahteraan masyarakat yang ada pada suatu region (Karmansyah, 1986:3-4).

Penetapan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang baru pada satu sisi harus dioptimalkan secara maksimal guna mencapai tujuan dari pengembangan wilayah Kabupaten Probolinggo. Hasil akhir yang diharapkan adalah pada kemajuan kawasan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang baru dan wilayah di sekitarnya secara keseluruhan. Pelaksanaan Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang dilakukan ke arah timur ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang menyangkut beberapa aspek, antara lain sebagai berikut (Usulan Bupati Probolinggo Drs. H. Hasan Aminuddin, M.Si kepada DPRD Kabupaten Probolinggo dengan Surat Nomor 136 / 0332 / 426.11 / 2009 tanggal 30 Maret 2009 Perihal Usulan Rencana Penetapan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo di Kraksaan, telah mendapat persetujuan dari DPRD Kabupaten Probolinggo sesuai Keputusan Nomor 3 Tahun 2009 Tanggal 20 April 2009 tentang Penetapan Persetujuan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo, diteruskan dengan Surat Bupati Probolinggo kepada Gubernur Jawa Timur dengan Nomor 170 / 591 / 426.11 / 2009 tanggal 29 Mei 2009 Perihal Penetapan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo serta Surat Gubernur Jawa Timur Kepada Menteri dalam Negeri dengan Nomor 135 / 9328 / 011 / 2009 tanggal 19 Juni 2009 Perihal Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo) :

#### 1. Aspek politik

Selama ini Kraksaan memang sering dijadikan sebagai tempat untuk melakukan kegiatan-kegiatan pemerintahan, seperti upacara-upacara resmi yang dihadiri oleh kepala daerah dipusatkan di alun-alun Kraksaan, dan kampanye-kampanye partai politik di wilayah Kabupaten Probolinggo pun sering pula dilaksanakan di alun-alun Kraksaan dalam apel besarnya untuk menjangring opini publik. Bahkan dalam acara peringatan hari kemerdekaan Negara Republik Indonesia, pawai kendaraan bermotor maupun karnaval sering pula dilaksanakan di alun-alun Kraksaan. Selain hal-hal tersebut diatas Kraksaan sebenarnya telah lama berperan sebagai Ibu Kota Kabupaten meskipun tidak lengkap, karena telah memiliki kriteria tertentu seperti pertahanan kota, dalam hal ini tercermin melalui keberadaan penjara (lembaga permasyarakatan), mahkamah pengadilan (kejaksaan), dll.

#### 2. Aspek psikologis

Dipilihnya Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo secara psikologis, akan memberikan dampak positif bagi seluruh warga Kabupaten Probolinggo, karena Ibu Kota Kabupaten merupakan lambang kebanggaan tentang keberadaan suatu wilayah, dan sekaligus sebagai cermin bagi keberhasilan suatu pemerintahan.

#### 3. Aspek administratif

Dengan ditetapkannya Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo maka kondisi yang demikian itu telah menumbuhkan dan mengembangkan Kraksaan ke arah kota yang sedang menuntut pelayanan umum yang lebih memadai.

#### 4. Aspek Ekonomi

Pertimbangan kriteria ekonomi ini diperlukan untuk mengetahui potensi ekonomi masing-masing wilayah kecamatan di Kabupaten Probolinggo. Kecamatan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang baru diharapkan mampu berperan sebagai pusat penggerak pertumbuhan ekonomi bagi daerah di sekitarnya, guna meningkatkan kegiatan ekonomi baru, dan pendapatan yang lebih baik lagi bagi masyarakat untuk memperbaiki kesejahteraannya.

#### 5. Aspek Sosial Budaya

Untuk menumbuhkan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang memiliki prospek masa depan, tentunya secara fisiografis harus memiliki hubungan sosial antara warga kota itu sendiri dengan warga diluar wilayah kota. Hal ini perlu untuk dipahami karena kelak Ibu Kota Kabupaten Probolinggo di Kraksaan ini juga akan terus berkembang seperti pada layaknya kota-kota lain, sehingga akan menjadi sasaran para pendatang dari desa (urban) karena daya pendorong dari desa dan daya tarik kota yang umumnya dipengaruhi faktor ekonomi. Di negara

berkembang, umumnya faktor pendorong mempunyai peran lebih besar bila dibanding dengan faktor penarik.

Dengan digulirkannya Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dari wilayah Kota Probolinggo ke

Kecamatan Kraksaan ini tentunya membawa harapan bagi banyak pihak baik masyarakat maupun birokrasi di daerah, termasuk salah satunya adalah agar tugas

pemerintah dan pembangunan dapat terlaksana lebih baik sesuai dengan

kepentingan masyarakat, serta dapat memberikan ruang gerak yang memadai

untuk menentukan kebijakan yang harus diambil dan membuat program-program

pembangunan dalam mengembangkan daerah, serta pelayanan publik yang

mampu mensejahterakan masyarakat. hal inilah yang melatarbelakangi penulis

untuk meneliti lebih jauh mengenai perbandingan pelayanan publik di kantor atau

dinas yang sudah mengalami perpindahan, sehingga bisa dibandingkan perbedaan

yang dihasilkan. Kajian penulis tuangkan dalam judul **“Pemindahan Ibu Kota**

**Pemerintahan Kabupaten Probolinggo Ke Kecamatan Kraksaan Dalam**

**Rangka Pelayanan Publik”** (Studi pada Polres Probolinggo).

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan cakupan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana perbandingan pelayanan publik sebelum dan sesudah Polres Probolinggo mengalami perpindahan dari wilayah Kota Probolinggo ke wilayah Kecamatan Kraksaan bila ditinjau dari 10 aspek prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik?

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi fenomena perpindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis beberapa substansi, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perbandingan pelayanan publik sebelum dan sesudah Polres Probolinggo mengalami perpindahan dari wilayah Kota Probolinggo ke wilayah Kecamatan Kraksaan bila ditinjau dari 10 aspek prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Ingin mengetahui dan menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi fenomena perpindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan nilai (value) atau kontribusi yang dapat diterima oleh semua pihak yang terkait dengan tulisan ini.

Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai adalah antara lain :

1. Manfaat Akademis
  - a) Bagi mahasiswa adalah untuk melatih agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima selama studinya berlangsung guna mengembangkan berbagai teori ilmiah yang berkaitan dengan tema

penelitian sehingga diharapkan mampu menemukan dan menyimpulkan serta menganalisis masalah-masalah yang terjadi.

- b) Bagi perguruan tinggi adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik dengan memberikan sumbangan pemikiran bagi calon peneliti berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi kantor maupun dinas (dalam hal ini adalah Polres Probolinggo) yang sudah mengalami pemindahan lokasi untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Hasil pemikiran ini diharapkan dapat menjadi informasi pembanding bagi penelitian-penelitian yang telah lalu dengan penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang dalam judul atau topik yang sama.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami skripsi serta memberikan gambaran yang menyeluruh secara garis besar maka di dalam sistematika pembahasan terbagi menjadi 5 bab. Adapun isi dari tiap-tiap bab adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini disajikan uraian mengenai kerangka berfikir awal yang terdiri dari Latar Belakang masalah, Rumusan Masalah, sebagai permasalahan yang timbul, Tujuan Penelitian yang menguraikan hasil yang ingin dicapai dalam

penelitian serta Kontribusi Penelitian. Uraian pendahuluan ini sebagai arahan agar penulis skripsi ini tidak menyimpang dari pokok persoalan.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Isi dari Bab II menyampaikan kerangka teori sebagai landasan yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah dan mendasari kerangka berfikir secara teori serta mengikuti peraturan yang ada untuk menganalisa data.

## BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi fokus penelitian yang menjadi perhatian utama, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian yang dipergunakan dalam menggali data, dan analisis data yang merupakan tahap menganalisis dari hasil penelitian.

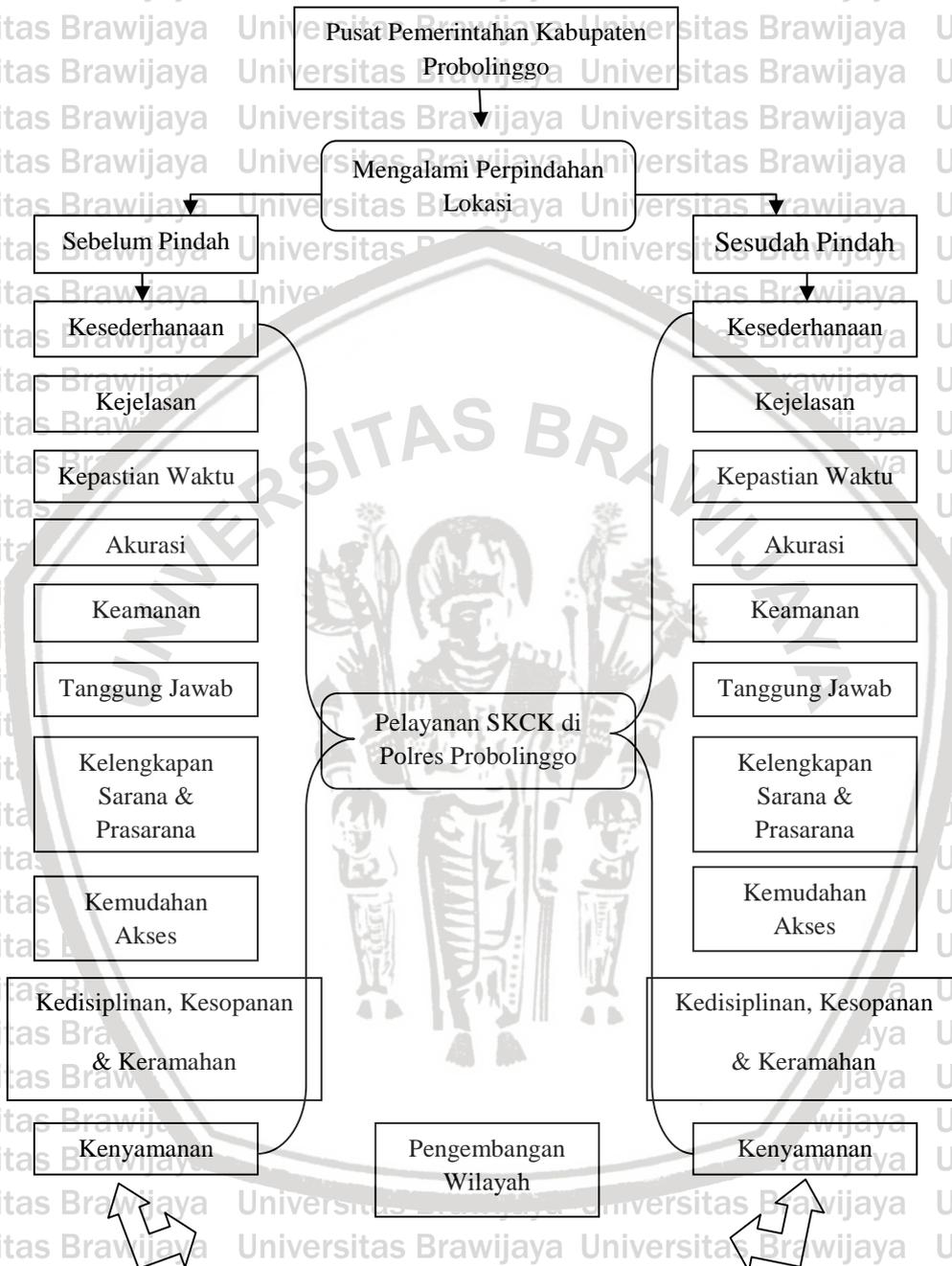
## BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Dalam Bab ini terdapat berbagai kumpulan data dan analisa yang menjadi tujuan utama dari penelitian penulisan skripsi ini.

## BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari data-data dan saran-saran yang merupakan generalisasi dari berbagai penyajian data yang telah dianalisis serta usul pendapat penulis yang dikemukakan menyangkut hasil penelitian tersebut yang bertujuan untuk mempertegas jawaban atas analisa masalah.

### F. Kerangka Pikir Penelitian



Keberadaan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang selama ini berada diwilayah Kota Probolinggo dianggap kurang memadai untuk mendukung kebijakan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat diberbagai bidang karena beberapa konsekuensi yang ditimbulkannya, yaitu :

1. Makin besarnya migrasi penduduk dari kabupaten, terutama yang memiliki keterampilan (*skill*), untuk masuk ke wilayah kota probolinggo karena peluang untuk mendapatkan pendapatan yang lebih tinggi.
2. Investasi cenderung mengalir ke wilayah yang sudah berkembang karena peluang untuk meraih keuntungan lebih besar karena faktor pasar yang lebih mendukung.
3. Pemerintah cenderung melakukan investasi pembangunan di wilayah yang sudah berkembang karena kebutuhannya lebih besar

Maka dari itu dilakukan pemindahan Ibu Kota Kabupaten berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010. Yang tentunya akan diikuti dengan pemindahan kantor maupun dinas ke wilayah Kabupaten Probolinggo meskipun saat ini belum semua dipindahkan karena pemindahan akan dilakukan secara bertahap. Kemudian disusul dengan rencana pengembangan wilayah di masing-masing perkotaan yang ada di Kabupaten Probolinggo melalui Perda Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011. Konsep pengembangan wilayah disini dimaksudkan untuk memperkecil kesenjangan pertumbuhan dan ketimpangan kesejahteraan antar wilayah. Untuk itu pengertian wilayah menjadi sangat penting dalam kajian tentang pemindahan pusat pemerintahan seperti yang terjadi di Kabupaten Probolinggo saat ini.

Menurut PP Nomor 47 Tahun 1997 wilayah adalah ruang yang merupakan kesatuan geografis beserta segenap unsur terkait padanya yang batas dan sistemnya ditentukan berdasarkan aspek administratif dan atau aspek fungsional. Jadi pengembangan wilayah juga merupakan suatu upaya untuk memberdayakan

*stakeholders* disuatu wilayah dalam memanfaatkan sumber daya alam dengan teknologi untuk memberi nilai tambah atas apa yang dimiliki oleh wilayah administratif atau wilayah fungsional dalam rangka meningkatkan kualitas hidup rakyat di wilayah tersebut. Dengan demikian dalam jangka panjangnya pengembangan wilayah mempunyai target untuk pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, cara mencapainya bersandar pada kemampuan SDM dalam memanfaatkan lingkungan sekitar dan daya tampungnya serta kemampuan memanfaatkan instrument yang ada.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Desentralisasi dan Otonomi Daerah

##### 1. Desentralisasi

Desentralisasi berasal dari bahasa latin, yaitu *de* yang berarti lepas dan *centrum* yang artinya pusat. *Decentrum* berarti melepas dari pusat. Dengan demikian maka desentralisasi tidak putus sama sekali dengan pusat, tetapi hanya menjauh dari pusat.

“Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sendiri. Desentralisasi juga dapat diartikan sebagai penyerahan sebagian kewenangan politik dan administrasi pada jenjang organisasi yang lebih rendah. Dapat disimpulkan bahwa desentralisasi adalah penyerahan wewenang politik dan administrasi dari puncak hirarki organisasi (pemerintah pusat) kepada jenjang dibawahnya” (Nurcholis dalam LAN, 2008:15).

Menurut Josef Riwu Kaho (2003:210), secara garis besar alasan dianutnya desentralisasi dalam sistem pemerintahan di Indonesia adalah :

- a) Demi tercapainya efektivitas pemerintahan. Pelaksanaan desentralisasi akan membawa efektivitas dalam pemerintahan, sebab wilayah NKRI terdiri dari banyak daerah (sebagian dari wilayah negara) yang masing-masing daerah memiliki sifat khusus tersendiri yang disebabkan oleh faktor geografis (iklim, adat istiadat, bahasa, tingkat pendidikan, dan sebagainya). Sehingga diperlukan perlakuan dan kebijakan yang khusus pula yang sesuai dan cocok dengan kondisi riil masing-masing daerah.
- b) Demi tercapainya demokrasi dari/di wilayah. Hal ini disebabkan karena dalam Negara Indonesia yang menganut paham demokrasi seharusnya diberikan kesempatan yang seluas-luasnya pada rakyat untuk ikut serta dalam pemerintahan. Dengan semboyan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Maka tidaklah cukup pelaksanaannya pada tingkat nasional atau pusat saja, tetapi juga pada tingkat daerah.

## 2. Otonomi Daerah

### a) Definisi Otonomi Daerah

Otonomi di Indonesia dilaksanakan dalam rangka desentralisasi bidang pemerintahan. Desentralisasi itu sendiri setidaknya mempunyai tiga tujuan.

Pertama, tujuan politik, yaitu demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara

pada tataran infrastruktur dan suprastruktur politik, Kedua, tujuan administrasi,

yakni efektivitas dan efisiensi proses-proses administrasi pemerintahan sehingga

pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, tepat, serta terjangkau. Ketiga,

tujuan sosial ekonomi, yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

menjelaskan bahwa daerah otonom merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum

yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus

urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa

sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik

Indonesia.

Pelaksanaan otonomi daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi

kemampuan si pelaksana, kemampuan dalam keuangan, ketersediaan alat dan

bahan serta kemampuan dalam berorganisasi. Otonomi daerah sendiri tidak

mencakup bidang-bidang tertentu seperti politik luar negeri, pertahanan

keamanan, peradilan, moneter, fiskal, dan agama yang pada dasarnya menjadi

urusan pemerintah pusat.

## b) Tujuan dan Hakekat Otonomi Daerah

Tujuan diberikan otonomi daerah adalah untuk memperlancar pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di daerah termasuk didalamnya dalam rangka pembangunan nasional.

Menurut Widjaya (2002:22), tujuan otonomi adalah mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang hendak dicapai dalam penyerahan urusan kepada pemerintah daerah adalah antara lain menumbuhkembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah dan meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan.

Sedangkan menurut Maskun (1995:43) tujuan pemberian otonomi kepada daerah adalah sebagai berikut :

- 1) Peningkatan ekonomi masyarakat setempat
- 2) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- 3) Meningkatkan sosial budaya masyarakat
- 4) Untuk demokratisasi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 menyatakan bahwa secara universal penyelenggaraan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah memiliki dua tujuan utama yaitu:

- 1) Untuk mendapatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan (fungsi pelayanan, fungsi perlindungan, fungsi pengaturan, fungsi pengembangan atau pembangunan). Fungsi ini lebih sering disebut tujuan yang berdimensi administrative.
- 2) Untuk mengembangkan dan membangun demokrasi, dalam arti memberi peluang yang luas kepada kreativitas atau prakarsa, peran, serta pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat. Tujuan ini sering disebut dengan tujuan yang berdimensi politik.

Dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, bahwa tujuan pemberian otonomi daerah, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan

demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan antara pemerintah dan daerah serta antar daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Memberikan otonomi kepada daerah, khususnya kabupaten/Kota, ditempuh dalam rangka mengembalikan harkat dan martabat masyarakat di daerah, memberikan peluang pendidikan politik dalam rangka peningkatan kualitas demokrasi di daerah, peningkatan penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan efisiensi pelayanan publik di daerah, yang pada akhirnya diharapkan pula penciptaan cara berpemerintahan yang baik (*good governance*).

Sesuai dengan prinsip otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab, maka pemberian beberapa urusan harus didasarkan pada kondisi objektif dan kemampuan daerah untuk menerima dan mengurus pemerintahannya. Berkenaan dengan hal itu perlu adanya tolak ukur dan indikator yang jelas, sejauh mana kemampuan dan kesiapan untuk berotonomi bagi masing-masing kabupaten maupun kota di seluruh Indonesia.

Tolak ukur dan indikator pemberian otonomi daerah tersebut menurut Widjaya (2002:39) meliputi beberapa variabel, yaitu:

- 1) Variabel pokok yang terdiri dari :
  - (a) Kemampuan PAD atau Keuangan
  - (b) Kemampuan aparatur
  - (c) Kemampuan partisipasi masyarakat
  - (d) Kemampuan ekonomi
  - (e) Kemampuan demografi
  - (f) Kemampuan organisasi dan administrasi
- 2) Variabel penunjang yang terdiri dari :
  - (a) Faktor demografi
  - (b) Faktor sosial budaya
- 3) Variabel khusus yang terdiri dari :
  - (a) Sosial politik

(b) Pertahanan dan Keamanan

(c) Penghayatan Keagamaan

Melalui indikator tersebut maka tiap-tiap daerah dapat melihat, mengukur sekaligus mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang menentukan keberhasilan dari pelaksanaan otonomi daerah.

### **c) Prinsip-Prinsip Otonomi Daerah**

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional tidak bisa dilepaskan dari prinsip otonomi daerah. Sebagai daerah otonom, daerah menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Pilihan terhadap pelaksanaan otonomi daerah haruslah dilandasi dengan berbagai aturan-aturan maupun pedoman yang jelas agar supaya pelaksanaan otonomi daerah jelas arahnya dan tidak menyimpang dari tujuan semula. Pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pemberian kewenangan otonomi kepada daerah kabupaten dan daerah kota didasarkan pada prinsip desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Kewenangan otonomi luas adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan, kecuali kewenangan di bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama, serta kewenangan bidang lainnya yang akan ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Di samping itu keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi. Otonomi nyata adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan kewenangan pemerintahan di bidang

tertentu yang secara nyata ada dan diperlukan serta tumbuh, hidup, dan berkembang di daerah. Sedangkan otonomi yang bertanggung jawab adalah berupa perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi perbaikan hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi.

Selain itu di dalam penyelenggaraan otonomi daerah terdapat adanya hak dan kewajiban daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 21 dan 22, yaitu:

- 1) Dalam menyelenggarakan otonomi daerah, daerah mempunyai hak :
  - (a) Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya;
  - (b) Memilih pemimpin daerah;
  - (c) Mengelola aparatur daerah;
  - (d) Mengelola kekayaan daerah;
  - (e) Memungut pajak daerah dan retribusi daerah;
  - (f) Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerahnya;
  - (g) Mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah; dan
  - (h) Mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan
- 2) Selain hak dalam menyelenggarakan otonomi daerah, daerah juga mempunyai kewajiban :
  - (a) Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan NKRI;
  - (b) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
  - (c) Mengembangkan kehidupan demokrasi;
  - (d) Mewujudkan keadilan dan pemerataan ;
  - (e) Meningkatkan pelayanan dasar pendidikan;
  - (f) Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan;
  - (g) Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak;
  - (h) Mengembangkan sistem jaringan sosial;
  - (i) Menyusun perencanaan dan tata ruang daerah;
  - (j) Mengembangkan sumber daya produktif di daerah;
  - (k) Melestarikan lingkungan hidup dan nilai sosial budaya;
  - (l) Mengelola administrasi kependudukan;
  - (m) Membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya; dan
  - (n) Kewajiban lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

## B. Pengembangan Wilayah

### 1. Konsep Pengembangan Wilayah

Konsep pengembangan wilayah di Indonesia lahir dari suatu proses iteratif yang menggabungkan dasar-dasar pemahaman teoritis dengan pengalaman-pengalaman praktis sebagai bentuk penerapannya yang bersifat dinamis. Dengan kata lain, konsep pengembangan wilayah di Indonesia merupakan penggabungan dari berbagai teori dan model yang senantiasa berkembang yang telah diujicobakan dan kemudian dirumuskan kembali menjadi suatu pendekatan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pembangunan di Indonesia.

Dalam sejarah perkembangan konsep pengembangan wilayah di Indonesia, terdapat beberapa landasan teori yang turut mewarnai keberadaannya.

Pertama adalah Walter Isard sebagai pelopor ilmu wilayah yang mengkaji terjadinya hubungan sebab-akibat dari faktor-faktor utama pembentuk ruang wilayah, yakni faktor fisik, sosial-ekonomi, dan budaya. Kedua adalah Hirschmann (era 1950-an) yang memunculkan teori *polarization effect* dan *trickling-down effect* dengan argumen bahwa perkembangan suatu wilayah tidak terjadi secara bersamaan (*unbalanced development*). Ketiga adalah Myrdal (era 1950-an) dengan teori yang menjelaskan hubungan antara wilayah maju dan wilayah belakangnya dengan menggunakan istilah *backwash* dan *spread effect*.

Keempatnya adalah Friedmann (era 1960-an) yang lebih menekankan pada pembentukan hirarki guna mempermudah pengembangan sistem pembangunan yang kemudian dikenal dengan teori pusat pertumbuhan. Terakhir adalah

Douglass (era 1970-an) yang memperkenalkan lahirnya model keterkaitan desa kota (rural urban linkages) dalam pengembangan wilayah.

Keberadaan landasan teori dan konsep pengembangan wilayah diatas kemudian diperkaya dengan gagasan-gagasan yang lahir dari pemikiran cemerlang putra-putra bangsa. Diantaranya adalah Sutami (era 1970-an) dengan gagasan bahwa pembangunan infrastruktur yang intensif untuk mendukung pemanfaatan potensi sumber daya alam akan mampu mempercepat pengembangan wilayah. Poernomosidhi (era transisi) memberikan kontribusi lahirnya konsep hirarki kota-kota dan hirarki prasarana jalan melalui orde kota.

Selanjutnya adalah Ruslan Diwiryo (era 1980-an) yang memperkenalkan konsep Pola dan Struktur ruang yang bahkan manjadi inspirasi utama bagi lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang.

Pada era 90-an, konsep pengembangan wilayah mulai diarahkan untuk mengatasi kesenjangan wilayah, misalnya antara kawasan timur indonesia dan kawasan barat indonesia, antar kawasan dalam wilayah pulau, maupun antara kawasan perkotaan dan perdesaan. Perkembangan terakhir pada awal abad milenium, bahkan, mengarahkan, konsep pengembangan wilayah sebagai alat untuk mewujudkan integrasi Negara Kessatuan Republik Indonesia.

## **2. Pengertian Pengembangan Wilayah**

Pengembangan wilayah menurut Said (1996:5) secara definitif belum dapat diberikan batasan yang baku dan cenderung samar dengan pengertian lainnya seperti pembangunan wilayah, pembangunan daerah, perencanaan tata ruang tanah, regional development. Namun untuk lebih memudahkan pemahaman

pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha memajukan dan memperbaiki atau meningkatkan sesuatu yang sudah ada. Sedangkan wilayah atau daerah mengandung tiga pengertian;

- a) menganggap suatu daerah sebagai suatu ruang dimana kegiatan ekonomi berlaku dan di berbagai pelosok ruang tersebut sifat-sifatnya sama. Persamaan sifat dapat ditinjau dari pendapat perkapita penduduk, segi agama atau suku bangsa masyarakat dan dari berbagai struktur ekonominya. Daerah dalam pengertian ini adalah homogen.
- b) pengertian daerah sebagai ekonomi ruang yang dikuasai satu atau beberapa pusat kegiatan ekonomi daerah dalam pengertian ini disebut daerah modal.
- c) suatu daerah adalah suatu ekonomi ruang yang berada dibawah suatu administrasi tertentu seperti Propinsi, Kabupaten, Desa, dan sebagainya. Daerah dalam pengertian ini disebut daerah administrasi atau daerah perencanaan. (Sukirno, 1985:2)

Selanjutnya menurut Karmansyah (1986:4), untuk dapat memberi pegangan dalam pemahaman pengembangan wilayah adalah usaha sadar yang dilaksanakan untuk merubah (baik dalam arti kualitas, jumlahnya dan jenisnya) dalam arti peningkatan sumber daya yang terbatas untuk kesejahteraan masyarakat pada suatu region atau suatu ruang atau wilayah. Dari batasan tersebut pengembangan wilayah adalah usaha atau cara merubah guna meningkatkan kemampuan wilayah yang dimiliki mencakup sumber daya alam dan sumber daya manusia serta hasil manusia pada suatu wilayah untuk menunjang pembangunan.

Pembangunan dan Pengembangan adalah dua hal yang sangat berhubungan erat. Pembangunan adalah mengadakan atau membuat atau mengatur sesuatu yang belum ada. Sedangkan pengembangan adalah memajukan atau memperbaiki, atau meningkatkan sesuatu yang sudah ada (Jayadinata, 1999:4) keduanya bertujuan untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan dan pengembangan dapat merupakan pembangunan

atau pengembangan fisik dan dapat juga merupakan pembangunan atau pengembangan sosial-ekonomi (Jayadinata, 1999:4).

Dari penjelasan diatas maka dapat diambil pengertian pengembangan wilayah yaitu suatu usaha yang terencana untuk memajukan atau meningkatkan atau memperbaiki suatu wilayah dengan menggunakan potensi-potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut, baik potensi sumber daya alam maupun potensi sumber daya manusia untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

### **3. Kebijakan Pengembangan Wilayah**

Dengan perkembangan zaman yang begitu pesat berbagai masalah perkotaan muncul, seperti jumlah penduduk yang semakin meningkat, kemacetan, kejahatan, polusi, limbah, dan lain-lain. Untuk memecahkan masalah tersebut terdapat kriteria-kriteria dasar yang dilandasi oleh kebijakan pengembangan kabupaten yang meliputi :

- a) mengupayakan pengembangan kabupaten yang serasi secara fisik artinya keserasian antara pengembangan wilayah terbangun dan wilayah terbuka sebagai wilayah penyangga.
- b) mengupayakan pengembangan kabupaten yang berdasarkan keseimbangan dan keserasian kehidupan kabupaten mengingat beragamnya pola sosial budaya, sosial ekonomi, serta lingkungan fisik kabupaten termasuk didalamnya upaya untuk dapat menyeraskan dan menyeimbangkan pengembangan berbagai sektor yang serba dulaistik, modern dan tradisonal, sektor formal dan informal.
- c) mengupayakan pengembangan wilayah baru untuk kabupaten yang memperhatikan kelestarian sumber daya alam dan lingkungan masyarakat termasuk upaya menghindari terjadinya kelompok-kelompok eksklusif yang dapat menimbulkan kesenjangan sosial dan ekonomi di kalangan masyarakat dan penghematan sumber daya lahan untuk pembangunan.
- d) pengembangan wilayah kabupaten difungsikan menjadi sumberani tandingan terhadap daya tarik kota besar.

- e) mengupayakan agar tidak terjadi perkembangan permukiman wilayah kabupaten yang terlalu tersebar sehingga dapat menimbulkan kurang-efisien dalam pengadaan prasarana, sarana dan perlahannya. Hal ini menuju kepada upaya pengembangan kabupaten.
- f) Menunjang pengembangan pemukiman di wilayah seperti pemukiman transmigrasi sebagai embrio pengembangan pusat-pusat pertumbuhan wilayah baru yang akan sangat penting dalam rangka membina pemerataan pembangunan daerah, pemanfaatan sumber daya alam secara terarah dan kepada keamanan dan pertahanan (Jayadinata, 1999:198).

Kebijakan mengenai pengembangan wilayah tersebut sangat penting dalam pengembangan wilayah agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik.

Sesuai dengan pendapatnya Jayadinata (1999:276) tentang hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pengembangan wilayah, yaitu :

- a) Perencanaan harus disertai oleh kekuasaan efektif untuk pelaksanaannya. Adanya kekuasaan yang efektif dalam perencanaan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pengembangan wilayah. Tanpa adanya suatu kekuasaan yang efektif maka perencanaan tersebut akan sulit diwujudkan.
- b) Bagi suatu kebijakan harus terdapat ikatan politis yang tetap.
- c) Untuk pengembangan wilayah harus dibuat peraturan (sarana), segala sesuatunya jika mau berjalan dengan baik maka harus ada peraturan atau sarana untuk menunjangnya. Begitu juga dengan pengembangan wilayah harus dibuat peraturan atau sarana untuk menunjang pelaksanaannya.
- d) Dalam pengembangan antar wilayah harus dipertahankan adanya keseimbangan nasional. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesenjangan antara daerah yang satu dengan daerah yang lainnya akibat adanya pengembangan daerah yang tidak merata.

#### **4. Teori Pengembangan Wilayah**

Pengembangan kabupaten pada umumnya berbentuk pola tertentu. Motif ekonomi merupakan motif utama dalam pengembangan kabupaten dengan timbulnya pusat-pusat bisnis yang strategis. Selain motif ekonomi terdapat pula motif politik, bentuk fisik kabupaten seperti topografi, dan drainase. Meski

struktur kabupaten tidak beraturan, namun kalau dilihat secara seksama memiliki keteraturan pola tertentu. Teori pengembangan wilayah terdiri dari 3 teori yaitu :

a) Teori Konsentris

Penyusunnya adalah E.W. Burgess pada tahun 1923 yang intinya adalah pembangunan yang berkembang keluar dari daerah pusat yang polanya akan berbentuk lingkaran. Zona pertama adalah kawasan pusat bisnis (KPB) yang dikelilingi daerah transisi. KPB terdiri dari bangunan-bangunan kantor, hotel, bank, pasar, dan toko pusat perbelanjaan. Daerah transisi merupakan perumahan tua yang sudah beralih ke perkantoran dan industri ringan. Sebelah luar daerah transisi adalah daerah tempat tinggal buruh dan banyak ditemukan bangunan tua. Setelah itu zona perumahan yang ditempati oleh penduduk kelas menengah, kemudian setelah itu zona pengelaju yang merupakan wilayah bagian luar dari pengembangan yang masih jarang terdapat perumahan. (Koester, 2001:30).

b) Teori Sektoral

Tahun 1930 ekonom Homer Hoyt mengatakan bahwa tata guna lahan berkembang kearah luar pusat wilayah pengembangan. Teori ini merupakan improvisasi dari teori konsentris dengan memperhatikan faktor transportasi. Pada teori makin kedalam, bangunan atau gedung semakin kuno dan fungsi industri semakin berkurang dan sebaliknya perindustrian semakin berkembang pesat di pinggiran yang lebar sektornya makin membesar. (Koester, 2001:31).

c) Teori Inti ganda

Dikemukakan oleh C.D. Harsh dan E. Ullman tahun 1945, teori ini menjelaskan bahwa pertumbuhan wilayah yang bermula dari satu pusat menjadi ruwet bentuknya. Hal ini disebabkan oleh munculnya pusat-pusat tambahan yang masing-masing akan berfungsi menjadi kutub pertumbuhan. Di sekeliling nukleus-nukleus baru ini akan mengelompok tata guna tanah yang bersambungan secara fungsional. Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan wilayah adalah aktivitas manusia, fasilitas yang ada dalam melakukan aktivitas, sumber daya alam manusianya. (Koester, 2001:31).

## C. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah dan konsep pelayanan saat ini banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Keragaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi terhadap

perkembangan konsep pelayanan itu sendiri. Istilah-istilah tersebut antara lain pelayanan umum, pelayanan publik, pelayanan civil, pelayanan prima, dan lain-lain. Berbagai konsep mengenai pelayanan salah satunya diungkapkan dalam pendapat Gie (1993:105) yang mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Sedangkan Direktorat Jendral Pemerintah Umum Departemen Dalam Negeri menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Menurut kurniawan (dalam sinambela 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

## **2. Pengertian Pelayanan Prima**

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan prima menurut Atep Adya Barata (2006:26) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik. Sedangkan kata prima itu sendiri menurut B. Boediono

(2003:63) dimaksudkan dengan nilai tinggi yang menunjukkan adanya ukuran.

Demikian pula dengan “mutu” menunjukkan adanya kualitas, sehingga pada akhirnya pengertian prima terkait dengan mutu. Dalam hal ini pelayanan prima, berarti pelayanan yang bermutu. Dari pengertian tersebut diatas terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu keterampilan dan keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani memiliki posisi atau nilai untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan.

Dijelaskan lebih lanjut oleh Atep Adya Barata (2006:27) bahwa yang membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian pelayanan.

Tiap orang atau kelompok orang dapat membuat definisi pelayanan prima sesuai dengan jenis pekerjaan masing-masing, dengan memperhatikan visi dan misinya masing-masing.

### **3. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung sendi-sendi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan (Kep.MENPAN No. 63/2004) uraiannya sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan;  
Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belir, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan;  
Mencakup kejelasan dalam hal-hal seperti :
  - (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
  - (2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
  - (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c) Kepastian Waktu;  
Yang dimaksud dengan kepastian waktu disini adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi;  
Yaitu produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan;  
Adalah proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung Jawab;  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana;  
Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.
- h) Kemudahan Akses;  
Maksudnya adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan  
Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j) Kenyamanan;  
Yang dimaksud dengan kenyamanan disini adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

#### 4. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Sebagai aktifitas yang berhubungan dengan pihak lain haruslah diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung kelancaran pelayanan publik, enam faktor pendukung pelayanan publik menurut Moenir (1995:88) yaitu:

a) Faktor Kesadaran

Kesadaran dirumuskan sebagai suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan atas tindakan yang dilakukan kemudian. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas pekerjaan.

b) Faktor Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak diperlukan keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Agar peraturan yang ada dapat mencapai tujuannya maka harus dipahami oleh semua pihak. Aturan dalam hal ini berfungsi sebagai landasan kerja dalam kegiatan pelayanan.

c) Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi meperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung ialah sistem, prosedur dan metode.

d) Faktor Pendapatan

Pedapatan pegawai berfungsi pula sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan karena pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapatkan imbalan yang sepadan dengan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

e) Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan pegawai sangat diperlukan terlebih dalam pelaksanaan pelayanan karena dalam bidang pelayanan yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah kemampuan pelaksanaannya.

f) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini mencakup sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja meliputi peralatan dan perlengkapan kerja. Sedangkan fasilitas pelayanan antara lain fasilitas ruangan dan komunikasi.

## 5. Standard Pelayanan Publik

Dalam (Kep.MENPAN No. 63/2004), standard pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang diterapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- d) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi layanan, kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **D. Ibu Kota Kabupaten**

### **1. Kedudukan Ibu Kota Kabupaten**

Ibu Kota Kabupaten memiliki peranan yang penting dalam mengembangkan daerah-daerah lain yang berada dalam lingkup Ibu Kota kabupaten, peran tersebut tidak lepas dari kewenangan kabupaten terhadap wilayah yang terdapat didalam wewenangnya. Dari kewenangan yang ada maka Ibu Kota kabupaten sebagai wadah untuk menampung kegiatan kabupaten merupakan tempat kedudukan administrasi pemerintahan yang bersifat mensubordinasi beberapa kecamatan didalamnya. Ibu Kota kabupaten merupakan fokus riil bagi kehidupan regionalnya (Faweet dalam Glasson, 1974:5).

Secara khusus suatu Ibu Kota dapat dikemukakan berdasarkan beberapa ketentuan perundangan sebagai berikut :

- a) Dinyatakan bahwa secara yuridis Ibu Kota Kabupaten merupakan suatu pusat administrasi pemerintah yang setingkat dengan kotamadya yang menempatkan kegiatan fungsional pemerintah yang mengurus dan menyelenggarakan segala kegiatan administrasi (dalam arti mengurus, melayani, dan mengontrol kegiatan administrasi) dan pemerintahan dibawahnya (kecamatan) diwilayahnya.
- b) Ibu Kota kabupaten merupakan alat penghubung (komunikator) dari dan ke pemerintahan daerah tingkat I (provinsi), antar daerah tingkat II

di dalam suatu provinsi serta menjaga kesatuan wilayah administrasinya.

- c) Ibu Kota Kabupaten sebagai suatu kota harus dapat berfungsi sebagai pusat pelayanan bagi kegiatan sosial budaya, sosial ekonomi, dan sosial politik dalam suatu wilayah kabupaten.

Ibu Kota kabupaten merupakan kota utama yang memiliki tingkatan pelayanan paling tinggi dan kedudukan paling dominan. Dari hierarki pelayanan di Negara berkembang yang terbagi menjadi empat bagian, Ibu Kota Kabupaten termasuk tingkatan kota utama (Primate City). Empat tingkatan hirarki pelayanan tersebut (Rondinelli, 1978 : 64-65, 175-180) antara lain :

- a) Pusat Desa (Village Centre)

Merupakan permukiman dengan kriteria sebagai pusat yang menyediakan pelayanan dasar dan berbagai fasilitas untuk kebutuhan rumah tangga dan kegiatan pertanian bagi desa, memiliki fasilitas untuk memacu kegiatan non pertanian, menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan untuk meningkatkan kualitas hidup di wilayah pedesaan, memiliki organisasi kemasyarakatan yang dapat meningkatkan partisipasi penduduk dalam melaksanakan pembangunan, dan terakhir terletak pada titik simpul yang menghubungkan dengan kota kecil dan pusat wilayah.

- b) Kota Kecil/Kota Pasar (Market Town : Small City)

Berfungsi sebagai tempat kegiatan pemasaran terutama produk pertanian dan berperan dalam menghubungkan kehidupan perkotaan dan pedesaan. Hal ini tercipta dengan adanya fasilitas kelembagaan untuk mengumpulkan dan mendistribusikan barang dan jasa ke kota yang lebih besar.

- c) Kota Menengah : Pusat Wilayah (regional Centre)

Berperan dalam transformasi dan pengembangan ekonomi wilayah secara struktural ruang, menyerap penduduk migran dari desa dan menciptakan mekanisme agar penduduk tersebut dapat menyesuaikan diri dengan struktur ekonomi kota.

- d) Kota Utama (Primate city)

Memiliki tingkat pelayanan paling tinggi dan berperan sebagai pusat utama dan memiliki kedudukan paling dominan. Kegiatan yang ada didalamnya antara lain komersial, jasa, administrasi pemerintahan,

pendidikan, industri, perdagangan, dengan pertumbuhan ekonomi yang mengalami transformasi menuju ke kegiatan tersier.

## 2. Pusat Pemerintahan

Ibu Kota Kabupaten merupakan hal wajib yang dimiliki kabupaten, menurut Soenkarno setiap wilayah baik wilayah administrative maupun wilayah pembangunan mempunyai kota besar, sedang, kecil sebagai pusatnya. Wilayah administrative seperti provinsi, kabupaten dan kecamatan masing-masing memiliki Ibu Kota sebagai pusat yang merupakan kota terbesar yang terdapat dalam lingkungan daerahnya (1999:24-26)

Tatanan pemikiran sistem pemerintahan yang berlaku, menimbulkan kecenderungan yang mengarah kepada diambilnya keputusan untuk memindahkan

lokasi Pusat Pemerintahan Kabupaten keluar dari kota kedudukannya semula.

Kawasan pemerintahan merupakan tempat untuk melaksanakan segala sesuatu hal yang berkaitan dengan pemerintahan, baik itu kegiatan politik dan administratif, serta segala kegiatan yang berkaitan dengan hal-hal mengenai politik dan pemerintahan. Salah satu tujuan dari direncanakannya kawasan tersebut yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat dimana hal itu tidak dapat dilepaskan dari peran pemerintah sendiri dalam melaksanakannya (Purba, 2005:53).

Menurut Hamid (2008:12-14), ada beberapa faktor dan indikator untuk menentukan lokasi atau wilayah calon Ibu Kota kabupaten yaitu meliputi:

- a. Faktor lingkungan makro adalah dorongan lingkungan baik dari dalam maupun dari luar seperti dorongan ketersediaan ruang atau lahan untuk menjadikan Ibu Kota kabupaten sebagai pusat pemerintahan, pusat pengendalian dan pertumbuhan pembangunan. Pusat jasa perdagangan dan jasa sosial lainnya tentu memerlukan ruang atau lahan yang luas karena tidak saja lahan yang disediakan hanya untuk perkantoran tetapi juga untuk kepentingan kegiatan ekonomi sosial.
- b. Faktor *endowment* daerah yaitu ketersediaan SDM yang memadai dan SDA yang potensial serta tingkat pengetahuan masyarakat yang cukup sebagai calon warga Ibu Kota kabupaten, sedangkan yang dimaksudkan dengan SDA yang potensial adalah ketersediaan sumber air, tanah dan lain sebagainya.
- c. Faktor budaya yang meliputi sifat dan perilaku masyarakat, adat istiadat yang memberikan dukungan terhadap penetapan Ibu Kota kabupaten.

Disamping faktor-faktor tersebut ikut menentukan kelayakan lokasi Ibu Kota Kabupaten yaitu daya dukung alam seperti yang disebut diatas diantaranya lahan dan sumber air, akses kemudahan pelayanan serta ketersediaan infrastruktur dasar seperti jalan raya yang ada sehingga dapat meringankan beban pembiayaan infrastruktur dan sekaligus telah berfungsi dengan dimulainya pembangunan sarana pemerintahan didalam wilayah Ibu Kota kabupaten.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh pihak lain yang dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

Yuris (2012) meneliti tentang perencanaan pengembangan wilayah sebagai Ibu Kota baru (studi tentang pembangunan wilayah Kota Kraksaan sebagai Ibukota Kabupaten Probolinggo). Penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan pengembangan wilayah kraksaan menjadi Ibu Kota Baru Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Probolinggo melakukan perencanaan pengembangan wilayah perkotaan yang mempunyai fungsi sesuai dengan potensi daerah. Seperti misalnya perkotaan Kraksaan, akan dikembangkan menjadi pusat Kegiatan Lokal (PKL) yang berfungsi sebagai Ibukota dan Pusat Pemerintahan. Dalam proses perencanaan pembangunan yaitu tahap penentuan titik awal kondisi daerah, wilayah kraksaan sudah mempunyai fasilitas perkotaan yang lebih lengkap dibandingkan dengan wilayah lain di Kabupaten Probolinggo.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian mempunyai peran yang sangat penting di dalam melakukan suatu penelitian. Metode penelitian dapat menentukan secara pasti arah kegiatan penelitian sehingga dapat tercapai tujuan dari penelitian yang dilakukan. Sebelum membahas lebih lanjut, ada baiknya terlebih dahulu mengetahui pengertian dari metode penelitian.

Metode menurut Usman dan Akbar (1996:42) adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan penelitian dapat diartikan sebagai berikut :

Menurut Kartini Kartono (1990:10), penelitian adalah aktivitas ilmiah berdasarkan studi sistematis, menggunakan metode-metode logis dan sistematis, bertujuan mengadakan verifikasi terhadap fakta-fakta lama dan menemukan fakta-fakta baru, dengan jalan menganalisa sebab musabab, terjadinya proses, interelasi proses-proses, dan rangkaian perurutan dari proses-proses, untuk kemudian menemukan "hukum" atau prinsip-prinsip umum dari proses sosial tersebut.

James P. Chaplin dalam Kartono (1990:10-11), mendefinisikan penelitian sebagai :

- 1) Satu upaya sistematis untuk menemukan hukum-hukum atau prinsip-prinsip yang menguasai beroperasinya gejala-gejala sosial dengan bantuan penyelidikan eksperimental atau observasi-observasi alami.
- 2) Merupakan penyelidikan kepustakaan mengenai dokumen-dokumen, publikasi-publikasi, dan seterusnya dengan tujuan mengembangkan satu perspektif historis mengenai satu objek, atau untuk menemukan fakta-fakta yang ada.

Dengan demikian metode penelitian adalah suatu cara melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan, dan menguji masalah yang diteliti,

agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiyono, 2002:91).

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu menggambarkan dan menguraikan keadaan yang sebenarnya terjadi berdasarkan fakta dan berusaha mencari jalan pemecahan. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha memberikan jawaban secara tepat dan jelas mengenai gambaran atau mendeskripsikan segala sesuatu yang terjadi dilokasi penelitian berdasarkan data-data yang diperoleh. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang bersifat non angka yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, data yang ada berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono, 2002:115).

### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Masalah dalam hal ini adalah sesuatu yang membingungkan akibat adanya kaitan antara dua faktor atau lebih. Faktor dalam hal ini dapat berupa data

empiris, konsep, pengalaman, atau unsur-unsur yang lain yang apabila ditempatkan secara berkaitan akan menimbulkan persoalan atau kesukaran.

Maksud dan tujuan penelitian adalah untuk memecahkan persoalan yang timbul itu. Hal itu dilakukan dengan jalan mengumpulkan pengetahuan secukupnya yang mengarahkan seseorang pada upaya memahami dan menjelaskannya.

Fokus penelitian menurut Moleong (2000:237) sangat diperlukan dalam kegiatan penelitian karena penentuan fokus penelitian memiliki 2 tujuan :

1. Penetapan fokus penelitian membatasi studi yang akan dibahas. Hal ini berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih banyak.
2. Penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (mamasukkan dan mengeluarkan) suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data/informasi apa yang akan dikumpulkan dan data/informasi mana yang walaupun menarik karena tidak relevan, tidak perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sudah dikumpulkan.

Jadi fokus penelitian mengungkapkan data yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisis dalam suatu penelitian. Agar penelitian ini nantinya lebih terarah dan mudah dalam pengumpulan data, maka terlebih dahulu harus ditetapkan fokusnya. Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Perbandingan pelayanan publik sebelum dan sesudah Polres Probolinggo mengalami perpindahan dari wilayah kota probolinggo ke wilayah kecamatan Kraksaan bila ditinjau dari 10 aspek prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yang meliputi :

1.1 Kesederhanaan (tatacara/prosedur pelayanan)

1.2 Kejelasan (persyaratan pelayanan maupun rincian biaya pelayanan)

1.3 Kepastian Waktu (waktu penyelesaian pelayanan)

1.4 Akurasi (tentang produk pelayanan publik yang dapat diterima dengan benar, tepat dan sah)

1.5 Keamanan (mengenai proses maupun produk pelayanan publik yang dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat yang mengurusnya)

1.6 Tanggung Jawab (pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan)

1.7 Kelengkapan Sarana dan Prasarana (peralatan kerja serta pendukung lainnya)

1.8 Kemudahan Akses (tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat)

1.9 Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan (sikap petugas dalam memberikan pelayanan)

1.10 Kenyamanan (seperti lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi fenomena perpindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi:

2.1 Faktor pendukung

2.2 Faktor penghambat

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di Polres Probolinggo. Dipilihnya Polres Probolinggo sebagai lokasi penelitian dikarenakan tempat ini baru saja mengalami pemindahan lokasi. Hal ini menarik adanya karena dalam proses pemberian pelayanan mungkin saja mengalami perubahan sehingga bisa dibandingkan antara sebelum dan sesudah dilakukannya pemindahan lokasi. Lokasi penelitian selanjutnya adalah Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah alasan dipilihnya tempat ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan instansi ini mempunyai kewenangan untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan yang terkait dengan pembangunan daerah dan rencana pengembangan wilayah, termasuk dalam hal pemindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo ke wilayah kecamatan Kraksaan dan juga rencana pengembangan wilayah Kabupaten Probolinggo. Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah adalah tempat untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian yang ingin diteliti. Situs penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Ruang SAT INTELKAM
2. Ruang pelayanan SKCK
3. Ruang tunggu bagi masyarakat yang akan mengurus SKCK
4. Ruang pengembangan fisik dan wilayah Bappeda

#### **D. Sumber dan Jenis data**

Untuk memperoleh hasil yang baik tentunya harus ditinjau oleh data yang akurat sesuai dengan yang dikehendaki. Data tersebut harus digali dari sumber-sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan-tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu, pada bagian ini jenis datanya dibagi dalam kata-kata dan tindakan, serta sumber data tertulis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer :

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi data kepada pengumpul data. Dengan demikian, sumber data dalam penelitian ini adalah informan, yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau tindakan yang berkaitan serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Data ini didapat dari hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait seperti masyarakat setempat yang akan mengurus surat SKCK, kasubbag hukum, kasubbag humas, pegawai Polres Probolinggo (SAT INTELKAM) terkait dengan pemberian pelayanan SKCK, dan juga staff bapeda kabupaten probolinggo.

2. Data Sekunder :

Data Sekunder yaitu sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini, data sekunder dapat berupa data yang sudah diolah dalam bentuk naskah

tertulis atau dokumen dan arsip-arsip di lapangan yang relevan dengan masalah dan fokus sehingga dapat dipakai sebagai pendukung dalam penelitian ini.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting karena data yang terkumpul nantinya dipakai sebagai informasi yang valid dan representatif guna pemecahan masalah dalam penelitian ini. Dalam pengumpulan data, peneliti menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data, karena masing-masing metode memiliki kelebihan dan kekurangan. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber-sumbernya yaitu dengan cara terjun langsung kelapangan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **1. Interview atau Wawancara**

Menurut Narkubo dan achmadi (1999:83), wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan narasumber atau informan untuk memperluas informasi yang berkaitan dengan penelitian.

#### **2. Observasi atau Pengamatan**

Penggunaan alat indera guna memahami dan memperhatikan objek yang diteliti melalui pengumpulan data dengan cara mengadakan

pengamatan secara langsung di lapangan. Dengan tujuan memperoleh keyakinan atas data yang didapat melalui kenyataan yang ada, serta memungkinkan peneliti untuk mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan yang secara langsung diperoleh dari data. Menurut Narbuko dan Achmadi (1999:70) observasi atau pengamatan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

### 3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen sebagai sumber data yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dokumen resmi yang berupa catatan-catatan resmi yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dan juga Polres Probolinggo yang ada kaitannya dengan penelitian.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh saat mengadakan penelitian, agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap serta sistematis dan mudah diolah. Dalam penelitian kualitatif, Moleong (2000:121) mengemukakan bahwa “instrument penelitian atau alat pengumpul data adalah peneliti sendiri”. Dengan demikian selain peneliti sebagai

faktor utama dalam instrumen penelitian, digunakan pula alat bantu yang lain, yakni :

1. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Yakni serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada aktor-aktor sumber data dalam penelitian. Pedoman wawancara dipergunakan dengan maksud agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian yang diajukan tidak keluar dari jalur yang telah ditetapkan dalam permasalahan.

2. Catatan lapangan (*field note*)

Adalah catatan penelitian dilapangan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan dari sumber data. Selain itu peneliti juga akan menggunakan alat tulis-menulis untuk mendokumentasikan dan untuk mencatat pendapat dari pihak-pihak yang bersangkutan.

## **G. Analisa Data**

Analisa data menunjuk pada kegiatan yang menginterpretasikan data kedalam susunan-susunan tertentu di dalam rangka penginterpretasian data, ditabulasikan sesuai dengan data atau hipotesis penelitian, dan akhirnya disimpulkan. Analisis data adalah penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisa data menurut Patton (dalam Moleong, 2000:103), adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar”.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, maka dari data yang terkumpul, akan dianalisa dengan menggunakan analisa

kualitatif yaitu dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata atau kalimat-kalimat sehingga dengan demikian penulis menguraikan secara mendalam hasil penelitian tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi dilapangan.

Hal tersebut senada dengan pendapat Moleong (2000:5) bahwa metode kualitatif digunakan dengan beberapa pertimbangan yaitu :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda;
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan informan;
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Dari penelitian tersebut diatas, jelas bahwa data yang diperoleh dilapangan tidak dibuktikan dengan angka-angka melainkan berisi uraian-uraian sehingga akan menggambarkan hasil sesuai dengan data yang dianalisa yang kemudian diinterpretasikan dimana masalah yang dihadapi atau yang diuraikan berpatokan pada teori-teori yang disajikan dalam bab kajian pustaka kemudian dicarikan kesimpulan dan jalan pemecahan yang berupa saran.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:16-21) yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu ;

1. Reduksi Data  
Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi Data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya

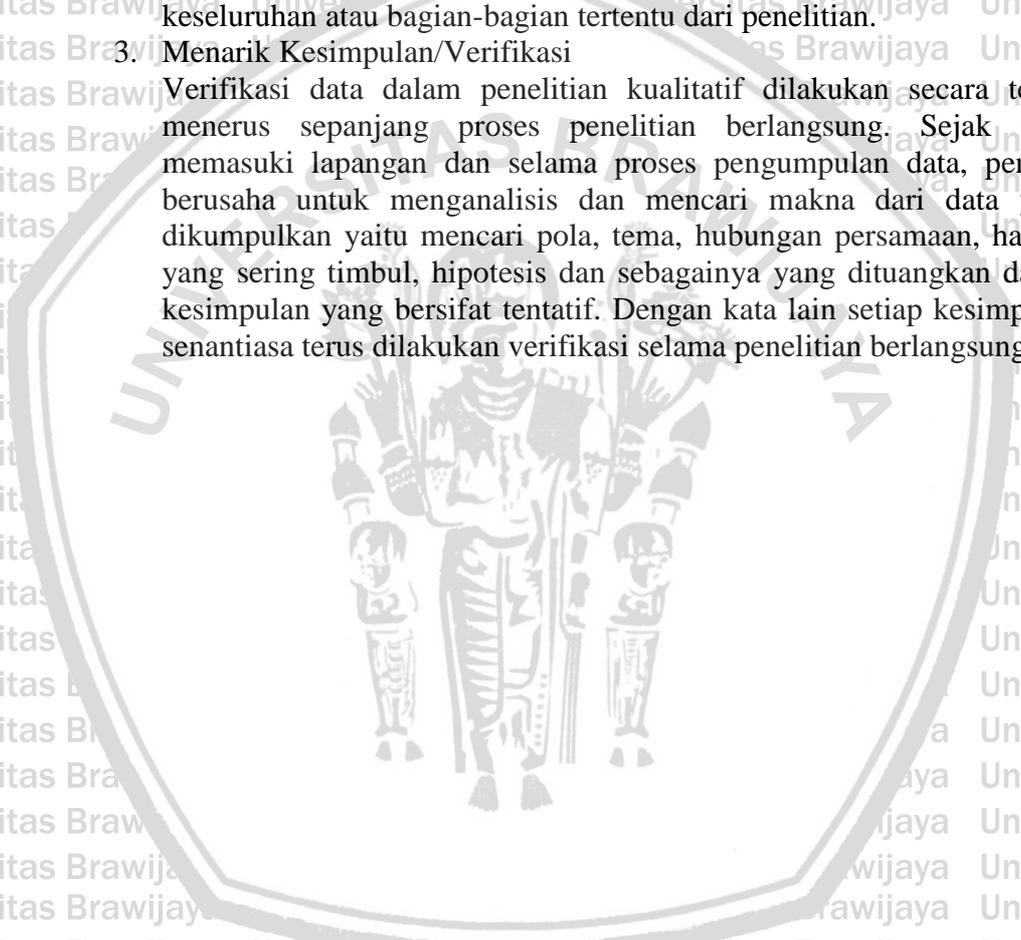
dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi Data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis ataupun mengambil tindakan, berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian data tersebut. Penyajian data ini untuk memudahkan peneliti untuk melihat gambar secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

## 3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan yaitu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat tentatif. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

###### a) Sekilas Nama Probolinggo

Ketika seluruh wilayah nusantara dapat dipersatukan dibawah kekuasaan majapahit tahun 1357 M (Th. 1279 saka), maha patih gajah mada telah dapat mewujudkan ikhramnya dalam sumpah palapa, menyambut keberhasilan ini, sang maha raja parabu hayam wuruk berkenan berpesiar berkeliling negara. Perjalanan muhibah ini terlaksana pada tahun 1359 (Th. 1281 saka).

Menyertai perjalanan bersejarah ini, empu prapanca seorang pujangga ahli sastra melukiskan dengan kata-kata, sang baginda prabu hayam wuruk merasa suka cita dan kagum, menyaksikan panorama alam yang sangat mempesona di kawasan yang disinggahi ini. Masyarakatnya ramah, tempat peribadatannya anggun dan tenang, memberikan ketentraman dan kedamaian serta mengesankan.

Penyambutannya meriah aneka suguhan disajikan, membuat baginda bersantap dengan lahap. Taman dan *darma pasogatan* yang elok dan permai menyebabkan sang prabu terlena dalam kesenangan dan menjadi kerasan.

Ketika para rombongan tamu agung ini hendak melanjutkan perjalanan, sang prabu diliputi rasa sedih karena enggan untuk berpisah. Saat perpisahan diliputi rasa duka cita, bercampur bangga. Karena sang prabu maha raja junjungannya berkenan mengunjungi dan singgah berlama-lama di tempat ini.

Sejak itu warga disini menandai tempat ini dengan sebutan prabu linggih. Artinya tempat persinggahan sang prabu, sebagai tamu agung. Sebutan prabu linggih selanjutnya mengalami proses perubahan ucap hingga kemudian berubah menjadi probo linggo. Maka sebutan itu kini menjadi probolinggo.

Ditengah-tengah Kabupaten Probolinggo terdapat kota daerah otonom yaitu pemerintah kota probolinggo. Dalam melaksanakan pembangunan berorientasi pada peningkatan sumber daya manusia melalui pemanfaatan sumber alam serta sumber-sumber yang lain, Kabupaten Probolinggo mempunyai banyak obyek wisata, diantaranya gunung bromo, air terjun madakaripura, pulau giliketapang dengan taman lautnya, pantai bentar, ranu segaran, dan sumber air panas yang terletak di desa tiris serta candi jabung yang mencerminkan kejayaan masa lalu. Selain itu Kabupaten Probolinggo memiliki bermacam-macam seni budaya khas, diantaranya kerapan sapi, kuda kencak, tari glipang dan tari slempang, tari pangore dan seni budaya masyarakat tengger. Selain obyek wisata dan keseniannya Kabupaten Probolinggo juga menghasilkan buah-buahan, sayur-sayuran serta hasil perkebunan lainnya yang sangat berperan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah, guna memenuhi pembiayaan pembangunan dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.

#### b) Visi dan Misi Kabupaten Probolinggo

Visi merupakan bagian penting dalam sebuah perjalanan organisasi. Visi dapat dikatakan sebagai sebuah pandangan jauh kedepan yang akan diwujudkan oleh sebuah organisasi. Adapun visi Kabupaten Probolinggo adalah :

“Terwujudnya masyarakat berakhlak mulia, mandiri, berkeadilan, sejahtera dan berwawasan lingkungan”.

Sedangkan misi memberikan arahan untuk mewujudkan sebuah visi yang diinginkan. Adapun misi Kabupaten Probolinggo antara lain.

1. Meningkatkan penghayatan dan pengamalan nilai-nilai agama dan Pancasila;
2. Meningkatkan penegakan supremasi hukum dan hak asasi manusia;
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia;
4. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
5. Meningkatkan perekonomian daerah yang berorientasi kerakyatan;
6. Meningkatkan pengelolaan sumber daya alam dan buatan yang berkelanjutan;
7. Meningkatkan pengelolaan sarana dan prasarana dasar;
8. Meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat;

c) Kondisi Geografis dan Batas Wilayah

Karakteristik wilayah merupakan salah satu unsur penting yang perlu diketahui, karena merupakan modal utama untuk mengetahui potensi daerah yang dapat dikelola dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah, guna membiayai pelaksanaan pembangunan dimasa-masa mendatang, yang selanjutnya dapat diketahui dan dicapai hasil-hasil pelaksanaan pembangunan pada setiap wilayah. Berikut ini karakteristik Kabupaten Probolinggo dilihat dari kondisi geografis.

Probolinggo merupakan salah satu bagian dari provinsi Jawa Timur yang terletak dikaki gunung Semeru, gunung Argopuro, dan pegunungan Tengger dengan luas sekitar 1.696,166 km persegi, tepatnya pada  $112^{\circ} 51'$  –  $113^{\circ} 30'$  bujur timur dan  $7^{\circ} 40'$  –  $8^{\circ} 10'$  lintang selatan, berada pada ketinggian 0 – 2.500 m dpl dengan temperature rata-rata  $27^{\circ}$  celsius sampai dengan  $30^{\circ}$  celsius, sedangkan bagian selatan udaranya relatif bertemperatur rendah. Kabupaten Probolinggo termasuk beriklim tropis dan mempunyai dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Diantara kedua musim tersebut, terdapat musim pancaroba dengan tiupan angin yang cukup kencang dan kering, terkenal dengan sebutan "*angin gending*".

Batas wilayah administratif

1. Sebelah utara : berbatasan dengan selat Madura
2. Sebelah timur : berbatasan dengan kabupaten Situbondo
3. Sebelah barat : berbatasan dengan kabupaten Pasuruan
4. Sebelah selatan: berbatasan dengan kabupaten Lumajang

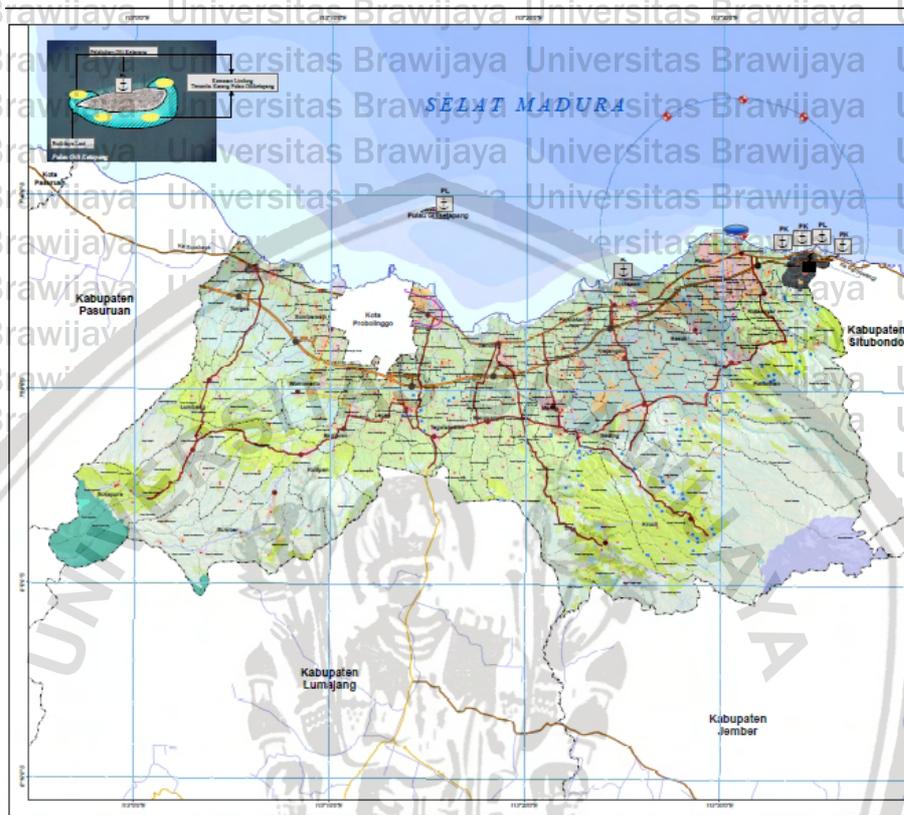
d) Pembagian wilayah Administrasi Kabupaten Probolinggo

Pemerintahan adalah suatu sistem yang mengatur segala kegiatan masyarakat dalam suatu daerah yang meliputi segala aspek kehidupan berdasar norma-norma tertentu. Unit pemerintahan di Kabupaten Probolinggo terdiri dari 24 kecamatan, 325 desa dan 5 kelurahan, 1380 dusun, 1624 RW dan 5964 RT.

Dilihat dari komposisi jumlah desa, kecamatan Paiton memiliki jumlah desa terbanyak yaitu 20 desa sedangkan kecamatan yang memiliki jumlah desa paling sedikit adalah kecamatan Kuripan yaitu 7 desa.

Gambar : 1

## Peta Wilayah Kabupaten Probolinggo



Sumber : Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah

### e) Kondisi Demografis

Wilayah Kabupaten Probolinggo adalah daerah pantai yang sebagian besar penduduknya hidup sebagai nelayan seperti kecamatan tongas, sumberasih, dringu, pajarakan, Kraksaan, paiton. Kabupaten Probolinggo memiliki jumlah penduduk cukup banyak yang semuanya kebanyakan berasal dari suku Madura.

Jumlah penduduk di Kabupaten Probolinggo dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 1  
Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo Menurut Jenis Kelaminnya  
Bulan April Tahun 2012

No.	KODE WILAYAH	KECAMATAN	D A K	
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1.	35.13.01	SUKAPURA	10198	10459
2.	35.13.02	SUMBER	12804	13243
3.	35.13.03	KURIPAN	14934	15675
4.	35.13.04	BANTARAN	21263	22771
5.	35.13.05	LECES	29805	30555
6.	35.13.06	BANYUANYAR	28014	29352
7.	35.13.07	TIRIS	37722	38004
8.	35.13.08	KRUCIL	30181	29958
9.	35.13.09	GADING	27362	27682
10.	35.13.10	PAKUNIRAN	22662	23518
11.	35.13.11	KOTAANYAR	18655	19567
12.	35.13.12	PAITON	34019	34401
13.	35.13.13	BESUK	24494	25946
14.	35.13.14	KRAKSAAN	34170	34918
15.	35.13.15	KREJENGAN	20299	21077
16.	35.13.16	PAJARAKAN	16947	17483
17.	35.13.17	MARON	33267	34328
18.	35.13.18	GENDING	21113	21475
19.	35.13.19	DRINGU	27695	27704
20.	35.13.20	TEGALSIWALAN	18067	19222
21.	35.13.21	SUMBERASIH	31836	32470
22.	35.13.22	WONOMERTO	23241	24241
23.	35.13.23	TONGAS	33391	34844
24.	35.13.24	LUMBANG	15754	16621
<b>JUMLAH</b>			<b>587893</b>	<b>605514</b>

Sumber : Dokumen Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo pada bulan april berjumlah  $\pm 1.193.407$  jiwa, yang meliputi jenis kelamin laki-laki sebanyak  $\pm 587.893$  jiwa dan jenis kelamin perempuan sebanyak  $\pm 605514$  jiwa. Jumlah penduduk dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada penduduk dengan jenis kelamin laki-laki.

Kecenderungan ini tersebar pada hampir seluruh kecamatan, kecuali pada kecamatan krucil.

## f) Kondisi Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Probolinggo

Tingkat pertumbuhan ekonomi Kabupaten Probolinggo secara umum ditentukan oleh faktor-faktor lokal seperti sumber daya manusia, teknologi, permodalan, dan kewirausahaan. Seiring dengan adanya kebijakan moneter dan fiskal yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan berbagai kebijakan pembangunan daerah, membawa dampak positif bagi perkembangan perekonomian daerah kabupaten probolinggo.

Tabel 2

Pertumbuhan Sektor Ekonomi Kabupaten Probolinggo Tahun 2008-2012 (%)

No	Kelompok Sektor	2008	2009	2010	2011	2012	Rata-Rata
1	Kelompok sektor primer	3,11	1,14	3,84	5,5	6,06	3,93
1.1	Pertanian	1,90	2,18	2,20	3,64	3,67	2,718
1.2	Pertambangan	1,21	(1,04)	1,64	1,86	2,39	1,212
2	Kelompok sektor sekunder	10,06	12,33	12,08	12,77	13,55	12,15
2.1	Industry pengolahan	4,22	3,95	3,79	4,13	4,52	4,122
2.2	Listrik & air minum	4,61	7,03	6,88	7,11	7,18	6,562
2.3	Bangunan	1,23	1,35	1,41	1,53	1,85	1,474
3	Kelompok sektor tersier	23	27,92	29,04	32,33	34,09	29,27
3.1	Perdagangan, hotel, restoran	10,22	10,55	10,32	10,40	10,57	10,412
3.2	Pengangkutan & Kom	4,08	6,17	6,24	7,19	8,27	6,39
3.3	Keuangan, persewaan, dan jasa perusahaan	5,32	6,88	7,07	7,42	7,73	6,884
3.4	Jasa – Jasa	3,38	4,32	5,41	7,32	7,52	5,59
		4,07	4,51	4,73	5,69	5,97	4,99

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo

Dari tabel diatas terlihat bahwa sampai dengan tahun 2012 kondisi perekonomian daerah Kabupaten Probolinggo relatif stabil dan semakin membaik, hal ini ditandai dengan pertumbuhan ekonomi yang mengalami peningkatan dari tahun 2008 sebesar 4,07% menjadi sebesar 5,97% pada tahun 2012 sedangkan laju inflasi yang cenderung menurun dari 8,68% pada tahun 2008 menjadi 7,02 pada tahun 2012. Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Probolinggo di dorong oleh seluruh sektor ekonomi terutama disumbangkan oleh lima sektor terbesar yaitu : sektor perdagangan, hotel, dan restoran sebesar 10,57%, sektor pengangkutan dan komunikasi sebesar 8,27%, sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan 7,73% , sektor jasa 7,52%, sektor listrik, air bersih dan gas sebesar 7,18%. Untuk selanjutnya sektor industri pengolahan sebesar 4,52%, sektor pertanian sebesar 3,67%, sektor pertambangan dan penggalian sebesar 2,39%, sektor bangunan dan konstruksi 1,85%.

Tabel 3

Perkembangan PDRB di Kabupaten Probolinggo (Juta Rp.)

No	Uraian	2008	2009	2010	2011	2012
1	ADHB	5.896.999,60	6.659.625,37	7.860.596,79	9.138.252,92	10.363.933,18
2	ADHK (th 2000)	4.683.601,65	4.894.982,91	5.126.680,92	5.418.554,86	5.742.265,63
3	Perkapita ADHB	5.713.864,53	6.379.128,70	7.439.491,80	8.556.416,59	9.585.982,75
4	Perkaipita ADHK	4.173.188,61	4.309.063,55	4.446.171,48	4.614.849,90	5.311.232,55

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo

Pendapatan PDRB perkapita yang diukur dengan harga berlaku di bagi jumlah penduduk. Dari tabel 3 diatas terlihat bahwa pendapatan PDRB perkapita

menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Secara berangsur pendapatan perkapita naik mulai dari Rp.5.713.864,53 pada tahun 2008 hingga mencapai sebesar RP. 9.585.982,75 pada tahun 2012. Dari perspektif kesejahteraan masyarakat, kenaikan pendapatan perkapita tersebut memiliki makna sebagai kenaikan status ekonomi masyarakat pula. Dengan kata lain, kondisi empiris tersebut mengindikasikan bahwa perekonomian daerah Kabupaten Probolinggo memang mengalami pergerakan positif hingga berdampak pada peningkatan kesejahteraan penduduknya.

g) Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Probolinggo di Kabupaten Probolinggo Tahun 2011-2012

Penduduk suatu daerah bisa didefinisikan sebagai kumpulan manusia yang mempunyai wilayah geografis dan ruang tertentu. Penduduk merupakan faktor esensial bagi suatu Negara (disamping faktor wilayah) karena sering kali dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kekuatan dan peranan suatu daerah bahkan Negara. Negara dengan masing-masing daerah tentunya mempunyai penduduk yang berbeda sehingga hal itu akan menjadi kekuatan yang besar apabila diiringi dengan kemajuan teknologi dan industrinya. Populasi yang dimaksud adalah populasi yang berkualitas.

Kualitas penduduk suatu Negara dapat dilihat dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM). IPM ini mencakup kesehatan penduduk, pendidikan, dan ekonomi. Komponen-komponen IPM mencakup Angka Harapan Hidup (AAHH), Angka Melek Huruf (AMH), Rata-Rata Lama Sekolah (RLS), dan Pendapatan Perkapita Riil (PPR)

Tabel 4  
IPM Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2012

No	Kabupaten	2010	2011	2012
1	Probolinggo	68,17	68,66	69,40

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo

Dari tabel 4 diatas dapat diketahui adanya peningkatan IPM kabupaten Probolinggo dari tahun ke tahunnya. Tampaknya kemajuan yang dicapai Kabupaten Probolinggo dalam pembangunan manusia tidak terlalu signifikan. Angka IPM hanya mengalami sedikit peningkatan dari 68,17 pada tahun 2010 menjadi 69,40 pada tahun 2012.



## 2. Gambaran Umum Kecamatan Kraksaan

### a) Kondisi geografis

Secara geografis kecamatan Kraksaan terletak pada posisi koordinat  $7^{\circ} 5'$  bujur timur dan  $113^{\circ}$  lintang selatan dengan luas wilayah 2.748,6 Ha. Kecamatan Kraksaan terletak disebelah timur kotamadya probolinggo dan berada dijalur pantai utara Kabupaten Probolinggo. Secara administrasi wilayah kecamatan krakasaan dibatasi oleh :

- 1) Sebelah utara : selat madura
- 2) Sebelah timur : kecamatan paiton dan kecamatan besuk
- 3) Sebelah barat : kecamatan pajarakan
- 4) Sebelah selatan: kecamatan krejengan

Kedudukan kecamatan Kraksaan sendiri sebenarnya berada pada lokasi yang sangat strategis karena berada pada ruas jalan arteri primer yang menghubungkan Surabaya dan Banyuwangi. Kecamatan Kraksaan terletak didataran rendah dan merupakan kota yang terletak dipinggir pantai. Permukaan lahan sebagian besar relative datar sangat menguntungkan pengembangan kota ke segala arah namun perlu diperhatikan dalam sistem pembuangan saluran drainase karena wilayah kecamatan berada pada ketinggian 0-25m diatas permukaan air laut. Seperti halnya tempat-tempat lain di Kabupaten Probolinggo, juga mengalami dua musim dalam waktu setahun, yakni musim penghujan dan musim kemarau. Musim penghujan pada umumnya jatuh antara bulan oktober sampai dengan maret, sedangkan musim kemarau antara bulan april sampai dengan bulan september.

## b) Keadaan fisik

Perkembangan wilayah perkotaan Kraksaan relative cepat, hal ini dapat dilihat dari perkembangan fisiknya, yaitu berupa pembangunan fasilitas-fasilitas perkotaan seperti fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, fasilitas peribadatan, fasilitas rekreasi, hiburan dan olah raga, fasilitas perkantoran dan pemerintahan, fasilitas perdagangan dan jasa, bangunan pabrik/industry dan pergudangan, serta fasilitas perumahan. Bangunan fisik yang lain berupa sarana dan prasarana transportasi seperti terminal dan jaringan jalan, juga pembangunan jaringan dan fasilitas utilitas juga berkembang dengan pesat. Walaupun terjadi pembangunan yang cukup tinggi, tetapi dengan luas wilayah perkotaan yang sangat luas, maka lahan pembangunan yang sudah dan sedang dilaksanakan tersebut masih didalam wilayah perkotaan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa kawasan pusat kota yang berada ditengah wilayah, sebagian besar banyak diperuntukkan sebagai kawasan perdagangan regional dan lokal, kawasan pelayanan umum, seperti fasilitas pendidikan dasar hingga perguruan tinggi, kesehatan dan peribadatan, kawasan perkantoran, rekreasi dan hiburan serta ruang terbuka hijau. Selanjutnya peruntukkan lahan diluar kawasan pusat kota pada umumnya berupa kegiatan-kegiatan dengan fungsi pelayanan lokal, dengan jenis kegiatan hampir sama dengan yang ada di pusat kota. Adapun keberadaan industry/pergudangan yang cenderung tumbuh secara sporadis diberbagai wilayah perencanaan akan diarahkan nantinya pada suatu "kawasan" yang sesuai yang lokasi/tempatnya

berada dibagian timur wilayah perencanaan agar memudahkan dalam pengawasannya.

c) Fasilitas umum

Sebagai wilayah perkotaan, Kraksaan mempunyai sarana atau fasilitas perkotaan yang terdiri dari fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, fasilitas peribadatan, failitas perkantoran dan fasilitas olahraga dan ruang terbuka hijau.

Fasilitas pendidikan tingkat taman kanak-kanak dan sekolah dasar / sederajat tersebar merata diseluruh desa dan kelurahan di kecamatan Kraksaan. Fasilitas tersebut antara lain berupa TK sebanyak 15 unit dan SD sebanyak 36 unit. Untuk fasilitas pendidikan tingkat menengah pertama dan menengah atas masing-masing berjumlah 6 dan 7 unit yang tersebar di kelurahan Patokan, kelurahan Sidomukti, kelurahan Semampir, kelurahan Kraksaan Wetan, kelurahan Alas Sumur Kulon. Sedangkan fasilitas pendidikan tingkat perguruan tinggi hanya ada 2 unit yang berada dikelurahan semampir dan kelurahan kebonagung.

Fasilitas kesehatan disediakan atau dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan penduduk sekitarnya. Fasilitas kesehatan di kecamatan Kraksaan antara lain berupa rumah sakit umum sebanyak 2 unit yang berada dikelurahan Kandangjati Kulon dan kelurahan Sumberlele, rumah sakit bersalin yang hanya terletak dikelurahan Bulu, kemudian puskesmas dengan puskesmas pembantu yang berjumlah sebanyak 4 unit, dan poliklinik dan polindes yang berjumlah 2 dan 9 unit. Sedangkan untuk praktek dokter telah tersebar dihampir seluruh wilayah kecamatan Kraksaan sebanyak 19 unit.

Fasilitas perkantoran dimaksudkan untuk memberi pelayanan bagi kepentingan penduduk disekitarnya. Fasilitas perkantoran di kecamatan Kraksaan antara lain berupa Kantor Pembantu Bupati, Kecamatan, Polsek, Koramil, lembaga permasyarakatan, Cabang Dinas P dan K, Pengadilan Agama, KUA, Kejaksaan Negeri, Dinas PU, Pengairan, Pegadaian, Kantor Pos, Pengadilan Negeri, Puspenmas, PDAM/Sasana Krida, Dinas kebersihan dan pertamanan, PLN, Telkom, dll. Pusat pemerintahan secara eksisting berada di sepanjang jalan utama Kraksaan sedangkan beberapa kantor pemerintah di lingkungan pemerintah Kabupaten Probolinggo masih ada yang tersebar di beberapa lokasi lain yang terpisah, antara lain di sekitar alun-alun kota probolinggo dan di sekitar kantor bupati di dringu. Pemerintah Kabupaten Probolinggo telah menetapkan kota Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo, sehingga untuk peningkatan koordinasi dan efisiensi pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, ada rencana untuk memperjelas tata letak dan tata ruang untuk pengembangan pusat pemerintahan di perbatasan dengan kecamatan Kraksaan.

Untuk fasilitas olahraga di kota Kraksaan terdiri dari taman olahraga seperti lapangan sepakbola yang tersebar di beberapa lokasi dan stadion GOR Merdeka di jalan Yos Sudarso.

### **3. Gambaran Umum Polres Probolinggo**

#### **a) Visi dan Misi Polres Probolinggo**

Berdasarkan fungsi dan peranan Polres Probolinggo dalam pemerintahan dengan dipengaruhi aspek perkembangan kehidupan masyarakat Kabupaten

Probolinggo serta faktor lingkungan baik internal maupun eksternal, telah dijabarkan sebagai berikut :

**Visi :**

Terwujudnya postur Polres Probolinggo yang profesional, bermoral dan modern sebagai pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibmas dan menegakkan hukum.

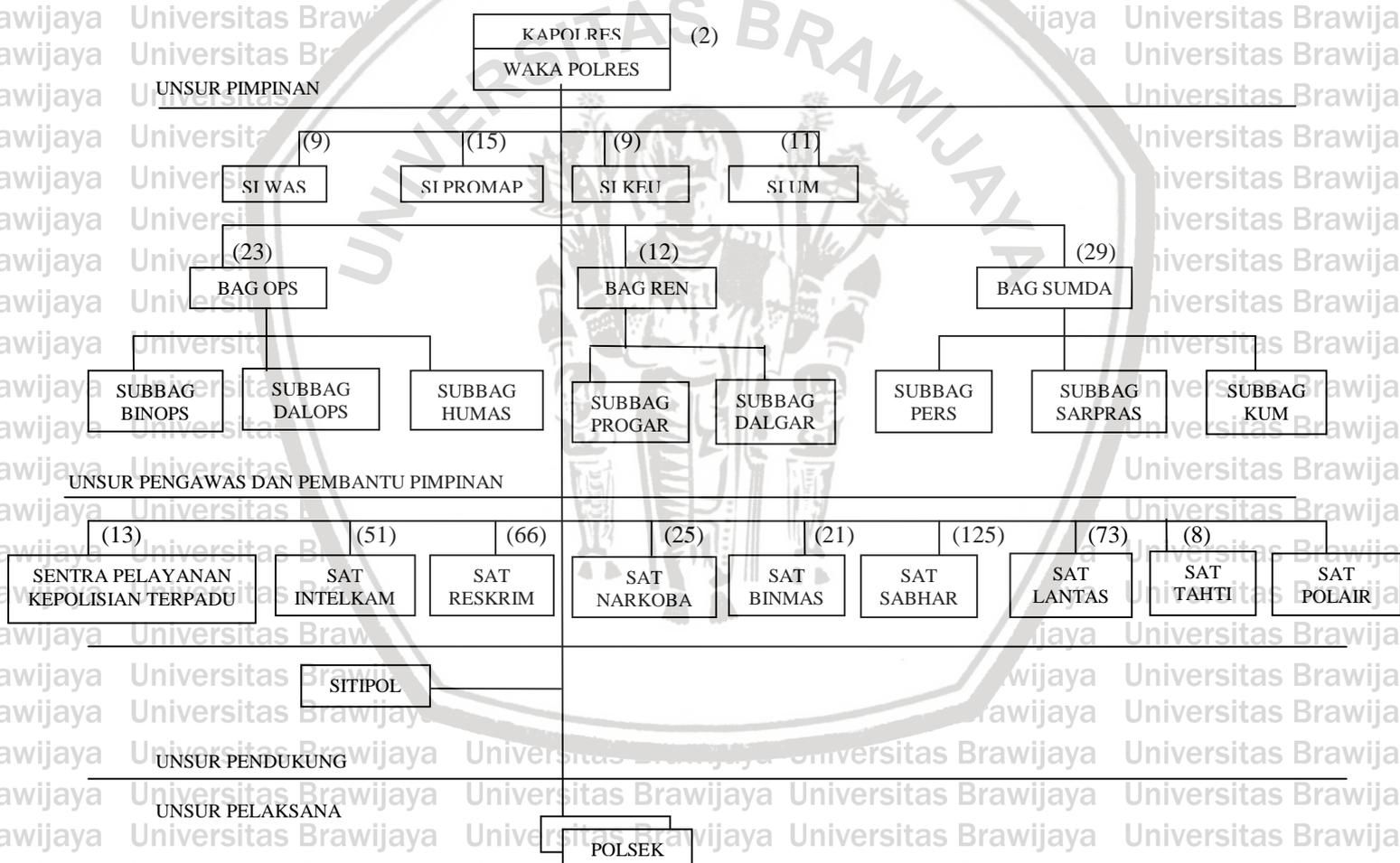
**Misi :**

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut selanjutnya diuraikan dalam misi Polres Probolinggo yang mencerminkan koridor tugas sebagai berikut :

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (meliputi aspek security, surety, safety, and peace) sehingga masyarakat merasa aman, tentram, nyaman, dan damai.
- 2) Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif dengan membentuk FKPM dilingkungannya sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat (law abiding citizenship).
- 3) Menegakkan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat.
- 4) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Polres Probolinggo.

- 5) Mengelola profesioanalisme sumber daya manusia dengan dukungan sarana prasarana serta meningkatkan upaya konsolidasi dan soliditas Polres Probolinggo untuk mewujudkan keamanan di wilayah Kabupaten Probolinggo sehingga dapat mendorong meningkatnya gairah kerja guna mencapai kesejahteraan masyarakat.

b) Struktur Organisasi



## **B. Penyajian Data Fokus Penelitian**

### **1. Perbandingan Pelayanan Publik Sebelum Dan Sesudah POLRES Probolinggo Mengalami Perpindahan Dari Wilayah Kota Probolinggo Ke Wilayah Kecamatan Kraksaan**

Perkembangan daerah perkotaan yang ditandai dengan perkembangan pemukiman dan jumlah penduduk yang semakin bertambah, menuntut pemerintah untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara lebih cepat dan mampu mengakomodir kepentingan masyarakat. Sejalan dengan itu dalam rangka mewujudkan pelaksanaan otonomi daerah dan seiring dengan kemajuan dan perkembangan penduduk serta semakin meningkatnya tuntutan masyarakat dalam bidang pelayanan publik, pada tahun 2010 pemerintah Kabupaten Probolinggo melakukan pemindahan Ibu Kota kabupaten yang semula pusat pemerintahannya berada dikota probolinggo dipindahkan ke kecamatan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang baru. Pemindahan diikuti dengan pemindahan beberapa dinas atau kantor yang letak awalnya berada dilingkungan kota probolinggo untuk dipindahkan ke lingkungan Kabupaten Probolinggo secara bertahap, pemindahan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga demi penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien.

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus utama adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kantor yang telah mengalami perpindahan lokasi yaitu Polres Probolinggo. Perbandingan pelayanan publik yang dilakukan oleh peneliti adalah dibidang pelayanan SKCK dengan memperhatikan 10 aspek prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang disajikan dibawah ini :

1.1 Kesederhanaan dalam hal pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Pelayanan dalam hal pengurusan surat SKCK yang diberikan oleh Polres Probolinggo kepada masyarakat memang sudah baik. Pemindahan lokasi tidak menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu saat akan mengurus surat SKCK. Mekanisme atau prosedur yang diterapkan memang mengalami sedikit perbedaan. Tetapi sesungguhnya perbedaan yang terjadi tidak disebabkan karena perpindahan lokasi Polres. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

Berikut ini adalah mekanisme ataupun prosedur pengurusan SKCK sesudah diberlakukannya PP RI Nomor 50 Tahun 2010 antara lain adalah :

- a) Pemohon secara pribadi meminta surat pengantar dari desa atau kelurahan setempat
- b) Setelah itu pemohon melanjutkan untuk meminta surat rekomendasi dari polsek atau camat setempat
- c) Lalu penduduk mendatangi Polres Probolinggo untuk mengisi formulir, DRH dan rumus sidik jari
- d) Sementara itu, petugas meneliti kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon dan kebenaran data dalam isian formulir
- e) Petugas menerbitkan SKCK
- f) Penduduk membayar retribusi sebesar Rp.10.000
- g) Selanjutnya petugas menyerahkan SKCK yang sudah jadi kepada penduduk

Sedangkan berikut ini merupakan mekanisme atau prosedur yang digunakan sebelum di berlakukannya PP RI Nomor 50 Tahun 2010

- a) Pemohon secara pribadi meminta surat pengantar dari desa atau kelurahan setempat
- b) Setelah itu pemohon melanjutkan untuk meminta surat rekomendasi dari polsek atau camat setempat
- c) Lalu penduduk mendatangi Polres Probolinggo untuk mengisi formulir, DRH dan rumus sidik jari
- d) Sementara itu, petugas meneliti kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon dan kebenaran data dalam isian formulir
- e) Petugas menerbitkan SKCK
- f) Selanjutnya petugas menyerahkan SKCK yang sudah jadi kepada penduduk

Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Polres Probolinggo dalam bidang pelayanan SKCK memang sudah baik hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan salah satu warga yang akan mengurus SKCK yang menyatakan bahwa :

“....Pelayanan disini sudah baik mbak, karena cepat untuk membuat SKCK hanya butuh waktu 10 menit saja. Asalkan kita sebagai pemohon paham betul dengan prosedur dan persyaratan yang harus dilalui mulai dari kantor kelurahan, kantor kecamatan, sampai disini...” (Hasil wawancara, pada tanggal 01-10-2012 pukul 08.00 WIB di Ruang Tunggu Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).

Hal tersebut diatas dibenarkan oleh ibu sri selaku staf Polres Probolinggo di bidang pemberian pelayanan SKCK yang menyatakan bahwa

“....memang betul kata masyarakat, asal prosedur itu sudah dilalui dan persyaratan sudah lengkap serta data sudah benar ya insyaallah cepat. Tapi kalau persyaratan kurang walaupun rumah jauh ya dengan berat hati kita minta untuk dilengkapi....” (*Hasil wawancara, pada tanggal 04-10-2012 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan SKCK Polres Probolinggo*).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pelaksanaan tugas Polres Probolinggo dalam memberikan pelayanan SKCK kepada masyarakat dilingkungan Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya dan sesuai dengan aturan yang berlaku saat ini.

**Tabel 5**  
**Perbandingan Dalam Hal Prosedur Atau pun Mekanisme Pemberian Pelayanan SKCK**

No	Sebelum	Sesudah
1	Pelayanan SKCK dilakukan di kantor lama (di kota probolinggo)	Setelah pindah pada tahun 2008 pelayanan dilakukan di kantor yang baru
2	Jumlah masyarakat yang dilayani terlampau banyak	Masyarakat yang dilayani jumlahnya tidak sebanyak dahulu
3	Tidak dikenakan biaya administrasi	Dikenakan biaya administrasi apalagi semenjak diberlakukannya PP RI Nomor 51 tahun 2010 sebesar Rp.10.000

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui adanya perbedaan bahwa pelayanan SKCK pada tahun 2008 dan sebelumnya masih dilakukan di kota probolinggo yang menyebabkan jumlah masyarakat yang dilayani juga tidak sedikit. Dan kebetulan pada saat itu pengurusan surat SKCK belum dikenakan biaya sehingga tidak memberatkan masyarakat. Namun setelah pindah ada peraturan baru yang harus dijalankan oleh Polres Probolinggo sehingga pengurusan SKCK dikenakan biaya berdasarkan PP RI Nomor 51 tahun 2010 sebesar Rp.10.000. Tapi harus disadari secara bersama bahwa perbedaan yang terjadi bukanlah karena pindahnya lokasi Polres Probolinggo tetapi itu sudah menjadi aturan pusat, sehingga tidak hanya Polres Probolinggo saja yang menjalankannya tapi seluruh Indonesia.

1.2 Kejelasan dalam pengurusan surat SKCK merupakan sebuah keharusan agar masyarakat menjadi tidak bingung. Adapun kejelasan yang dimaksudkan disini meliputi kejelasan dalam hal persyaratan teknis maupun administrative yang harus dipenuhi warga sebagai pemohon, juga mengenai besaran biaya pengurusan surat SKCK serta tatacara pembayarannya. Kejelasan dalam hal pemenuhan persyaratan untuk bisa mendapatkan pelayanan SKCK tidak mengalami perubahan semua sudah tercantum dengan jelas di papan pengumuman berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut :

- a) Bahwa untuk bisa mendapatkan pelayanan SKCK masyarakat sebagai pemohon harus menyertakan surat keterangan dari kepala desa/lurah
- b) Pemohon membawa rekomendasi dari polsek dan juga camat setempat

- c) Tidak lupa juga untuk membawa Fotocopy KK, KTP, dan ijazah terakhir masing-masing 1 lembar.
- d) Mengisi formulir dan daftar pertanyaan
- e) Melakukan sidik jari
- f) Membawa foto berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar
- g) Khusus bagi masyarakat yang pindah domisili wajib menyertakan surat keterangan pindah alamat dari desa mengetahui camat dan kantor catatan sipil Kabupaten Probolinggo.

Sedangkan dalam hal besaran biaya yang dikeluarkan oleh warga untuk pelayanan SKCK ini mengalami perbedaan, jika dulunya pelayanan SKCK adalah bebas biaya administrasi sekarang setelah diberlakukannya PP RI Nomor 51 tahun 2010 masyarakat dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.10.000. perbedaan yang dihasilkan ini bukan dikarenakan pindahnya lokasi kantor polres dari wilayah Kota Probolinggo ke wilayah Kabupaten Probolinggo. Berikut adalah hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kejelasan persyaratan pelayanan SKCK

“...tentang kejelasan dari persyaratan yang diharus dilengkapi masyarakat kalo menurut saya mbak, sudah sangat jelas karena sudah ditempel diruang tunggu pelayanan tapi mengenai biaya administrasi tidak dicantumkan kedalam papan pengumuman itu sehingga kadang masyarakat menjadi bingung dan bertanya-tanya....” (*Hasil wawancara, pada tanggal 01-10-2012 pukul 08.00 WIB di Ruang Tunggu Pelayanan SKCK Polres Probolinggo*).

Menanggapi hal diatas bapak edi selaku staf Polres Probolinggo di bidang pemberian pelayanan SKCK menyatakan bahwa

“...mengenai biaya administrasi pelayanan SKCK memang sekarang tidak gratis lagi mbak. Hal inipun sudah kita sampaikan kepada

masyarakat dengan menempel selebaran kertas pemberitahuan di setiap polsek sehingga masyarakat menjadi tahu adanya. Namun jika masih ada masyarakat yang bertanya, tentunya akan kita jelaskan lagi kepada masyarakat tersebut bahwa pelayanan SKCK sekarang dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.10.000 sambil menyodorkan PP RI Nomor 51 tahun 2010....” (Hasil wawancara, pada tanggal 04-10-2012 pukul 09.00 WIB di Ruang SAT INTELKAM Polres Probolinggo).

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa kejelasan dalam pengurusan pelayanan SKCK sebenarnya sudah baik karena kejelasan pelayanan SKCK sudah disampaikan dalam bermacam-macam bentuk; ada yang ditempel di papan pengumuman dalam bentuk dan ukuran yang besar dan diletakkan diruang tunggu pelayanan, ada yang disampaikan langsung oleh petugas/staff pelayanan SKCK, ada yang disebar melalui surat pemberitahuan di masing-masing polsek di wilayah Kabupaten Probolinggo.

**Tabel 6**

**Perbandingan Dalam Hal Kejelasan Dalam Pemberian Pelayanan SKCK**

No	Sebelum	Sesudah
1	Biaya administrasi pelayanan SKCK Rp.0	Biaya administrasi pelayanan SKCK Rp.10.000
2	Besaran biaya administrasi dari pelayanan SKCK tidak cantumkan karena memang saat itu masih gratis alias tidak dikenakan biaya	Besaran biaya administrasi dari pelayanan SKCK tidak cantumkan meskipun sudah terjadi perubahan semenjak diberlakukannya PP RI Nomor 51 tahun 2010

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa adanya perubahan biaya berdasarkan PP RI Nomor 51 tahun 2010 belum dicantumkan kedalam

papan pengumuman tentang persyaratan pengurusan SKCK. Sehingga masyarakat menjadi kurang jelas. Mungkin Polres Probolinggo perlu untuk menambahkan keterangan di papan pengumuman tersebut sehingga menjadi jelas bagi warga yang akan mengurus SKCK dan sebagai wujud/bentuk dari pemberian pelayanan publik yang baik.

1.3 Kepastian waktu yang dimaksudkan disini adalah lebih cepat waktu yang digunakan untuk suatu urusan-urusan maka mutu pelayanannya dapat dikatakan baik. Demikian juga dengan cepat atau lambatnya waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masing-masing jenis pelayanan tergantung kepada kemampuan dari masing-masing aparatur dalam memberikan pelayanan. Selain itu setiap masyarakat pengguna jasa pasti menginginkan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat waktu. Oleh karena itu petugas SKCK selalu berusaha untuk memperhatikan hal-hal tersebut agar masyarakat selaku pengguna jasa layanan dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Adapun berikut ini penulis akan sajikan data tentang kepastian waktu pelayanan surat SKCK di kantor yang lama maupun yang baru;

Kantor lama (berlokasi diwilayah Kota Probolinggo) :

a) Pelayanan SKCK dilaksanakan di Polres selama hari kerja yaitu senin s/d sabtu mulai pukul 08.00 s/d 14.30 kecuali hari jum'at pelayanan SKCK mulai jam 08.00 s/d 15.00

b) Setelah semua persyaratan terpenuhi, Sat Intelkam dapat menerbitkan SKCK maupun rekomendasi SKCK ke Polda Jatim dalam waktu

(maksimal) 10 menit yang dikerjakan oleh Baur SKCK di Sat Intelkam Polres Probolinggo.

Kantor baru (berlokasi di wilayah Kabupaten Probolinggo) :

a) Pelayanan SKCK dilaksanakan di polres selama hari kerja yaitu senin s/d sabtu mulai pukul 08.00 s/d 14.30 kecuali hari jum'at pelayanan SKCK mulai jam 08.00 s/d 15.00

b) Setelah semua persyaratan terpenuhi, Sat Intelkam dapat menerbitkan SKCK maupun rekomendasi SKCK ke Polda Jatim dalam waktu (maksimal) 10 menit yang dikerjakan oleh Baur SKCK di Sat Intelkam Polres Probolinggo.

**Tabel 7**

**Kepastian Waktu Bagi Warga Yang Akan Mengurus Surat SKCK Yang Baru  
Ataupun Perpanjangan SKCK**

No	Jenis Pelayanan	Biaya Retribusi	Lamanya waktu penyelesaian
1	Penerbitan Surat SKCK Baru	Rp.10.000	10 Menit
2	Perpanjangan Surat SKCK	Rp.10.000	10 Menit

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Dari Tabel 7 diatas maka dapat diketahui bahwa kepastian waktu pelayanan SKCK tidak mengalami perubahan meskipun sudah pindah ke lokasi baru. Semua berjalan sesuai dengan aturan yang ada sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pemohon.

Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sajikan data hasil wawancara dengan salah satu warga yang akan mengurus surat SKCK dan menyatakan bahwa :

“....kepastian waktu yang diberikan oleh petugas SKCK dalam memberikan pelayanan ini saya rasa sudah baik ya, karena tidak lama kok untuk mengurus

SKCK ini cukup 10 menit saja dan saya puas dengan pelayanan yang ada....”

*(Hasil wawancara, pada tanggal 01-10-2012 pukul 08.00 WIB di Ruang Tinggi*

*Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).*

Hal tersebut diatas dibenarkan oleh ibu sri selaku staff Polres

Probolingodi bidang pemberian pelayanan SKCK menyatakan bahwa

“....iya memang betul mbak, kita disini selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat termasuk dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Semakin cepat maka semakin baik, kita juga tidak akan menunda-nunda pekerjaan yang ada karena nantinya malah akan membebani kami sendiri....” *(Hasil wawancara, pada tanggal 04-10-2012 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan dalam hal kepastian waktu pelayanan sebelum dan sesudah Polres Probolinggo pindah lokasi ke wilayah Kabupaten Probolinggo, meskipun jumlah pemohon yang dilayani setiap tahunnya tidaklah sama namun petugas tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik supaya masyarakat tidak kecewa.

**Tabel 8**

**Perbandingan Dalam Hal Kepastian Waktu Pelayanan SKCK**

No	Sebelum	Sesudah
1	Kepastian waktu dalam hal penerbitan surat SKCK sudah sesuai dengan aturan yang berlaku	Kepastian waktu dalam hal penerbitan surat SKCK sudah sesuai dengan aturan yang berlaku
2	Kecepatan waktu pelayanan juga tergantung pada kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon	Kecepatan waktu pelayanan juga tergantung pada kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tidak ada perubahan dalam kepastian waktu pelayanan karena cepat-tidaknya suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh petugas pelayanan pelayanan ataupun kelengkapan sarana dan prasaran kerja tetapi juga ditentukan oleh individu itu sendiri maksudnya adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang dibawa oelh pemohon.

1.4 Akurasi merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan dalam pemberian pelayanan SKCK. Keakurasian sendiri mengandung arti mengenai sasaran mencapai tujuan, ketelitian dan kebebasan salahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. keakuratan petugas pelayanan SKCK dalam menangani masyarakat yang mengajukan permohonan tentang surat SKCK sangat menentukan kepuasan bagi masyarakat penerima pelayanan, untuk itu dibutuhkan pedoman agar hasil pekerjaan sesuai dengan prosedur dan dapat memuaskan. Akurasi pelayanan SKCK merupakan faktor yang penting agar pemohon tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Berikut ini merupakan hasil wawancara dengan salah satu warga yang akan mengurus SKCK yang menyatakan bahwa :

“...pernah,waktu itu teman saya ada kesalahan di penulisan nama tapi oleh petugas langsung di perbaiki saat itu juga. Disini enak mbak, petugasnya sangat ramah. Tapi kalo sekarang, saya rasa pelayanan yang diberikan tambah baik karena tidak ada kesalahan dalam penulisan nama lagi. Tadi setelah saya selesai mengisi data, sama petugasnya di teliti dulu dan dicocokkan lagi dengan ijazah saya mungkin supaya tidak terjadi kesalahan dalam penulisan nama ataupun yang lainnya...” (*Hasil wawancara, pada tanggal 02-10-2012 pukul 08.30 WIB di Ruang Tunggu Pelayanan SKCK Polres Probolinggo*).

Menanggapi hal tersebut diatas bapak edi selaku selaku staff Polres Probolinggo di bidang pemberian pelayanan SKCK menyatakan bahwa :

“.... memang pernah ada, pemohon yang komplain mengenai SKCK yang diterbitkan salah ketik nama, penyebabnya pun macam-macam kadang antara fotocopy ktp yang digunakan masyarakat untuk mengurus SKCK dengan fotocopy ijazah berbeda. Tapi kebanyakan kita ngerjakannya berdasarkan ijazah bukan ktp karena sering terjadi kesalahan jika hanya mengacu pada KTP. Tapi kadang juga menggunakan ktp, pokoknya kita cocokkan dulu antara nama yang di ktp dengan yang di ijazah. Tapi sebenarnya kita disini sudah berusaha semaksimal mungkin supaya tidak terjadi kesalahan pada SKCK yang diterbitkan....” (*Hasil wawancara, pada tanggal 04-10-2012 pukul 09.00 WIB di Ruang SAT INTELKAM Polres Probolinggo*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa ketepatan dan keakuratan pelayanan penerbitan SKCK dapat diketahui melalui pemeriksaan berkas administrasi yang lengkap. Tentunya untuk menciptakan data yang akurat dan tidak ada kesalahan harus mengacu pada persyaratan dan prosedur pelayanan publik.

**Tabel 9**

**Perbandingan Pelayanan Penerbitan SKCK Terkait Dengan Prinsip Akurasi**

No	Sebelum	Sesudah
1	Pemohon diminta untuk membawa persyaratan secara lengkap untuk menghindari adanya kesalahan penerbitan surat SKCK	Pemohon diminta untuk membawa persyaratan secara lengkap untuk menghindari adanya kesalahan penerbitan surat SKCK
2	Jika ada kesalahan dalam penulisan ataupun surat SKCK mengalami kerusakan (baik yang disebabkan oleh pemohon ataupun oleh petugas) maka dapat langsung diperbaiki oleh petugas tanpa di pungut biaya	Jika ada kesalahan dalam penulisan ataupun surat SKCK mengalami kerusakan (baik yang disebabkan oleh pemohon ataupun oleh petugas) maka dapat langsung diperbaiki oleh petugas dengan di pungut biaya

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kelengkapan persyaratan itu merupakan hal wajib yang harus dipenuhi oleh

warga yang akan mengurus SKCK, karena menyangkut keakuratan SKCK itu sendiri.

1.5 Keamanan, mengandung arti bahwa proses dan pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu produk pelaksanaan pelayanan publik dapat meliputi:

- a) Produk Pelayanan Administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar, tiket), diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
- b) Produk Pelayanan Barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan Rumah Sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
- c) Produk Pelayanan Jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu memperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan

Di dalam bagian ini adanya keamanan dalam proses pemberian pelayanan SKCK bagi masyarakat dinilai sangat penting. Seperti yang diungkapkan oleh ibu sri selaku staff Polres Probolinggo di bidang pemberian pelayanan SKCK yang menyatakan bahwa :

“....SKCK yang diterbitkan dijamin legalitasnya dimana dokumen tersebut bisa digunakan oleh pemohon untuk keperluan melamar pekerjaan dalam negeri, pengangkatan PNS TNI/POLRI, melanjutkan sekolah, pindah domisili, menikah dengan anggota TNI/POLRI ....” (Hasil wawancara,

*pada tanggal 04-10-2012 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan SKCK  
Polres Probolinggo).*

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan penerbitan SKCK dapat dijamin legalitasnya sehingga warga tidak perlu merasa kuatir.

**Tabel 10**  
**Perbandingan Penerbitan SKCK Terutama Dari Aspek Keamanan**

No	Sebelum	Sesudah
I	Isi dari surat SKCK biasanya memuat tentang nama pemohon, jenis kelamin, kebangsaan, agama, tempat dan tanggal lahir, tempat tinggal sekarang, pekerjaan, nomor KTP, nomor paspor, rumus sidik jari, keterangan yang menyatakan bahwa pemohon pernah atau tidak pernah terlibat dalam kegiatan tindak kriminal, tujuan pemohon, masa berlaku SKCK, dan yang terakhir adalah ttd dan stempel yang menyatakan bahwa surat SKCK yang didapat pemohon bersifat sah.	Isi dari surat SKCK biasanya memuat tentang nama pemohon, jenis kelamin, kebangsaan, agama, tempat dan tanggal lahir, tempat tinggal sekarang, pekerjaan, nomor KTP, nomor paspor, rumus sidik jari, keterangan yang menyatakan bahwa pemohon pernah atau tidak pernah terlibat dalam kegiatan tindak kriminal, tujuan pemohon, masa berlaku SKCK, dan yang terakhir adalah ttd dan stempel yang menyatakan bahwa surat SKCK yang didapat pemohon bersifat sah.

No	Sebelum	Setelah
2.	Selalu dilakukan pengawasan dan pengendalian terhadap keterangan para pemohon mengenai pernah tidaknya seorang pemohon melakukan suatu tindak pidana dan pelanggaran norma-norma didalam lingkungan masyarakat.	Selalu dilakukan pengawasan dan pengendalian terhadap keterangan para pemohon mengenai pernah tidaknya seorang pemohon melakukan suatu tindak pidana dan pelanggaran norma-norma didalam lingkungan masyarakat.
3.	Berdasarkan PERATURAN KAPOLRI Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, SKCK yang diterbitkan oleh Polres ditandatangani oleh Kepala Satuan (Kasat) Intelkam atau Wakapolres atas nama Kapolres	Berdasarkan PERATURAN KAPOLRI Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, SKCK yang diterbitkan oleh Polres ditandatangani oleh Kepala Satuan (Kasat) Intelkam atau Wakapolres atas nama Kapolres

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa SKCK berisi tentang data diri pemohon yang dicocokkan dengan data yang digunakan sebagai persyaratan. Adanya pengawasan terhadap keterangan yang diberikan oleh warga merupakan tugas dari staf yang menjalankannya sebagai bentuk kepastian hukum sehingga masyarakat tidak menjadi was-was dan SKCK dapat dijamin legalitas dan keamanannya.

1.6 Tanggung jawab, pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangatlah penting demi terwujudnya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan termasuk dalam hal ini adalah pelayanan SKCK di Polres Probolinggo yang mana dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Baur SKCK (Bamin Sat Intelkam) dan dibantu oleh satu orang PNS. Setiap pelayanan tentunya akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula begitu juga sebaliknya. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yang mampu memberikan kepuasan kepada para pemohon maka seluruh personel dalam menjalankan tugasnya sudah dibekali dengan SOP. Sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan aturan yang ada, berikut ini penulis sajikan tentang larangan maupun kewajiban yang harus dipatuhi oleh personel dalam memberikan pelayanan SKCK kepada masyarakat.

Personel yang mengawaki pelayanan penerbitan SKCK dilarang untuk

- a) menerima permohonan yang tidak lengkap persyaratannya
- b) melakukan pungli diluar ketentuan PNPB yang ada yaitu sebesar Rp.10.000
- c) membuat proses penerbitan SKCK menjadi terhambat dengan alasan-alasan yang tidak jelas

Adapun kewajiban personel yang mengawaki pelayanan SKCK adalah

- a) Menerima setiap permohonan SKCK dengan tegur, salam dan sapa
- b) Memeriksa persyaratan permohonan
- c) Menerbitkan permohonan bagi yang telah memenuhi persyaratan

- d) Melakukan pelegalisiran terhadap keabsahan SKCK yang telah diterbitkan
- e) Melakukan pemungutan PNPB SKCK yaitu sebesar Rp.10.000
- f) Melakukan penyetoran PNPB via Bank Rakyat Indonesia.

Berikut ini penulis sajikan data tentang jumlah pemohon SKCK yang selalu berbeda setiap tahunnya dan juga hasil wawancara dengan ibu sri selaku staff Polres Probolingodi bidang pemberian pelayanan SKCK menyatakan bahwa:

**Tabel 11**  
**Jumlah Pemohon SKCK tahun 2004-2012 (September)**

No	Tahun	Jumlah Pemohon SKCK
1	2004	6471
2	2005	8980
3	2006	7390
4	2007	3470
5	2008	6710
6	2009	3841
7	2010	4182
8	2011	4681
9	2012	1447 (perhitungan sampai akhir September)

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah pemohon dari tahun 2004-2012 terus mengalami perubahan. Terutama pada tahun 2005 jumlah pemohon paling banyak diantara tahun-tahun lainnya. Hal ini terjadi karena setiap warga yang akan melamar untuk menjadi cpns diwajibkan menyertakan surat SKCK dalam berkas lamaran, padahal belum tentu mereka semuanya lolos. Namun seiring berjalannya waktu kebijakanpun berubah kini warga baru akan mengurus SKCK jika sudah dinyatakan lolos seleksi cpns.

“...jumlah pemohon inikan setiap tahunnya tidak sama, membludaknya jumlah pemohon pada saat itu disebabkan karena setiap warga yang akan melamar untuk menjadi cpns diwajibkan menyertakan surat SKCK dalam berkas lamaran, padahal belum tentu mereka lolos semuanya. Tapi kalo sekarang warga baru akan mengurus SKCK jika sudah dinyatakan lolos seleksi cpns. Kalo jumlah pemohon yang terlampaui banyak seperti tahun 2008 itu kita dalam menyelesaikan tugas di bantu oleh bapak-bapak dari intel sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi cepat...” (Hasil wawancara, pada tanggal 04-10-2012 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).

Dari hasil wawancara diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah pemohon setiap tahunnya tidaklah sama. Data tersebut diatas diambil saat Polres masih berlokasi di kota sampai pindah lokasi ke wilayah Kabupaten Probolinggo.

**Tabel 12**

**PERBANDINGAN PENERBITAN PELAYANAN SKCK TERUTAMA DARI ASPEK TANGGUNG JAWAB DALAM MENJALANKAN TUGAS**

No	Sebelum	Sesudah
1	Di dalam melakukan pelayanan para pegawai dilengkapi dengan prosedur tetap pelayanan.	Di dalam melakukan pelayanan para pegawai dilengkapi dengan prosedur tetap pelayanan.
2	Dalam menjalankan tugas dalam bidang pelayanan SKCK di Polres Probolinggo dilaksanakan oleh Baur SKCK (Bamin Sat Intelkam) dan dibantu oleh satu orang PNS	Dalam menjalankan tugas dalam bidang pelayanan SKCK di Polres Probolinggo dilaksanakan oleh Baur SKCK (Bamin Sat Intelkam) dan dibantu oleh satu orang PNS

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tidak ada perubahan dalam menjalankan tugas, staf pelayanan SKCK selalu dilaksanakan oleh Baur

SKCK (Bamin Sat Intelkam) dan dibantu oleh satu orang PNS seperti aturan yang ada. Namun tetap mengedepankan pelayanan yang baik sehingga warga sebagai pemohon tidak kecewa meskipun jumlah pemohon tidak bisa diprediksi.

1.7 Kelengkapan sarana dan prasarana, Untuk menjadikan kualitas suatu pelayanan menjadi lebih baik sarana dan prasarana merupakan suatu hal yang mutlak diperlukan dalam suatu instansi tidak terkecuali oleh Polres Probolinggo dalam memberikan pelayanan pengurusan surat SKCK kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang digunakan antara lain berupa :

- a. Gedung / ruangan baik untuk personel yang mengawaki pelayanan SKCK maupun ruang tunggu untuk para pemohon
- b. ATK yang berupa :
  - 1) Blanko SKCK
  - 2) Blanko pengisian data pribadi
  - 3) Computer/laptop/printer
  - 4) Buku register

Kondisi peralatan kantor yang ada dan kondisi lingkungan kantor yang sangat bersih dan asri ikut mendukung terciptanya pelayanan yang baik.

Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang lainnya yang ada di Polres Probolinggo juga sudah sangat baik, semua fasilitas yang disediakan sudah lengkap mulai dari tempat parkir, tempat ibadah, toilet, ruang tunggu. Pemohon pun merasa nyaman dengan adanya fasilitas yang lengkap ini, berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pemohon yang menyatakan bahwa :

“....pengurusan surat SKCK ini tidak memakan waktu lama kok, cukup 10 menit langsung jadi. Mungkin karena peralatan kerja kantor yang sudah lengkap, dan personel yang mendukung terciptanya pelayanan yang cepat...” (Hasil wawancara, pada tanggal 02-10-2012 pukul 08.30 WIB di Ruang Tunggu Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).

Hal tersebut diatas ditanggapi oleh ibu sri selaku staff Polres Probolinggo di bidang pemberian pelayanan SKCK yang menyatakan bahwa:

“....betul kata masyarakat, memang untuk perlengkapan sarana dan prasarana disini sudah bisa dikatakan baik dan lengkap untuk mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat....” (Hasil wawancara, pada tanggal 04-10-2012 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).

**Tabel 13**

**Perbandingan Pelayanan SKCK Dari Aspek Kelengkapan Sarana Dan Prasarana**

No	Sebelum	Sesudah
1	Gedung yang digunakan adalah gedung yang terletak di jalan suroyo kota probolinggo	Gedung yang digunakan adalah gedung yang terletak di jalan panglima sudirman no.2 pajarakan
2	Ruang yg digunakan u/ melayani masyarakat lebih besar ukurannya karena masih jadi satu dgn ruang Sat Intelkam & hanya terpisah oleh sekat pembatas & ada loket-loket untuk pengurusan pelayanan SKCK	Ruang yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam pengurusan surat SKCK lebih kecil ukurannya karena sudah tidak jadi satu lagi dengan ruang sat intelkam

No	Sebelum	Sesudah
3	Kelengkapan ATK tersedia dengan jumlah yang cukup dan dalam kondisi baik demi kelancaran dalam menjalankan tugas	Kelengkapan ATK tersedia dengan jumlah yang cukup dan dalam kondisi baik demi kelancaran dalam menjalankan tugas

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa gedung yang digunakan sebagai sarana dan prasarana kerja mengalami perubahan dari yang dulunya berada di wilayah Kota Probolinggo pindah ke wilayah kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, tentunya hal ini membawa dampak pada ruang yang digunakan untuk pelayanan SKCK sehingga tingkat kenyamanan juga akan berpengaruh seiring dengan berubahnya ruang pelayanan yang disediakan (besar/kecilnya ruangan tersebut).

1.8 Kemudahan akses, yang dimaksudkan disini adalah seberapa banyak pilihan-pilihan yang tersedia bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Misalnya tingkat layanan transportasi antara dua tempat ditentukan oleh banyaknya pilhan jalur yang tersedia, dan juga pilihan model sarana transportasi yang tersedia. Semakin banyak pilihan menunjukkan bahwa tingkat layanan transportasi antara dua tempat tersebut semakin baik. Masyarakat akan menikmati kemudahan memperoleh pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan kemampuan ekonomi, selera, kenyamanan, waktu, keamanan dan aspek-aspek lainnya. Oleh karena itu berikut ini akan penulis sajikan data tentang perbandingan kemudahan akses melalui pilihan banyak jalur dan sarana transportasi yang dapat digunakan masyarakat untuk menuju

polres lama dan yang baru versi masyarakat yang akan mengurus pelayanan

SKCK :

**Tabel 14**  
**Perbandingan Jarak Tempuh Dan Waktu Tempuh Pemohon**

No	Tempat pemohon berasal	Jarak tempuh menuju polres lama	Jarak tempuh menuju polres baru	Waktu tempuh menuju polres lama	Waktu tempuh menuju polres baru
1	Kecamatan pajarakan	15 km	500m	40 menit	5-10 menit
2	Kecamatan pation	30km	13km	60 menit	25 menit

Sumber : hasil wawancara peneliti dengan warga yang akan mengurus surat

SKCK,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa pemohon yang berasal dari pajarakan menjadi lebih dekat menuju lokasi Polres Baru karena jarak tempuh yang lebih singkat jika dibandingkan menuju lokasi Polres Lama begitu pula dengan pemohon yang berasal dari paiton menjadi lebih dekat karena waktu tempuh menjadi lebih singkat sehingga lebih menguntungkan.

Meskipun tidak satu-persatu seluruh warga berhasil peneliti wawancarai namun dapat disimpulkan bahwa warga yang datangnya dari arah timur Kabupaten Probolinggo menuju polres baru akan menemukan banyak kemudahan.

Selain karena jarak yang dekat juga karena lokasi polres baru yang lebih strategis yaitu berada di ruas jalan arteri primer yang menghubungkan Surabaya dan Banyuwangi. Sedangkan masyarakat yang datangnya dari arah barat akan

menemui beberapa kendala seperti jarak yang ditempuh semakin jauh yang menimbulkan konsekuensi lainnya berupa tidak ekonomis dalam memperoleh pelayanan.

**Tabel 15**  
**Perbandingan Kemudahan Akses Bagi Masyarakat Dalam**  
**Memperoleh Pelayanan SKCK :**

No	Sebelum	Sesudah
1	Lokasi kantor yang strategis karena berada di jantung kota wilayah kota probolinggo. Dekat dengan alun-alun kota probolinggo.	Lokasi sangat strategis karena berada pada ruas jalan arteri primer yang mneguhkan Surabaya dan Banyuwangi namun dalam lingkup kabupaten.
2	Jarak tempuh bagi warga yang datangny dari arah timur menuju Polres menjadi sangat jauh. Hal ini berbeda dengan warga yang datangny dari arah barat menuju Polres menjadi dekat.	Jarak tempuh bagi warga yang datangny dari arah timur menuju Polres menjadi lebih dekat. Hal ini berbeda dengan warga yang datangny dari arah barat menuju Polres menjadi jauh.
3	Masyarakat bisa menggunakan berbagai macam sarana transportasi seperti motor,mobil,bis	Masyarakat bisa menggunakan berbagai macam sarana transportasi seperti motor,mobil,bis

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lokasi Polres ikut menentukan tingkat kenyamanan warga karena jika terlalu jauh maka

jarak dan waktu yang ditempuh akan menjadi lama sehingga menjadi sangat tidak ekonomis dan efisien.

#### 1.9 Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan merupakan bagian dari sikap/tingkah

laku yang harus dipegang teguh oleh pegawai atau petugas yang ada di Polres

Probolinggo dalam memberikan pelayanan. Karena pelayanan yang baik juga

sangat ditentukan oleh sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan.

Sikap yang dimaksud disini adalah suatu bentuk aktivitas akal dan pikiran

yang ditujukan pada obyek tertentu yang sedang dihadapi. Oleh karena sikap

itu ditujukan pada obyek tertentu maka ia cenderung berubah sesuai dengan

perubahan obyek. Bahkan terhadap obyek yang sama tetapi dalam waktu yang

berbeda orang dapat menunjukkan sikap yang berbeda. Jadi sikap adalah

relatif dan sangat tergantung pada situasi dan obyeknya. Dalam organisasi

kerja, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangatlah

penting artinya karena menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi kerja.

Demikian juga halnya dalam pemberian pelayanan SKCK di Polres

Probolinggo dimana personel harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta

ramah supaya masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan,

berikut ini merupakan penuturan dari salah satu warga yang akan mengurus

surat SKCK yang menyatakan bahwa :

“...pegawai disini sangat ramah, informatif dan juga disiplin dalam menjalankan tugas sehingga pelayanan dapat terus berjalan lancar....”

*(Hasil wawancara, pada tanggal 02-10-2012 pukul 08.30 WIB di Ruang*

*Tunggu Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).*

Hal tersebut diatas ditanggapi oleh ibu sri selaku staff Polres Probolinggo di bidang pemberian pelayanan SKCK yang menyatakan bahwa:

“...kita disini berusaha memberikan pelayanan yang baik supaya masyarakat merasa nyaman dan senang dalam pengurusan surat SKCK, sikap disiplin tentunya sangat kita junjung tinggi karena jika kita tidak disiplin dalam menjalankan tugas kasian masyarakat...” (Hasil wawancara, pada tanggal 04-10-2012 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).

**Tabel 16**  
**Perbandingan Sikap (Disiplin, Sopan Dan Santun Serta Keramahan)**  
**Personel Dalam Memberikan Pelayanan SKCK**

No	Sebelum	Sesudah
1	Menerima setiap permohonan SKCK dengan dengan tegur, salam dan sapa merupakan sebuah kewajiban bagi personel dalam menjalankan tugas	Menerima setiap permohonan SKCK dengan dengan tegur, salam dan sapa merupakan sebuah kewajiban bagi personel dalam menjalankan tugas
2	Masyarakat tidak pernah komplain atas sikap yang kurang menyenangkan saat mengurus surat SKCK	Masyarakat tidak pernah komplain atas sikap yang kurang menyenangkan saat mengurus surat SKCK
3	Sikap disiplin pegawai sangat tinggi	Sikap disiplin pegawai sangat tinggi

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo, 2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat ketahui bahwa tidak ada perubahan dalam sikap petugas saat memberikan pelayanan SKCK. Kebanyakan pemohon merasa puas dengan sikap yang ditunjukkan petugas kepada warga saat

memberikan pelayanan SKCK hal ini terbukti dari tidak adanya komplain terkait sikap petugas yang kurang/tidak baik.

1.10 Kenyamanan, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan dengan suasana yang:

- a) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman;
- b) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, serta;
- c) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat memenuhi

ukuran standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat. Kondisi demikian dapat diupayakan dengan misalnya, penyediaan tempat pelayanan yang didukung dengan sarana ruang tunggu/tamu atau serta ditunjang fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan keadaan yang tertib, nyaman, bersih dan aman bagi para pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang sesuai dengan volume kedatangan tamu, dilengkapi tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis tamu, kamar kecil/toilet, tempat sampah dan lainnya.

Demikian pula menyangkut mutu produk pelayanan, seperti air bersih PAM, Arus setrum listrik PLN, mutunya sesuai dengan ukuran mutu yang standar.

- d) Tertib, dalam arti proses penyelenggaraan pelayanan publik pelaksanaannya berjalan rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin, tidak semrawut sesuai alur tahapan penyelesaian pekerjaan. Pemberian pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai dengan antrean dan menurut tatakerja yang berlaku.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pemohon yang menyatakan bahwa :

“...pelayanan SKCK sudah sangat baik karena bisa berjalan dengan tertib dan ada fasilitas ruang tunggu seperti ini...” *(Hasil wawancara, pada tanggal 02-10-2012 pukul 08.30 WIB di Ruang Tunggu Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).*

Hal tersebut diatas ditanggapi oleh ibu sri selaku staff Polres Probolinggo di bidang pemberian pelayanan SKCK yang menyatakan bahwa:

“...tentu saja pelayanan disini kami fasilitasi dengan adanya ruang tunggu, dan meja untuk menulis karena aspek kenyamanan dalam pelayanan kan juga sangat penting bagi warga. Dibelakang sana juga masih ada fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, tempat untuk ibadah. Dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan memberikan kesan yang baik dan masyarakat tidak akan malas datang kesini untuk mendapat pelayanan SKCK jika mereka merasa nyaman...” *(Hasil wawancara, pada tanggal 02-10-2012 pukul 08.30 WIB di Ruang Tunggu Pelayanan SKCK Polres Probolinggo).*

Suasana nyaman yang diciptakan Polres Probolinggo dalam memberikan pelayan SKCK sudah sangat baik. Masyarakat tidak pernah komplain dengan adanya ketidaknyamanan saat proses pelayanan berlangsung. Kenyamanan juga dapat dilihat dari suasana yang bersih dan rapi yang ikut mendukung pelayanan yang baik. Ketertiban dalam mendapat pelayanan juga menjadi nilai penting bagi kenyamanan warga.

**Tabel 17**

**Perbandingan Aspek Kenyamanan Dalam Memberikan Pelayanan SKCK**

No	Sebelum	Sesudah
1	Pelayanan penerbitan surat SKCK berjalan dengan tertib	Pelayanan penerbitan surat SKCK berjalan dengan tertib
2	Masyarakat tdk pernah komplain atas sikap yg kurang menyenangkan saat mengurus surat SKCK	Masyarakat tidak pernah komplain atas sikap yg kurang menyenangkan saat mengurus surat SKCK

No	Sebelum	Sesudah
3	Sarana dan prasarana yang ada lengkap sehingga pelayanan dapat terus berjalan tanpa ada halangan	Sarana dan prasarana yang ada lengkap sehingga pelayanan dapat terus berjalan tanpa ada halangan

Sumber : SAT INTELKAM Polres Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa pemohon sudah merasa nyaman saat mengurus surat SKCK meskipun sudah pindah lokasi namun tidak membuat kenyamanan masyarakat menjadi hilang, karena pelayanan SKCK tetap berjalan tertib sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fenomena Perpindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo Terkait Dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

### **2.1 Faktor Pendukung**

- a) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo Ke Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur

#### **Pasal 1 :**

Dengan peraturan pemerintah ini, Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dipindahkan dari Wilayah Kota Probolinggo ke Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur.

#### **Pasal 2 :**

Wilayah Kecamatan Kraksaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 mempunyai batas-batas sebagai berikut ;

Sebelah utara berbatasan dengan Selat Madura;

Sebelah timur berbatasan dengan wilayah Kecamatan Paiton Dan Kecamatan Besuk;

Sebelah barat berbatasan dengan wilayah Kecamatan Pajarakan;

Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Kecamatan Krejengan dan Kecamatan Besuk,

**Pasal 3 :**

Pendanaan yang diperlukan untuk pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Probolinggo.

**Pasal 4 :**

Hal-hal yang timbul dari dan berhubungan dengan pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1, sepanjang yang menyangkut instansi vertikal diatur lebih lanjut oleh menteri atau pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian yang membawahi instansi yang bersangkutan.

**Pasal 5**

Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah ini, penyelenggaraan administrasi pemerintahan Kabupaten Probolinggo dipindahkan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan sarana dan prasarana di Ibu Kota Kabupaten Probolinggo .

- b) Perda Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2029

Peraturan pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011 melingkupi beberapa hal antara lain :

1. Asas, Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijakan, Dan Strategi Rencana Tata Ruang Wilayah Daerah;
2. Rencana Struktur Ruang Wilayah Kabupaten;
3. Rencana Pola Ruang Wilayah Kabupaten;
4. Penetapan Kawasan Strategis Kabupaten;
5. Arahan Pemanfaatan Ruang Wilayah Kabupaten;
6. Ketentuan Pengendalian Pemanfaatan Ruang Wilayah Kabupaten.

Pasal 9 ayat (1): pusat-pusat perkotaan dan wilayah pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf a, meliputi :

- a. Pusat kegiatan wilayah (PKW) terletak dikota probolinggo dengan wilayah pelayanan meliputi Kabupaten Probolinggo dan kabupaten lumajang.
- b. Pusat kegiatan lokal (PKL) terletak diperkotaan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan Kraksaan, kecamatan pajarakan, kecamatan krejengan dan kecamatan maron.
- c. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan tongas dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan tongas, kecamatan lumbang, kecamatan sumberasih, dan kecamatan sukapura.

- d. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan wonomerto dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan wonomerto, kecamatan bantaran, kecamatan kuripan, kecamatan sumber
- e. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan leces dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan leces, kecamatan dringu, kecamatan gending, kecamatan banyuanyar dan kecamatan tegalsiwalan.
- f. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan gading dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan krucil, dan kecamatann tiris.
- g. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan paiton dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan paiton, kecamatan kotaanyar, kecamatan besuk, kecamatan pakuniran.
- h. Pusat wilayah kawasan (PPK) perkotaan pajarakan, perkotaan krejengan, perkotaan maron, perkotaan lumbang, perkotaan sumberasih, perkotaan sukapura, perkotaan bantaran, perkotaan kuripan, perkotaan sumber, perkotaan dringu, perkotaan gending, perkotaan banyuanyar, perkotaan tegalsiwalan, perkotaan krucil, perkotaan tiris, perkotaan kotaanyar, perkotaan besuk, perkotaan pakuniran dengan wilayah pelayanan meliputi wilayah kecamatan yang bersangkutan.

Pasal 9 ayat (2) : rencana fungsi pusat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf b, meliputi :

- a. PKW Kota Probolinggo dengan fungsi pelayanan pusat pemerintahan, pendidikan, kesehatan, olahraga, perdagangan dan jasa;
- b. PKL perkotaan Kraksaan dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, kesehatan, olahraga, perdagangan dan jasa;
- c. PKLp perkotaan Tongas dengan fungsi pusat pelayanan sebagai kawasan agropolitan, pariwisata, industri, dan kawasan lindung;
- d. PKLp perkotaan Wonomerto dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat pengembangan kawasan pertanian, perikanan, dan pertambangan mineral;
- e. PKLp perkotaan Leces dengan fungsi pusat pelayanan sebagai penyangga perkotaan, industri, perikanan, dan pariwisata;
- f. PKLp perkotaan Gading dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat pengembangan agropolitan, agrowisata, dan kawasan lindung;
- g. PKLp perkotaan Paiton dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat kawasan industri, sumber energy, pertanian, dan perikanan.

## 2.2 Faktor Penghambat

- a) Pemindahan Belum Dilakukan Secara Menyeluruh

Menjadikan Kraksaan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat di

Kabupaten Probolinggo ini tidak mudah karena ada beberapa kendala yang turut

mewarnai. Berikut ini merupakan pengakuan dari Bapak Erwin selaku staff BAPPEDA yang menyatakan bahwa :

“...Yang namanya memindahkan sesuatu itu pasti ada boyong-boyong. Sedangkan boyong-boyong itukan, disini karyawannya banyak yang berdomisili di kota. Jadi mereka mesti memikirkan bagaimana transportasinya. Bisa dikatakan ini adalah masalah SDM yang masih berdomisili di kota. Selanjutnya kita juga harus memikirkan bagaimana dengan asset-aset yang ditinggalkan, itu mau dijadikan apa, harus ada pemikiran lebih lanjut. Jadi tidak bisa ditinggalkan begitu saja karena itu aset kita...” (Hasil wawancara, pada tanggal 05-10-2012 pukul 09.45 WIB di BAPPEDA Kabupaten Probolinggo).

Hingga saat ini memang belum semua kantor maupun dinas pindah ke wilayah Kraksaan, hanya ada beberapa yang sudah pindah salah satunya adalah dinas pendidikan, Polres Probolinggo, DPRD Kabupaten Probolinggo, dan saat ini masih dilakukan pembangunan gedung sekretariat pemerintah Kabupaten Probolinggo yang berlokasi di depan alun-alun Kraksaan dan renovasi gedung untuk dinas kesehatan yang bertempat di bekas SMPN 1 Kraksaan. Untuk Polres Probolinggo sendiri memang belum semua pelayanan pindah di kantor yang baru seperti; pelayanan SAT LANTAS (SIM,BPKB,STNK,dan LAKA) bagi warga Kabupaten Probolinggo masih harus menuju kota probolinggo jika ingin mendapat pelayanan tersebut. Tentunya hal ini sangat disayangkan oleh warga karena lokasi yang masih terpencar. Hal inipun tidak dipungkiri oleh bapak sunaryo selaku kasubbag hukum Polres Probolinggo yang menyatakan bahwa

“...memang benar, pelayanan dibagian Sat Lantas seperti SIM, BPKB, STNK dan LAKA belum pindah kesini dan kita juga tidak tahu pasti kapan pindahnya. Sebenarnya lokasi disini sudah sangat strategis untuk kami karena berada pada ruas jalan arteri primer yang menghubungkan Surabaya dan Banyuwangi sehingga memudahkan masyarakat jika akan mengurus pelayanan tertentu. Namun kembali lagi, belum pindahnya Sat

Lantas kemari lebih dikarenakan tempat yang kurang memungkinkan karena bagian Sat Lantas ini kan selalu melayani banyak masyarakat setiap harinya, pastinya akan selalu ramai dan juga dibutuhkan lahan yang lebih luas karena untuk SIM sendiri pasti kita butuh ruang untuk uji masyarakat, dll. Sedangkan keadaan disini tidak memungkinkan....” (Hasil wawancara, pada tanggal 05-10-2012 pukul 09.45 WIB di POLRES Probolinggo).

### **C. Pembahasan Penelitian**

#### **1. Perbandingan Pelayanan Publik Sebelum Dan Sesudah POLRES Mengalami Perpindahan Dari Wilayah Kota Ke Wilayah Kabupaten Probolinggo**

##### **1.1 Kesederhanaan**

Prinsip kesederhanaan menurut Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri mengandung makna bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara cepat, lancar, tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang harus dilewati atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja atau pejabat yang tidak terdapat kaitannya dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan SKCK di Polres Probolinggo maka bisa disimpulkan bahwa pemberian pelayanan SKCK disana dinilai sudah cukup baik oleh masyarakat.

meskipun lokasi Polres sudah mengalami perpindahan dari wilayah kota ke wilayah Kabupaten Probolinggo namun kebanyakan masyarakat tidak keberatan dengan hal tersebut. Mereka sendiri mengatakan bahwa tidak ada kesulitan yang berarti yang dialami masyarakat saat akan mengurus surat SKCK. Prosedur ataupun mekanisme yang dijalankan masih tetap sama seperti yang dulu (sebelum pindah) yaitu meminta surat pengantar dari kelurahan masing-masing pemohon, dilanjutkan dengan meminta surat rekomendasi dari polsek dan camat setempat, lalu pemohon mendatangi kantor polres untuk mengisi formulir dan DRH serta rumus sidik jari, sedangkan petugas meneliti kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon dan kebenaran data dalam isian formulir, setelah semua selesai petugas menerbitkan SKCK dan menyerahkannya kepada pemohon, yang membedakan hanya mengenai biaya administrasi yang ditetapkan berdasarkan PP RI Nomor 50 Tahun 2012 sehingga untuk prosedur yang saat ini berlangsung adalah sebelum petugas menyerahkan surat SKCK yang sudah jadi kepada pemohon maka pemohon diminta petugas untuk membayar biaya administrasi sebesar Rp.10.000 dan masyarakat merasa tidak keberatan. Pelayanan surat SKCK di kantor Polres Probolinggo ini selalu berorientasi pada prosedur dan aturan-aturan yang telah disepakati dan ditetapkan sehingga petugas pelayanan SKCK hanya menjalankan tugas sesuai aturan yang ada (dalam hal ini adalah pengenaan biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat sebesar Rp.10.000 sesuai dengan diberlakukannya PP RI Nomor 50 Tahun 2012), karena aturan dalam hal ini berfungsi sebagai landasan kerja dalam memberikan pelayanan supaya organisasi dan pekerjaan dapat berjalan secara teratur dan terarah (Moenir : 1995).

## 1.2 Kejelasan

Yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik selanjutnya adalah prinsip kejelasan. Kejelasan dalam memberikan pelayanan berkaitan erat dengan jenis pelayanan yang diberikan, karena prinsip kejelasan dalam memberikan pelayanan sangat berkaitan dengan persyaratan teknis maupun administratif, juga mengenai besaran biaya administrasi yang ditetapkan. Prinsip kejelasan sendiri menurut Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi adanya kejelasan dalam persyaratan pelayanan SKCK baik teknis maupun administratif, serta rincian biaya dalam memberikan pelayanan. Dari hasil pengamatan dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai di Polres Probolinggo terutama dibidang pelayanan SKCK mampu memberikan kejelasan apabila ada masyarakat yang masih bingung atau kurang paham dengan keterangan yang sudah ada dan ditempel di ruang pelayanan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi warga termasuk dalam hal besaran biaya yang harus dikeluarkan warga untuk mendapat SKCK. Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya secara baik memang dapat langsung dirasakan efeknya oleh masyarakat, sehingga diharapkan dengan kemampuan yang sudah baik ini dapat meningkatkan pelayanan yang ada (Moenir : 1995). Kejelasan dalam memberikan pelayanan SKCK kepada masyarakat disampaikan dalam berbagai bentuk seperti secara lisan petugas memberitahu kepada masyarakat bahwa untuk mendapatkan SKCK sekarang dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.10.000 dan juga petugas

menyebarkan selebaran pemberitahuan ini di masing-masing polsek diwilayah Kabupaten Probolinggo.

### 1.3 Kepastian Waktu

Waktu juga menjadi salah satu penilaian apakah pelayanan itu dikatakan baik atau tidak oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Dengan kepastian waktu pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polres Probolinggo akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan hingga saat ini Polres Probolinggo mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal kepastian waktu pelayanan SKCK. Disini faktor kemampuan pegawai sangat terlihat jelas dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK, pelaksanaan tugas tanpa dibarengi adanya kemampuan yang baik dari masing-masing pegawai maka tidak mungkin akan berjalan dengan baik pula suatu pelayanan tersebut (Moenir : 1995). Hal ini terbukti dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menyatakan bahwa mereka puas dengan kepastian waktu dalam hal penyelesaian pelayanan SKCK karena sudah sesuai dengan aturan yang ada. Apa yang sudah dilakukan oleh Polres Probolinggo sebenarnya sudah sesuai dengan arti dari kepastian waktu itu sendiri, yang mana menurut Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik arti dari kepastian waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan SKCK di Polres Probolinggo sebenarnya sangat singkat dan mudah apabila masyarakat sebagai pemohon telah mengikuti serta mematuhi prosedur yang telah ditentukan dan memenuhi persyaratan serta tidak ada hambatan didalamnya yang dapat

mempengaruhi kelancaran penyelenggaraan proses pelayanan itu sendiri. Tetapi apabila ada ketidaksesuaian data maka waktu yang dibutuhkanpun menjadi lama karena harus melakukan pembetulan data terlebih dahulu, dan apabila ada persyaratan yang kurang atau belum terpenuhi maka masyarakat harus kembali untuk melengkapinya sehingga pengajuan pada hari tersebut belum bisa diproses, sehingga waktu penyelesaian tertunda.

#### 1.4 Akurasi

Akurasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pemberian pelayanan SKCK, karena keakuratan petugas pelayanan SKCK dalam menangani masyarakat yang mengajukan permohonan tentang surat SKCK sangat menentukan kepuasan bagi masyarakat penerima pelayanan. Prinsip akurasi ini sendiri menurut Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah. Namun dalam prakteknya kadang masih ditemui ketidakakurasian dari produk pelayanan yang diterima masyarakat berupa SKCK ini seperti kesalahan dalam penulisan nama pemohon. Tentunya ini mengkhawatirkan banyak pihak karena surat SKCK ini sendiri biasanya digunakan warga untuk banyak hal termasuk untuk keperluan melamar kerja.

Tentunya keakuratan pelayanan penerbitan SKCK dapat tercipta melalui pemeriksaan berkas administrasi yang lengkap dan untuk menciptakan data yang akurat dan tidak ada kesalahan harus mengacu pada persyaratan dan prosedur pelayanan publik. Namun perlu dipahami bersama bahwa ketidakakuratan dalam penerbitan surat SKCK ini bisa disebabkan oleh berbagai hal seperti hasil

wawancara peneliti diatas dengan salah satu warga. Petugas biasanya akan meneliti terlebih dahulu tentang data diri pemohon yang mengajukan pelayanan SKCK melalui KTP, Ijazah maupun saat melakukan pengisian data formulir sehingga bisa dipastikan tidak terjadi perbedaan. Tapi untuk penggantian surat SKCK kali ini ada yang berbeda jika dulu terjadi kesalahan atau kerusakan surat SKCK maka tidak akan dikenakan biaya administrasi namun setelah berlakunya PP RI Nomor 51 tahun 2010 maka kerusakan ataupun kesalahan yang terjadi dikenakan biaya administrasi. Aturan tetap harus dijalankan oleh petugas sebagai bentuk tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, Moenir (1995:88).

### 1.5 Keamanan

Pelayanan SKCK kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo merupakan aktivitas Polres Probolinggo dalam hal ini adalah jajaran intelijen keamanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, sehingga secara kasat mata dan secara langsung dapat dirasakan efeknya oleh masyarakat, disatu sisi masyarakat harus dilayani dengan cepat, transparan, dan akuntabel namun disisi lain pelayanan yang diberikan tersebut mengandung resiko keamanan yang harus diantisipasi melalui proses, prosedur dan check, recheck serta crosscheck terhadap data, informasi, atau kegiatan individu, kelompok, dan masyarakat. Hal tersebut telah sesuai dengan arti dari keamanan pelayanan itu sendiri, yang mana menurut Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik arti dari keamanan pelayanan adalah proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Oleh karena itu diperlukan kemampuan yang profesional dari jajaran intelijen keamanan untuk memberikan

pelayanan yang prima kepada masyarakat, sehingga terwujudnya kepercayaan dari masyarakat kepada Polres Probolinggo, sehingga mereka merasa puas dan tidak ada komplain dengan pelayanan yang diberikan. SKCK yang diterbitkan ini biasanya digunakan sebagai kelengkapan persyaratan bagi penggunaannya antara lain untuk menjadi calon pegawai pada lembaga/badan/instansi/ pemerintahan dan perusahaan-perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah, masuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjadi PNS, TNI, POLRI, dll sehingga rasa aman dan kepastian hukum menjadi wajib adanya.

#### 1.6 Tanggung Jawab

Berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik maka peningkatan tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor yang berperan penting. Dalam hal ini termasuk peningkatan tanggung jawab pegawai di Polres Probolinggo dalam pemberian pelayanan SKCK. Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangatlah penting demi terwujudnya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Sesuai dengan arti Tanggung Jawab itu sendiri menurut Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ialah pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tanpa adanya kesadaran akan tanggung jawab yang diemban dari masing-masing personel tentu akan menghambat jalannya kegiatan dalam organisasi. Maka dari itu faktor kesadaran menjadi pangkal tolak untuk perbuatan atas tindakan yang dilakukan kemudian. Dengan adanya kesadaran dari masing-masing personel tentunya akan membawa seseorang pada

keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas pekerjaan, Moenir (1995:88). Dari hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti sudah lakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tanggung jawab personel pelayanan SKCK dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Kesadaran masing-masing personel akan tanggung jawab yang diembannya sangatlah tinggi.

Dalam menjalankan tugasnya masing-masing personel sudah tahu mengenai larangan maupun kewajiban dalam menjalankan tugas dan itu dijalankan dengan sungguh-sungguh sebagai bentuk kesadaran akan tanggung jawab dalam pekerjaannya, sebagai akibat dari kesungguhan dalam menjalankan tugasnya personel sanggup menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu meskipun pemohon yang dilayani tidaklah sedikit, sehingga tidak mengecewakan pemohon untuk menunggu terlalu lama.

#### 1.7 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di Polres Probolinggo dapat dikategorikan sudah cukup baik untuk menunjang pelayanan prima. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai mustahil suatu pelayanan dapat tercipta dengan baik. Kelengkapan sarana dan prasarana perlu diperhatikan secara terus-menerus sehingga jika ada kerusakan sedikit saja ada baiknya langsung diperbaiki dan tidak boleh dianggap remeh begitu saja karena akibat yang ditimbulkan bisa saja menghambat jalannya pelayanan. Faktor kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang dimaksud disini mencakup sarana dan prasarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana dan prasarana kerja meliputi peralatan dan perlengkapan kerja, sedangkan fasilitas pelayanan antara lain

fasilitas ruangan dan komunikasi, Moenir (1995:88). Dari hasil pengamatan dan wawancara yang sudah peneliti lakukan maka dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah sangat baik, peralatan kerja dan fasilitas pendukung pelayanan tersedia dengan baik disana.

Hanya saja gedung yang digunakan kini sudah tidak sama seperti dulu lagi. Jika dulu di gedung yang berada di kota probolinggo hanya terdiri dari satu ruangan (masih menjadi satu dengan ruang SAT Intelkam dan hanya terpisah oleh adanya sekat pembatas namun masih dilengkapi adanya loket-loket) maka sekarang sudah tidak sama lagi, dan kini setelah pindah gedung ke wilayah Kabupaten Probolinggo ruang SAT Intelkam sudah terpisah dari ruang pelayanan SKCK.

### 1.8 Kemudahan Akses

Secara ringkas kemudahan akses menunjukkan pada seberapa banyak pilihan-pilihan yang tersedia bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Misalnya tingkat layanan transportasi antara dua tempat ditentukan oleh banyaknya pilhan jalur yang tersedia, dan juga pilihan model sarana transportasi yang tersedia. Semakin banyak pilihan menunjukkan bahwa tingkat layanan transportasi antara dua tempat tersebut semakin baik. Masyarakat akan menikmati kemudahan memperoleh pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan kemampuan ekonomi, selera, kenyamanan, waktu, keamanan dan aspek-aspek lainnya, sedangkan prinsip kemudahan akses yang dimaksud dalam Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ialah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat. Lokasi Polres Probolinggo memang mengalami

pemindahan tempat yang dahulu berada di jalan suroyo masuk kedalam wilayah kota probolinggo kini sudah pindah ke jalan panglima sudirman masuk kedalam kawasan Kabupaten Probolinggo. Pemindahan lokasi ini memberikan efek kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo bagian barat karena lokasi yang ditempuh menjadi lebih jauh dari yang sebelum dilakukan pemindahan namun hal berbeda terjadi pada masyarakat Kabupaten Probolinggo bagian timur yang merasa mendapatkan banyak kemudahan karena selain lokasi yang lebih dekat untuk mengurus SKCK juga mereka mempunyai banyaknya pilhan jalur dan pilihan model sarana transportasi yang sangat ekonomis dan tidak memakan waktu yang lama dalam melakukan perjalanan menuju lokasi pelayanan.

#### 1.9 Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan merupakan bagian dari sikap/tingkah laku yang harus dipegang teguh oleh seseorang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan arti Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan menurut Kep.MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ialah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan. Dalam organisasi kerja, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangatlah penting artinya karena menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi kerja. Demikian juga halnya dalam pemberian pelayanan SKCK di Polres Probolinggo dimana personel harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah supaya masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Faktor kemampuan pegawai

dalam bersikap yang baik saat memberikan pelayanan turut memberikan andil dalam meningkatkan kesan baik dimata masyarakat, Moenir (1995:88).

#### 1.10 Kenyamanan

Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas faktor kenyamanan sangat perlu untuk diperhatikan oleh pihak penyelenggara. Pihak penyelenggara yang peneliti maksudkan disini adalah Polres Probolinggo. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan bisa dilihat dari banyak hal seperti misalnya kenyamanan lingkungannya ataupun kenyamanan untuk memperoleh pelayanan yang layak dan sesuai dengan aturan yang ada. Prinsip kenyamanan itu sendiri menurut Kep. MENPAN No.63/2004 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ialah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah, karena apabila masyarakat sudah merasa nyaman saat mengurus surat SKCK maka sudah dipastikan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, dan hal inipun terungkap dari hasil wawancara peneliti dengan warga, yang merasa nyaman dengan pelayanan dan fasilitas pendukung pelayanan SKCK seperti yang sudah penulis sajikan diatas. Budaya tertib dalam pelayanan SKCK ini sudah menjadi suatu hal mutlak agar masing-masing warga tidak saling berebut ingin mendapatkan pelayanan SKCK lebih dulu. Hal inipun terjadi karena faktor kesadaran dari masing-masing pemohon untuk saling menghargai sesama pemohon lainnya Moenir (1995:88), sehingga siapa yang datang lebih dulu maka dialah yang berhak untuk mendapat pelayanan lebih awal dari petugas jadi tidak main serobot begitu saja.

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fenomena Perpindahan Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten Probolinggo Terkait Dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### 2.1 Faktor Pendukung

- a) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo Ke Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur

Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang selama ini berada di wilayah Kota Probolinggo dianggap kurang memadai untuk mendukung kebijakan pembangunan dan pelayanan masyarakat Kabupaten Probolinggo di berbagai bidang karena beberapa konsekuensi yang ditimbulkannya, yaitu :

- (1) Makin besarnya migrasi penduduk dari kabupaten, terutama yang memiliki keterampilan (*skill*), masuk ke wilayah kota probolinggo karena peluang untuk mendapatkan pendapatan yang lebih tinggi.
- (2) Investasi cenderung mengalir ke wilayah yang sudah berkembang karena peluang untuk meraih keuntungan lebih besar karena faktor pasar yang lebih mendukung.
- (3) Pemerintah cenderung melakukan investasi pembangunan di wilayah yang sudah berkembang karena kebutuhannya lebih besar

Oleh karena itu Ibu Kota Kabupaten memiliki arti dan peran yang penting dalam mengembangkan daerah-daerah lain (kecamatan-kecamatan) yang berada dalam lingkup Ibu Kota Kabupaten, peran tersebut tidak lepas dari kewenangan kabupaten terhadap wilayah yang terdapat didalam

wewenangannya. Dari kewenangan yang ada maka Ibu Kota Kabupaten sebagai wadah untuk menampung kegiatan kabupaten merupakan tempat kedudukan administrasi pemerintahan yang bersifat mensubordinasi beberapa kecamatan didalamnya, Ibu Kota Kabupaten merupakan fokus riil bagi kehidupan regionalnya (Faweet dalam Glasson, 1974:5).

Dan berdasarkan hasil penelitian dan pengkajian secara seksama dengan melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan (*stakeholders*) Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang semula berada di wilayah Kota Probolinggo perlu dipindahkan ke Kecamatan Kraksaan yang berada di wilayah Kabupaten Probolinggo. Hal inipun dilakukan dengan berbagai macam pertimbangan seperti yang diungkapkan oleh Hamid (2008:12-14) bahwasannya ada beberapa faktor dan indikator untuk menentukan lokasi atau wilayah calon Ibu Kota kabupaten sebelum dilakukan pemindahan yaitu meliputi:

- a. Faktor lingkungan makro adalah dorongan lingkungan baik dari dalam maupun dari luar seperti dorongan ketersediaan ruang atau lahan untuk menjadikan Ibu Kota kabupaten sebagai pusat pemerintahan, pusat pengendalian dan pertumbuhan pembangunan. Pusat jasa perdagangan dan jasa sosial lainnya tentu memerlukan ruang atau lahan yang luas karena tidak saja lahan yang disediakan hanya untuk perkantoran tetapi juga untuk kepentingan kegiatan ekonomi sosial.
- b. Faktor *endowment* daerah yaitu ketersediaan SDM yang memadai dan SDA yang potensial serta tingkat pengetahuan masyarakat yang cukup sebagai calon warga Ibu Kota kabupaten, sedangkan yang dimaksudkan dengan SDA yang potensial adalah ketersediaan sumber air, tanah dan lain sebagainya.
- c. Faktor budaya yang meliputi sifat dan perilaku masyarakat, adat istiadat yang memberikan dukungan terhadap penetapan Ibu Kota kabupaten.

Disamping faktor-faktor tersebut ikut menentukan kelayakan lokasi Ibu Kota Kabupaten yaitu daya dukung alam seperti yang disebut diatas antaranya lahan dan sumber air, akses kemudahan pelayanan serta ketersediaan infrastruktur dasar seperti jalan raya yang ada sehingga dapat meringankan beban pembiayaan infrastruktur dan sekaligus telah berfungsi dengan

dimulainya pembangunan sarana pemerintahan didalam wilayah Ibu Kota kabupaten (Hamid, 2008:12-14).

Hasil peninjauan lapangan secara keseluruhan juga menunjukkan bahwa Kecamatan Kraksaan layak dan memenuhi syarat untuk dijadikan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo khususnya dari aspek dukungan lahan, sarana prasarana, rentang kendali pemerintahan, dukungan masyarakat, pelayanan masyarakat, aset, dan peluang pengembangan selanjutnya.

b) Perda Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2029

Pengembangan merupakan suatu proses mutlak yang harus dilakukan terhadap suatu wilayah, karena pengembangan wilayah adalah usaha sadar yang dilaksanakan untuk merubah (baik dalam arti kualitas, jumlahnya dan jenisnya) dalam arti peningkatan sumber daya yang terbatas untuk kesejahteraan masyarakat pada suatu region atau suatu ruang atau wilayah, Karmansyah (1986:4). Hal ini dapat dilihat bahwa pengembangan wilayah semata-mata bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pengembangan wilayah yang dilakukan dapat berupa pengembangan fisik maupun social ekonomi. Pengembangan fisik wilayah dapat berupa pengembangan pengembangan luas wilayah juga kondisi fisik wilayah. Sedangkan pengembangan sosial ekonomi wilayah dapat berupa peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pendapatan perkapita.

Perda Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2029 lahir sebagai

peraturan (sarana penunjang dalam pelaksanaannya), yang dibuat untuk mengarahkan pembangunan dan pengembangan di wilayah Kabupaten Probolinggo dengan memanfaatkan ruang wilayah secara berdaya guna, Jayadinata (1999:276). RTRW itu sendiri didalamnya memuat RTRW secara umum Kabupaten Probolinggo, bukan secara khusus RTRW pengembangan wilayah Kraksaan. Namun di dalam RTRW tersebut sudah menyebutkan berbagai bentuk pengembangan yang sudah maupun akan dilakukan baik diwilayah Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo maupun wilayah lain untuk menyokong wilayah Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo. Seperti yang termuat dalam pasal 9 ayat (1) yang menentukan pusat-pusat perkotaan dan wilayah pelayanan. Pusat-pusat perkotaan dan wilayah pelayanan tersebut antara lain :

- a. Pusat kegiatan lokal (PKL) terletak diperkotaan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan Kraksaan, kecamatan pajarakan, kecamatan krejengan dan kecamatan maron.
- b. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan tongas dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan tongas, kecamatan lumbang, kecamatan sumberasih, dan kecamatan sukapura.
- c. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan wonomerto dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan wonomerto, kecamatan bantaran, kecamatan kuripan, kecamatan sumber
- d. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan leces dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan leces, kecamatan dringu, kecamatan gending, kecamatan banyuanyar dan kecamatan tegalsiwalan.
- e. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan gading dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan krucil, dan kecamatann tiris.
- f. Pusat kegiatan lokal promosi (PKLp) perkotaan paiton dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan paiton, kecamatan kotaanyar, kecamatan besuk, kecamatan pakuniran.

Pusat-pusat perkotaan tersebut merupakan komponen RTRW Kabupaten Probolinggo. Dan pusat-pusat wilayah perkotaan tersebut mempunyai masing-

masing fungsi yang disesuaikan dengan pengembangan diwilayahnya. Fungsi dari masing-masing wilayah perkotaan adalah sebagai berikut :

- a. PKL perkotaan Kraksaan dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, kesehatan, olahraga, perdagangan dan jasa;
- b. PKLp perkotaan Tongas dengan fungsi pusat pelayanan sebagai kawasan agropolitan, pariwisata, industri, dan kawasan lindung;
- c. PKLp perkotaan Wonomerto dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat pengembangan kawasan pertanian, perikanan, dan pertambangan mineral;
- d. PKLp perkotaan Leces dengan fungsi pusat pelayanan sebagai penyangga perkotaan, industri, perikanan, dan pariwisata;
- e. PKLp perkotaan Gading dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat pengembangan agropolitan, agrowisata, dan kawasan lindung;
- f. PKLp perkotaan Paiton dengan fungsi pusat pelayanan sebagai pusat kawasan industri, sumber energy, pertanian, dan perikanan.

Dengan adanya masing-masing fungsi wilayah perkotaan tersebut, dapat memudahkan Kabupaten Probolinggo dalam melakukan penataan tata ruang, karena penataan tata ruang itu haruslah mempunyai keterpaduan antara potensi dengan fungsi ruang itu sendiri, sehingga diharapkan dapat mewujudkan pemanfaatan ruang yang berhasil guna dan berdaya guna serta mampu mendukung pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan tidak terjadi pemborosan pemanfaatan ruang dan tidak menyebabkan terjadinya penurunan kualitas ruang.

## **2.2 Faktor Penghambat**

- a) Pemindahan Belum Dilakukan Secara Menyeluruh

Dalam pelaksanaan pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dan proses pengembangan wilayah pastinya sangat membutuhkan alokasi anggaran. Setiap daerah pastilah mengalokasikan anggaran APBD yang berbeda-beda dalam hal melakukan kegiatan pembangunan dan

pengembangan wilayah karena harus disesuaikan kembali dengan kemampuan masing-masing daerah. Termasuk pengembangan wilayah Perkotaan Kraksaan yang pastinya membutuhkan alokasi dana yang tidak sedikit, karena memindahkan Ibu Kota Kabupaten disertai dengan pengembangan wilayah perkotaan merupakan hal yang sangat rumit dan kompleks. Pemerintah Kabupaten Probolinggo yang bertanggung jawab utama atas pendanaan pengembangan wilayah Perkotaan Kraksaan harus memikirkan pembagian alokasi anggaran untuk daerahnya. Sangat tidak mungkin apabila APBD Kabupaten Probolinggo dialokasikan secara penuh untuk program pengembangan wilayah dan pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan kebutuhan dana yang dibutuhkan, apabila kita melihat belanja langsung yang diselenggarakan di Kecamatan Kraksaan dalam rangka pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo sangatlah terbatas sehingga diperlukan sumber-sumber pendanaan baru dalam pemindahan Ibu Kota tersebut. Adapun penggunaan belanja langsung, lebih jelasnya dapat dilihat di tabel berikut ini.

**Tabel 18**  
**Proporsi Penggunaan Belanja Langsung**  
**Kecamatan Kraksaan Dengan Kabupaten Probolinggo**

No	Belanja Daerah	Th 2010	Th 2011	Th 2012
1	Belanja Langsung Di Kecamatan Kraksaan	20.754.015.000	41.615.089.000	58.731.013.100
2	Belanja Langsung Kabupaten Probolinggo	280.756.758.000	478.253.943.900	510.381.336.400
	Proporsi(%)	7,39%	8,70%	11,51%

Sumber : Hasil Analisa APBD Kabupaten Probolinggo,2012

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa adanya peningkatan angka pada penggunaan belanja langsung Kecamatan Kraksaan dengan Kabupaten Probolinggo mulai dari tahun 2010,2011,dan 2012 menunjukkan keseriusan pemerintah dalam pelaksanaan pemindahan Ibu Kota Kabupaten ke wilayah Kraksaan yang disertai dengan adanya upaya pengembangan wilayah di masing-masing kecamatan supaya tidak terjadi adanya kesenjangan. Meskipun tidak semua APBD Kabupaten Probolinggo ditujukan sepenuhnya untuk hal tersebut.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo Ke Kecamatan Kraksaan Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada POLRES Probolinggo) terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan, yakni sebagai berikut :

- 1) Pemindahan pusat pemerintahan Kabupaten Probolinggo dari wilayah Kota Probolinggo ke wilayah Kecamatan Kraksaan sebagai pusat pelayanan dan pusat pemerintahan dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010. Hal ini dilakukan semata-mata sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.
- 2) Pemindahan kantor maupun dinas akan dilakukan secara bertahap, dan hingga saat ini memang belum semua kantor maupun dinas pindah ke wilayah Kraksaan, hanya ada beberapa yang sudah pindah salah satunya adalah dinas pendidikan, Polres Probolinggo, DPRD Kabupaten Probolinggo. Dan saat ini masih dilakukan pembangunan gedung sekretariat pemerintah Kabupaten Probolinggo yang berlokasi di depan alun-alun Kraksaan dan renovasi gedung untuk dinas kesehatan yang bertempat di bekas SMPN 1 Kraksaan. Untuk Polres Probolinggo sendiri memang belum semua pelayanan pindah di kantor yang baru seperti;

pelayanan SAT LANTAS (SIM,BPKB,STNK,dan LAKA) bagi warga Kabupaten Probolinggo masih harus menuju kota probolinggo jika ingin mendapat pelayanan tersebut. Namun untuk pelayanan SKCK yang diberikan oleh Kantor Polres kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo sudah berjalan sangat baik sesuai dengan peraturan yang ada, meskipun terjadi sedikit perubahan namun semuanya terjadi bukan dikarenakan pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo melainkan terjadi setelah di berlakukannya PP RI Nomor 50 Tahun 2010 sehingga sekarang pelayanan SKCK dikenakan biaya administrasi.

- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010 dan Perda Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2029 dibuat untuk meningkatkan kemandirian perekonomian dan juga kesejahteraan masyarakat.
- 4) Berdasarkan Perda Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2029 dapat dilihat bahwa fungsi kecamatan kraksaan yaitu sebagai Pusat Kegiatan Lokal (PKL) yang berfungsi sebagai Pusat Pemerintahan Kabupaten Probolinggo dan menjadi pusat pelayanan skala regional seluruh wilayah Kabupaten Probolinggo.
- 5) Pemahaman tentang ciri-ciri pelayanan publik yang baik sangat bermanfaat bagi aparatur pemerintah untuk mempersiapkan sarana pelayanan dan program serta strategi yang akan diterapkan. Hal ini

mengingat biaya yang diperlukan dalam penyiapan infrastruktur pelayanan tidaklah kecil. Karena kebutuhan pelayanan publik pada dasarnya dipengaruhi oleh 3 variabel utama seperti :

- a) Jumlah penduduk yang dilayani, jika semakin besar jumlah penduduknya maka akan semakin besar juga infrastruktur yang dibutuhkan
- b) Luas wilayah yang ditempati penduduk, semakin luas dan semakin tersebar nya wilayah suatu perkotaan, maka semakin besar juga infrastruktur pelayanan publik yang disediakan
- c) Pendapatan perkapita, permintaan akan jasa pelayanan umum bersifat elastis terhadap pendapatan, seiring dengan meningkatnya pendapatan penduduk cenderung membutuhkan tingkat pelayanan perkotaan yang lebih baik, baik kualitas maupun kuantitasnya.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas maka dapat dikemukakan lebih lanjut beberapa saran untuk perkembangan kraksaan selanjutnya terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik :

- 1) Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu bagian dari penataan ruang wilayah sehingga diperlukan adanya koordinasi, integrasi, sinkronasi dan sinergi perencanaan pembangunan yang baik sehingga dapat menghindari adanya kesenjangan wilayah
- 2) Mempercepat proses pembangunan Perkotaan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dengan segera memindahkan seluruh

aktivitas pemerintahan yang masih berada di wilayah Kota

Probolinggo sehingga Perkotaan Kraksaan dapat segera berfungsi sebagaimana mestinya.

- 3) Pengembangan kecamatan-kecamatan di kabupaten probolinggo sebagai pusat-pusat wilayah perkotaan dapat dilakukan dengan peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana perkotaan seperti jalan khusus yang mampu memberi kemudahan akses bagi penduduk di bagian selatan dan bagian barat kabupaten probolinggo.



## DAFTAR PUSTAKA

## Buku

- Boediono. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Barata, Adya. 2006. *Reformasi Birokasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Glasson, John, 1974. *Pengantar Perencanaan Regional*. Terjemahan : Paul Sitohang. LP3ES. UI. Jakarta.
- Hamid, Hasani. 2008. *Dimana Ibukota Kabupaten Kerinci*, Jakarta.
- Jimmi, Maskun. 1995. *Prospek Otonomi Daerah*. Dhara prize.
- Ismani. 1991. *Sosiologi Pembangunan Desa*, PPIIS. Malang : Universitas Brawijaya.
- Jayadinata, J.T. 1999. *Tata Guna Tanah Dalam Perencanaan Pembangunan Pedesaan, dan Perkotaan, dan Wilayah*. ITB : Bandung.
- Karmansyah, R. 1986. *Perencanaan Regional*. CV. Karunia : Jakarta.
- Kartono, K. (1990). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung : Mandar Maju.
- Koestoer, R, dkk. 2001. *Dimensi Keruangan Kota*. Universitas Indonesia : Jakarta.
- LAN, 2008, *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jakarta : PKKOD LAN.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI Press).
- Moleong, L. J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Narkubo, C., & Achmadi, A. (1999). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, WJS, 1982. *Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia*. PN. Balai Pustaka. Jakarta.
- Purba, Herman Sosilo, 2005. *Prinsip Perancangan Kawasan Pemerintahan di Pelabuhanratu, Sukabumi. Regional and City Planning Magister Programme SAPPK- Institut Teknologi, Bandung*.
- Purba, Jan Horas. 2006. *Menuju Simalungun Yang Modern dan Sejahtera*. Disajikan Pada Seminar Sehari Deideng Center, Jakarta.
- Riwu Kaho, Josef, Drs, MPA, *Fungsi-Fungsi Pemerintahan*, Badan Diklat Depdagri, 2003.
- Rondinelli, Dennis A and Kenneth Ruddle, 1978. *Urbanization and Rular Development*, Preager Publishers, New York.
- Said, Abdullah. 1996, *Pengembangan Wilayah Dilihat Dari Sektor Industri Perhotelan di Kota Batu*. FIA Universitas Brawijaya, Malang.
- Salladin. 1985. *Keluarga Urbanik dan Permasalahannya di Kotamadya Surabaya dan Kotamadya Malang, tahun 1975-1980, (Disertasi)*. Yogyakarta : FPS UGM
- Siagian. P. Sondang. 2003. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono. 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Soenkarno Achmad, 1999. *Kajian tentang Proses Pemindahan Ibukota Kabupaten* (Studi Kasus Kabupaten Bekasi-Cikarang), S2 - Development Studies, Institut Pertanian, Bogor.

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sujarto, Djoko. 2000. *Catatan Kuliah PL 203 Pengantar Planologi*. Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Penerbit ITB.

Sukirno, Sadono. 1976. *Beberapa Aspek Dalam Persoalan Pembangunan*. Jakarta : LPFE UI.

Sukirno, Sadono, 1985, *Ekonomi Pembangunan: Proses, Masalah, dan Kebijaksanaan*, LPFE-UI, Jakarta.

Sumodiningrat. Gunawan. 1999. *Kemiskinan :Teori, Fakta dan Kebijakan*. Jakarta : Impac

Suryono, Agus. 2004. *Pengantar Teori Pembangunan*. Malang : Universitas Negeri Malang

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1994. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta : Gunung Agung

\_\_\_\_\_, 1997. *Beberapa Aspek dalam Persoalan Pembangunan Daerah*. LPFE.UI, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2002. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta : LAN

Widjaja, H.A.W. 2002. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

#### Jurnal

Muluk, M. R. K. (2002). Desentralisasi : Teori, Cakupan dan Elemen. *Jurnal Administrasi Negara*, 57-63.

#### Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Probolinggo ke Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur.

Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 3 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Probolinggo Tahun 2010-2029

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

#### Penelitian Terdahulu

Yuris Indra Wiranata. (2012). *Perencanaan Pengembangan Wilayah Sebagai Ibu Kota Baru*, 21-32.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH JAWA TIMUR  
RESORT PROBOLINGGO

Jalan Panglima Sudirman 02, Pajajaran 67281

Probolinggo, 30 Nopember 2012

Nomor : B/148/XI/Satintelkam

Kalisifikasi : BIASA

Lampiran : -

Perihal : Surat keterangan hasil penelitian  
/ survey di Polres Probolinggo.

Kepada  
Yth. KETUA JURUSAN FAKULTAS  
ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

di

Malang

1. Rujukan Surat dari Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Nomor :  
8389/UN.10.3/FA/2012 tanggal 05 September 2012 perihal pelaksanaan penelitian /  
survey.

2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, bersama ini disampaikan bahwa :

Nama : DIAH KURNIA WATI.

NIM : 0810313081.

Alamat : Jl. Desa Sukodadi RT. 021 RW. 008 Kec. Paiton Kab.  
Probolinggo.

Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi ( Jurusan  
Administrasi Publik ) Universitas Brawijaya.

Tema/Judul survey : Pemandangan Ibu Kota Pemerintahan Kab. Probolinggo ke  
Kec. Kraksaan dalam rangka Pelayanan Publik ( Studi di  
Polres Probolinggo ).

Telah melaksanakan penelitian / survey di Polres Probolinggo terhitung mulai tanggal  
17 September s/d 19 Oktober 2012.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR PROBOLINGGO  
KEPALA SATUAN INTELKAM



SAYUDI

AJUN KOMISARIS POLISI NRP 62050255



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO  
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
Jl. Ahmad Yani 23 – Telpon (0335) 421440-434455  
PROBOLINGGO

**SURAT KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN SURVEY/RESEARCH**

Nomor : 072/834/426.302/2012

**Membaca** : Surat dari : Unv. Brawijaya Fak. Ilmu Administrasi Tertanggal 5 September 2012, Nomor : 8389 / UN.10.3 / FA / 2012 Perihal : Riset.  
**Mengingat** : 1. Undang-undang nomor 18 Tahun 2002 Tentang sistim Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;  
2. Peraturan Bupati Probolinggo nomor 25 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas dan fungsi Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Probolinggo.

Dengan ini menyatakan **TIDAK KEBERATAN** dilakukan Survey/Research oleh ;

Nama Peneliti / Penanggung Jawab :  **DIAH KURNIA WATI**  
NIDN/NIP. : 0810313081  
Pekerjaan / Instansi : Konsultan.  
Alamat : Jl. Desa Sukodadi Rt 021, Rw 008 Kec. Paiton Kab. Probolinggo.  
Thema/Acara Survey/Resarch :  **Pemindahan Ibu Kota Pemerintahan Kab. Probolinggo Ke Kec. Kraksaan Dalam Rangka Pelayanan Publik ( Studi Di Polres Kab. Probolinggo).**

Daerah/tempat dilakukan Survey/ Research : Bappeda Dan Polres Kab. Probolinggo Mulai 17 September 19 Oktober 2012

Lamanya survey / Research : 3 (Tiga) Bulan Sejak Surat Di Keluarkan.  
Pengikut peserta Survey : 1( Orang ).

Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Dalam jangka waktu 1 x 24 jam setelah tiba ditempat yang dituju diwajibkan, melaporkan kedatangannya kepada Pejabat setempat.
2. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Daerah hukum Pemerintah setempat.
3. Menjaga tata tertib, keamanan, kesopanan dan kesusilaan, serta menghindari pernyataan baik dengan lisan maupun tulisan / lukisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan maupun / menghina Agama, Bangsa dan Negara dari suatu golongan penduduk.
4. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
5. Setelah berakhirnya dilakukan survey / research diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat mengenai selesainya pelaksanaan survey / research sebelum meninggalkan daerah survey / research.
6. Dalam jangka waktu 1 ( satu ) bulan setelah selesai dilakukan survey / research diwajibkan memberikan laporannya secara tertulis tentang pelaksanaan dan hasil-hasilnya kepada Bupati Probolinggo Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.
7. Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata bahwa pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Probolinggo, 20 September 2012

An. KEPALA BAKESBANGPOL DAN LINMAS  
KABUPATEN PROBOLINGGO

Sekretaris

TEMBUSAN :

1. Bapak Bupati Probolinggo ( sebagai laporan )
2. Sdr. Komandan Kodim 0820 Prob;
3. Sdr. Kapolres Probolinggo;
4. Sdr. Ka. BAPPEDA Kab. Probolinggo;
5. Sdr. Ketua Jurusan Administrasi Publik;
6. Yang Bersangkutan;



**UGAS IRWANTO, S. Sos, M.Si.**

Pembina

NIP. 19690915 199003 1 009

### **Pedoman Wawancara**

1. Bagaimana prosedur pelayanan SKCK di Polres Probolinggo untuk saat ini
2. Bagaimana prosedur pelayanan SKCK di Polres Probolinggo saat kantor masih berada di wilayah Kota Probolinggo
3. Bagaimana alur pelayanan SKCK yang harus dilalui warga? Apakah ada perbedaan/perubahan ?
4. Bagaimana cara/bentuk petugas pelayanan SKCK menjelaskan kepada masyarakat bahwa untuk saat ini pengurusan SKCK dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.10.000
5. Bagaimana petugas menyikapi/ menanggapi respon dari masyarakat setelah mengetahui hal tersebut?
6. Berapa jumlah petugas yang membantu dalam pemberian pelayanan SKCK kepada masyarakat untuk saat ini?
7. Berapa jumlah petugas yang membantu dalam pemberian pelayanan SKCK kepada masyarakat saat masih dikantor yang lama?
8. Bagaimana dengan pengurusan SKCK yang diwakilkan? Apakah dibolehkan?
9. Sudah sejauh mana realisasi pemindahan Ibukota Kabupaten ini berjalan?
10. Dalam kurun waktu dua tahun, kendala apa saja yang dihadapi ?

## CURRICULUM VITAE

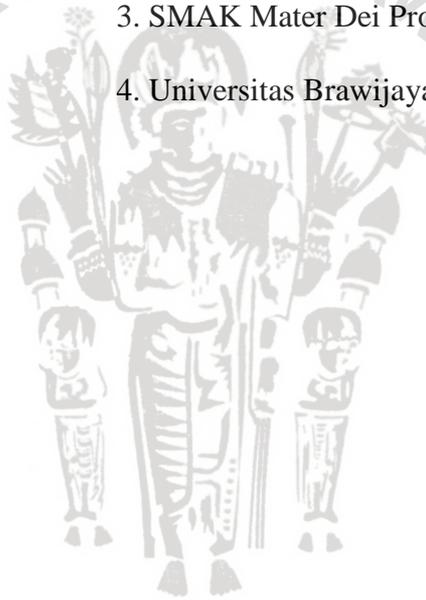
Nama : Diah Kurnia Wati

NIM : 0810313081

Tempat & Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Oktober 1990

- Pendidikan :
1. SDN Sukodadi 02 Tamat Tahun 2002
  2. SLTPN 1 Kraksaan Tamat Tahun 2005
  3. SMAK Mater Dei Prob Tamat Tahun 2008
  4. Universitas Brawijaya Tamat Tahun 2013

3 X 4



PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2010

TENTANG  
PEMINDAHAN IBU KOTA KABUPATEN PROBOLINGGO DARI  
WILAYAH KOTA PROBOLINGGO KE WILAYAH KECAMATAN KRAKSAAN  
KABUPATEN PROBOLINGGO PROVINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur, Pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo berkedudukan di Kota Probolinggo;
  - b. bahwa dengan terbentuknya Kota Probolinggo yang ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kota Ketjil Jawa Timur/Tengah/Barat, dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo, maka Ibu Kota Kabupaten Probolinggo perlu dipindahkan dari Wilayah Kota Probolinggo ke Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo;
  - c. bahwa Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dinilai layak dan memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dari Wilayah Kota Probolinggo ke Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur;

- Mengingat :
1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur (Berita Negara Republik

Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kota Ketjil Djawa Timur/Tengah/Barat;
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH TENTANG PEMINDAHAN IBU KOTA KABUPATEN PROBOLINGGO DARI WILAYAH KOTA PROBOLINGGO KE WILAYAH KECAMATAN KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO PROVINSI JAWA TIMUR.

Pasal 1

Dengan Peraturan Pemerintah ini, Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dipindahkan dari Wilayah Kota Probolinggo ke Wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur.

Pasal 2

(1) Wilayah Kecamatan Kraksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 mempunyai batas-batas sebagai berikut:

a. sebelah utara berbatasan dengan Selat Madura;

b. sebelah . . .

- 3 -

- b. sebelah timur berbatasan dengan wilayah Kecamatan Paiton dan Kecamatan Besuk;
- c. sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Kecamatan Krejengan dan Kecamatan Besuk; dan
- d. sebelah barat berbatasan dengan wilayah Kecamatan Pajarakan.

(2) Batas-batas Wilayah Kecamatan Kraksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Peta Wilayah Kecamatan Kraksaan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Pemerintah ini.

#### Pasal 3

Pendanaan yang diperlukan untuk pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Probolinggo.

#### Pasal 4

Hal-hal yang timbul dari dan berhubungan dengan pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, sepanjang yang menyangkut instansi vertikal diatur lebih lanjut oleh menteri atau pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian yang membawahi instansi yang bersangkutan.

#### Pasal 5

Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah ini, penyelenggaraan administrasi pemerintahan Kabupaten Probolinggo dipindahkan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan sarana dan prasarana di Ibu Kota Kabupaten Probolinggo.

#### Pasal 6

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 5 Januari 2010  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 5 Januari 2010  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

PATRIALIS AKBAR

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2010 NOMOR 5

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT NEGARA RI

Kepala Biro Peraturan Perundang-undangan  
Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat,

Wisnu Setiawan



PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2010  
TENTANG

PEMINDAHAN IBU KOTA KABUPATEN PROBOLINGGO DARI  
WILAYAH KOTA PROBOLINGGO KE WILAYAH KECAMATAN KRAKSAAN  
KABUPATEN PROBOLINGGO PROVINSI JAWA TIMUR

I. UMUM

Kabupaten Probolinggo dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur, dan berdasarkan Pasal 2 ayat (1), Pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo berkedudukan di Kota Probolinggo. Dalam perkembangannya, Kota Probolinggo berstatus sebagai Pemerintahan Daerah Kota Kecil yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Keberadaan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang selama ini berada di wilayah Kota Probolinggo dianggap kurang memadai untuk mendukung kebijakan pembangunan dan pelayanan masyarakat di berbagai bidang. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian dan pengkajian secara seksama dengan melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan (*stakeholders*) Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang saat ini berada di wilayah Kota Probolinggo perlu dipindahkan ke Kecamatan Kraksaan yang berada di wilayah Kabupaten Probolinggo. Pusat pemerintahan Kabupaten Probolinggo di Kecamatan Kraksaan terletak pada koordinat 07° 45' 43" LS (Lintang Selatan) dan 113° 24' 57" BT (Bujur Timur).

Pada saat ini, pembangunan di Kabupaten Probolinggo tumbuh dan berkembang cepat, baik fisik maupun nonfisik, termasuk aktivitas perekonomian, sosial, budaya maupun perkembangan jumlah penduduk. Pembangunan di Kabupaten Probolinggo dengan memindahkan pusat pemerintahan ke Kecamatan Kraksaan memungkinkan pertumbuhan pusat pelayanan jasa, perdagangan, sosial budaya, pendidikan maupun kegiatan lainnya di seluruh wilayah yang diimbangi dengan penataan ruang wilayah kabupaten, khususnya bagi penyelenggaraan pusat pemerintahan/Ibu Kota Kabupaten Probolinggo.

Hasil . . .

Hasil peninjauan lapangan secara keseluruhan Kecamatan Kraksaan layak dan memenuhi syarat untuk dijadikan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo khususnya dari aspek dukungan lahan, sarana prasarana, rentang kendali pemerintahan, dukungan masyarakat, pelayanan masyarakat, aset, dan peluang pengembangan selanjutnya.

Sejalan dengan hal tersebut, pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo dari Kota Probolinggo ke Kecamatan Kraksaan yang telah diusulkan oleh Bupati Probolinggo kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Probolinggo dengan surat Nomor 136/0332/426.11/2009 tanggal 30 Maret 2009 perihal Usulan Rencana Penetapan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo di Kraksaan, telah mendapatkan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Probolinggo sesuai Keputusan Nomor 3 Tahun 2009 tanggal 20 April 2009 tentang Penetapan Persetujuan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo, diteruskan dengan surat Bupati Probolinggo kepada Gubernur Jawa Timur dengan Nomor 170/591/426.11/2009 tanggal 29 Mei 2009 perihal Penetapan Kraksaan sebagai Ibu Kota Kabupaten Probolinggo serta surat Gubernur Jawa Timur kepada Menteri Dalam Negeri dengan Nomor 135/9328/011/2009 tanggal 19 Juni 2009 perihal Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Probolinggo.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

Cukup jelas.

### Pasal 5

Cukup jelas.

### Pasal 6

Cukup jelas.



No	Kecamatan	Index Keterpusatan	Index Penduduk	Index Fasilitas	Index Ekonomi	Indeks Aksesibilitas	Index Landuse	Index Utilitas	Total Index	Index Total	Klasifikasi Indeks
1	Sukapura	49	44	30	28	44	59	26	280	50	Rendah
2	Sumber	49	44	33	25	32	75	16	274	53	Rendah
3	Kuripan	63	54	29	29	37	67	5	282	50	Rendah
4	Bantaran	65	69	47	43	26	49	25	324	58	Rendah
5	Lece	68	92	72	63	46	45	85	471	81	Sedang
6	Tegalsiwalan	62	64	46	31	33	52	59	347	60	Rendah
7	Banyuanyar	82	75	62	42	46	50	28	385	66	Rendah
8	Tiris	48	48	83	65	100	100	15	460	76	Sedang
9	Krucil	50	56	63	45	33	93	52	391	73	Sedang
10	Gading	66	68	100	99	33	74	19	458	81	Sedang

No	Kecamatan	Index Keterpusatan	Index Penduduk	Index Fasilitas	Index Ekonomi	Indeks Aksesibilitas	Index Landuse	Index Utilitas	Total Index	Index Total	Klasifikasi Indeks
11	Pakuniran	53	45	52	61	22	66	8	306	53	Rendah
12	Kotaanyar	57	57	49	46	32	46	13	302	52	Rendah
13	Paiton	65	93	99	75	43	46	51	473	82	Sedang
14	Besuk	71	77	70	64	36	39	22	379	66	Rendah
15	Kraksaan	82	100	94	91	39	42	100	548	100	Tinggi
16	Krejeangan	76	64	61	53	43	45	18	361	63	Rendah
17	Pajarakan	88	83	67	100	46	23	24	430	71	Sedang
18	Maron	79	78	88	61	32	54	30	422	77	Sedang
19	Gending	100	68	61	60	40	37	22	389	68	Sedang
20	Dringu	92	90	73	71	37	31	53	447	81	Sedang

No	Kecamatan	Index Keterpusatan	Index Penduduk	Index Fasilitas	Index Ekonomi	Indeks Aksesibilitas	Index Landuse	Index Utilitas	Total Index	Index Total	Klasifikasi Indeks
21	Wonorejo	69	73	46	32	33	52	34	339	62	Rendah
22	Lumbang	50	50	37	48	20	71	12	228	54	rendah
23	tongas	70	83	77	51	40	90	32	445	80	sedang
24	Sumberasih	71	87	86	36	29	34	24	367	65	Sedang



Ruang Pelayanan SKCK Yang Dulu (Sebelum Pindah)



Suasana Pelayanan SKCK di Kantor Yang dulu (Sebelum Pindah)



Suasana Pelayanan SKCK di Kantor Yang dulu (Sebelum Pindah)



Ruang Pelayanan SKCK di Kantor Yang Baru (Sesudah Pindah)



Ruang Pelayanan SKCK di Kantor Yang Baru (Sesudah Pindah)

