



**ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PROGRAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
Studi Kasus di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang**

JURNAL

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata I
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Rahmawati Leni Sri Among

14010112130127

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

**ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN)
Studi Kasus di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang**

ABSTRAK

Analisis pemerintahan dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi kasus di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang memiliki tujuan untuk menjelaskan inovasi-inovasi yang termuat dalam PATEN, bagaimana inovasi dilakukan, alasan yang mendasari Pemerintah Kota Semarang dalam mengambil keputusan terkait program PATEN yang baru berjalan pada bidang non-perizinan saja, dan dampak yang dirasakan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Semarang Barat terkait pelaksanaan program PATEN tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Campuran dengan Strategi *Embedded Concurrent*, dimana pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif dilakukan dalam satu waktu. Dalam memperoleh data, peneliti melakukan wawancara pada Kantor Kecamatan Semarang Barat dan Pemerintah Kota Semarang serta menyebarkan kuesioner kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Semarang Barat. Peneliti juga menggunakan data sekunder dari data dokumen tentang PATEN dan sumber kepustakaan lain seperti buku dan jurnal.

Penyelenggaraan PATEN membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berdampak bagi masyarakat. Adanya PATEN tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan namun juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi melalui PATEN seperti adanya sistem pelayanan yang lebih modern, penetapan standar pelayanan, dan pengadaan fasilitas pelayanan. Pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan PATEN memiliki beberapa pertimbangan yaitu belum terpenuhinya syarat substantif, adanya ego sektoral dinas, hambatan ukuran pelaksanaan, di luar skala prioritas, lahirnya UU Pemerintahan Daerah yang baru, kondisi wilayah perkotaan, dan ketidaktegasan sanksi pemerintah pusat. Kemudian, dilihat dampaknya bagi masyarakat, PATEN mampu memberikan dampak positif meskipun sebagian besar masyarakat menyatakan 'tidak tahu' terkait penyelenggaraan PATEN di Kota Semarang. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa melibatkan partisipasi masyarakat, supaya nantinya kewenangan yang diberikan kepada kecamatan sesuai kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat harus lebih aktif dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan.

Kata Kunci : Inovasi, PATEN, dan Dampak Pelayanan Publik

**THE GOVERNANCE ANALYSIS ON DISTRICT INTEGRATED
ADMINISTRATIVE SERVICES (PATEN) PROGRAMME
Case Study In West Semarang District Of Semarang City**

ABSTRACT

The Governance Analysis on District Integrated Administrative Services (PATEN) Programme: Case Study In West Semarang District of Semarang City aims to explain any innovations that contained in PATEN, how the innovation was done, the underlying reasons of Semarang City Government on making decisions about PATEN Programme which only held in non-permission services, and the impact for society as service users in West Semarang District about the implementation of PATEN.

The method of research used in this study is Mixed Method Research with concurrent embedded strategy, which both qualitative and quantitative data were collected at the same time. For collecting data, researcher conducted interviews at the office of West Semarang District and the government of Semarang City and then distributed questionnaire to communities in the region of West Semarang District. Researcher also used secondary data from documents of PATEN and other literature sources such as books and journals.

The implementation of PATEN brings about changes in performance of employee districts and has impact for the community. The presence of PATEN is not only to improve the quality of service in the district but also for a better and closer service to the community. The changes that occur through of PATEN such as more modern service system, establishment of service standards, and the provision of service facilities. In implementation of PATEN, the government of Semarang City has several considerations include the substantive requirements have not been met, sectoral ego among departments, barriers on standard of implementation, outside of the priority scale, the new constitution of local government, conditions of urban area, and the indecisiveness of sanctions of the central government. Furthermore, as the impact for the community, PATEN was able to provide a positive impact although most people said that they did not know about PATEN in Semarang City. Therefore, the government should also involve the community participation, so that in the future the authorities that are delegated to the districts will be suitable to the needs of society. On the other hand, society should be more active in participating to oversee the implementation of public services in the district level.

Key words : Innovation, PATEN, and The impact of public services

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Negara dibentuk pada dasarnya untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan yang berupa perlindungan, akses, maupun pemenuhan hak-hak dasar sebagai makhluk hidup. Secara spesifik, pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan jasa, barang, dan administratif yang diusahakan oleh pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan demi kesejahteraan masyarakat. Berbagai aspek kehidupan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup populer di masyarakat seperti aspek pendidikan, kesehatan, dan tidak kalah pentingnya yaitu aspek administratif. Pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, perizinan, dan sertifikasi tanah, merupakan hak-hak dasar yang penting bagi masyarakat yaitu untuk menjamin hak-hak sipil (menjamin keberadaan, identitas warga negara, kepemilikan warga negara atas properti, dll). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah”.

Namun, fakta di lapangan justru terdapat begitu banyak keluhan permasalahan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Seperti prosedur yang berbelit-belit, cenderung kompleks. Kendala untuk merubah jalannya pelayanan publik yang lebih baik, masih terbayang oleh berbagai keluhan lainnya dari masyarakat seperti tidak adanya kepastian waktu, biaya, standar pelayanan yang jelas, bahkan dari segi Sumber Daya Manusia yang masih kurang ramah, pilih kasih, dan tidak luput dari adanya praktek calo.

Dalam rangka membenahi sistem pelayanan publik tersebut, maka dibutuhkan suatu perbaikan dalam praktek pelayanan publik yang baik. Pemerintah dalam menjamin pelaksanaan pelayanan publik yang baik ini, mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 9 ayat 1 menjelaskan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Disamping itu, undang-undang tersebut juga mengatur mengenai perilaku pelaksana dalam pelayanan, jaminan pengaduan hingga sanksi kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik tersebut.

Oleh karena pentingnya peran pemerintah dalam memenuhi pelayanan publik, maka sudah seharusnya pemerintah melakukan suatu inovasi pelayanan untuk memperbaiki permasalahan yang ada selama ini. Inovasi ini bisa berasal atas keputusan peraturan dari pemerintah pusat, maupun berasal dari prakarsa pemerintah daerah sendiri.

Lahirnya inovasi dalam bidang pelayanan publik sejalan dengan teori *New Public Management* (NPM) yang mana konsep tersebut muncul atas kritik terhadap organisasi sektor publik dan menuntut reformasi manajemen sektor publik. Inti dari konsep NPM tersebut adalah membawa pendekatan sektor bisnis/swasta ke dalam sektor publik. Sehingga dengan demikian, diharapkan terjadi perubahan mendasar dalam manajemen pelayanan publik yang ada selama ini. Dalam kaitannya dengan inovasi pelayanan publik yang ada di Indonesia, pemerintah Indonesia turut mengadopsi perlahan-lahan pendekatan sektor swasta ke dalam birokrasi di Indonesia. Lahirnya pelayanan terpadu di Indonesia, mencoba memasukkan konsep modernisasi dengan pemanfaatan teknologi yang lebih besar, selain juga konsep desentralisasi. Selain teori NPM, inovasi dalam bidang

pelayanan publik juga dapat mendorong dalam mewujudkan praktek *Good Governance*, terlebih untuk mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien.

Dalam kaitannya dengan inovasi dalam bidang pelayanan, di tingkat nasional, lahirnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal. Selain sistem PTSP, di Indonesia juga dikenal satu lagi istilah “Pelayanan Terpadu Satu Atap” dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dari berbagai pelayanan terpadu yang terdapat di Indonesia, terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu baik yang terdapat di pusat maupun di daerah khususnya di Kota Semarang masih berfokus pada pelayanan terkait perizinan dan penanaman modal. Oleh karena itu, lahirnya inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Indonesia, merupakan langkah nyata dalam upaya mempermudah dan mendekatkan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kepada masyarakat.

PATEN lahir berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pada pasal 1 ayat 4 dalam permendagri tersebut, dijelaskan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disebut PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Jadi, dengan adanya PATEN ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta mengurus pelayanan baik bidang non perizinan maupun perizinan di kecamatan terdekat, tanpa harus pergi ke pusat kota. Sesuai Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 itu pula, juga diatur mengenai persyaratan untuk membentuk PATEN. Dalam penetapan sistem PATEN ini, suatu kota/kabupaten harus memenuhi 3 syarat: substantif, administratif, dan teknis.

Kaitannya pemenuhan persyaratan substantif, Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan Peraturan yang mengatur pendelegasian tersebut di Kota Semarang yang terbit melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 tahun 2009 Tentang Pendelegasian Sebagian Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Wewenang Walikota Kepada Camat Kota Semarang. Pemenuhan syarat administratif dimulai dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang. Selain itu juga dilakukan dengan cara pelatihan terhadap SDM yang ada di seluruh kecamatan di Kota Semarang. Sementara untuk syarat teknis, dipenuhi dengan pengadaan sarana prasarana yang bersumber dari pengalokasian anggaran APBD guna melengkapi fasilitas yang mendukung PATEN.

Kecamatan Semarang Barat merupakan salah satu dari dua kecamatan yang dijadikan *pilot project* pelaksanaan PATEN di Kota Semarang. Kecamatan Semarang Barat merupakan wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak nomor dua dengan jumlah penduduk sebanyak 158.510 jiwa. Perkembangan ekonomi di wilayah Kecamatan Semarang Barat pun cukup maju pesat, oleh karenanya banyak keperluan administrasi yang dibutuhkan, baik dalam bidang non-perizinan maupun bidang perizinan. Dengan adanya PATEN, seharusnya dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan-pelayanan administrasi tersebut di wilayah kecamatan, namun kenyataannya kebijakan PATEN di Kota Semarang baru sebatas pendelegasian kewenangan non-perizinan saja. Hal ini juga berarti bahwa masyarakat belum sepenuhnya menerima manfaat dari program PATEN tersebut.

Beberapa poin pokok terkait permasalahan pelaksanaan PATEN yang berjalan di Kota Semarang, pertama PATEN di Kota Semarang baru berjalan setengah, karena Kebijakan PATEN di Kota Semarang baru terkait pelimpahan bidang non perizinan saja. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan intruksi dari pemerintah pusat yang mana dalam

penyelenggaraan PATEN, ruang lingkup pelayanannya meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan. Kedua, dengan adanya ketentuan untuk melimpahkan sebagian kewenangan bidang perizinan kepada kecamatan, tentunya hal ini menimbulkan permasalahan-permasalahan lainnya, seperti dari segi kesiapan, baik kesiapan Pemkot maupun pihak Kecamatan itu sendiri. Ketiga, tujuan adanya inovasi pelayanan publik dalam hal ini 'PATEN', adalah untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan terutama bidang perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Namun, seringkali kebijakan yang berasal dari pemerintah atau yang biasa disebut "top-down" informasinya terputus dari masyarakat. Oleh karena itu, sering masyarakat tidak memahami kebijakan-kebijakan baru dari pemerintah atau bahkan tidak mengetahui sama sekali.

Kemudian, dalam penelitian ini akan menggunakan analisis pemerintahan. Analisis pemerintahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan yang saling mempengaruhi diantara pemerintah dengan masyarakat. Dimana keterkaitan tersebut terletak pada sikap yang diambil pemerintah dalam membuat suatu kebijakan. Hal tersebut tidak hanya akan berdampak kepada masyarakat, namun juga pemerintah itu sendiri. Salah satu dampak yang mungkin diterima oleh pemerintah yaitu tingkat kepercayaan atau *trust* masyarakat kepada proses pemerintahan yang dapat menentukan kestabilan kondisi sosial, politik, maupun ekonomi. Oleh karena itu, perlu diadakannya analisis pemerintahan untuk mengetahui hal-hal yang menjadi pertimbangan pemerintah dalam membuat suatu kebijakan yang kemudian dapat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Jadi, dalam penelitian ini memiliki dua objek penelitian yang akan diteliti yaitu meliputi pemerintah selaku pihak yang memerintah dalam bersikap atau mengambil keputusan terkait kepentingan masyarakat, dan masyarakat itu sendiri selaku pihak yang diperintah dalam memberikan penilaian terhadap kualitas kerja pemerintah yang mereka rasakan.

Sehingga, penelitian ini tidak hanya akan membahas mengenai penyelenggaraan PATEN sebagai sebuah inovasi saja, namun juga mencoba meneliti bagaimana hubungan dalam Ilmu Pemerintahan tersebut yang ada di Kota Semarang. Dalam hal ini terkait sikap Pemerintah Kota Semarang dalam mengambil kebijakan mengenai PATEN di Kota Semarang yang kemudian dapat berdampak kepada kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat khususnya pada Kecamatan Semarang Barat.

2. Teori dan Metoda

2.1 Teori

A. Teori Inovasi Pemerintahan

Inovasi dalam tata pemerintahan bukan merupakan hal yang baru. Dalam menjalankan roda organisasi maupun pemerintahan pasti akan selalu dihadapkan dengan tantangan-tantangan baru akibat perkembangan teknologi dan zaman. Oleh karena itu, penting adanya suatu inovasi pemerintahan guna menjaga eksistensi negara di mata masyarakatnya. Dengan demikian, diharapkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dapat terus mengimbangkan tuntutan perubahan zaman tersebut. Dalam kaitannya antara inovasi dengan kebijakan, dikenal tiga jenis interaksi inovasi dengan kebijakan (Suwarno)¹, yaitu: *Policy innovation*; *Innovation in the policy-making process*; dan *Policy to foster innovation and its diffusion*.

Inovasi memiliki banyak pengertian yang disampaikan oleh beberapa tokoh melalui sudut pandang yang berbeda-beda. Sementara hakikat dari inovasi adalah mengenai sesuatu yang bersifat baru seperti yang disampaikan menurut Robbins

¹ Sutrisno Absar. 2015. Innovative Governance. <http://repository.unhas.ac.id/> Diakses pada 29 Juni 2016, hal: 27

(1994)² lebih memfokuskan pada tiga hal utama yang meliputi gagasan baru, produk dan jasa, serta upaya perbaikan. Oleh karena itu, sesuatu yang bersifat baru tersebut pasti mengakibatkan suatu perubahan terhadap hal yang lama. Sementara itu, sifat perubahan yang diakibatkan oleh suatu inovasi dapat dibedakan menjadi 6 kelompok, yaitu³: Penggantian (*substitution*); Perubahan (*alternation*); Penambahan (*addition*); Penyusunan kembali (*restructuring*); Penghapusan (*elimination*); Penguatan (*reinforcement*).

B. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah”. Pelayanan dasar yang berupa kependudukan dan pencatatan sipil juga merupakan salah satu urusan wajib/obligatory yang diserahkan kepada pemerintah daerah dalam kaitannya dengan pembagian urusan pemerintahan antara pusat dan daerah. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administrasi yang kesemuanya diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Selain ditentukannya azas-azas pelayanan publik juga penting untuk ditetapkan suatu standar pelayanan publik sebagai tolok ukur kualitas suatu kinerja. Menurut LAN, 2003⁴ yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

C. Teori Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Meeus dan Edquist, membagi inovasi produk menjadi dua kategori⁵:

1. barang baru: barang baru adalah inovasi produk material di sektor manufaktur
2. layanan baru: jasa adalah tidak berwujud, sering dikonsumsi secara bersamaan untuk produksi mereka dan memuaskan kebutuhan non-fisik dari pengguna

Ruang lingkup inovasi⁶ sendiri, secara umum tidak terlepas dari ide/gagasan ataupun teknologi baru, berikut penjabaran yang lebih rinci:

1. Pengetahuan baru
2. Cara baru
3. Objek baru
4. Teknologi baru
5. Penemuan baru

² M. Aditya Jaya, dkk, 2012, Manajemen Inovasi, <http://ymayowan.lecture.ub.ac.id/> Diakses pada 1 Juli 2016, hal: 2-3

³ Loc.Cit., hal: 5-6

⁴ Henry Mujianto, 2010, Penelitian: “Peningkatan Kinerja”, Universitas Indonesia, <http://lib.ui.ac.id/>. Diakses pada 17 Januari 2016, hal: 24

⁵ M. Aditya Jaya, dkk, 2012, Manajemen Inovasi, <http://ymayowan.lecture.ub.ac.id/> Diakses pada 1 Juli 2016, hal: 7

⁶ Sutrisno Absar. 2015. Innovative Governance. <http://repository.unhas.ac.id/> Diakses pada 29 Juni 2016, hal: 16-17

D. Teori Dampak Pelayanan Bagi Pengguna Layanan

Untuk mempermudah penilaian terhadap kualitas pelayanan, digunakan alat ukur kualitas layanan yang disebut Servqual (*service quality*). Servqual tersebut terdiri dari beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti yang disampaikan Parasuraman⁷, yaitu meliputi:

- a. *Tangibility*: Merupakan kualitas pelayanan dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, meliputi segala fasilitas utama pelayanan yang tersedia di ruang pelayanan hingga fasilitas-fasilitas pendukung yang bisa menambah rasa nyaman pengguna layanan.
- b. *Reability*: Merupakan aspek kualitas pelayanan yang dilihat dari keandalan dan kemampuan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, baik meliputi proses pelayanan maupun proses penanganan pengaduan.
- c. *Responsiveness*: Merupakan kualitas pelayanan dilihat dari kesanggupan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*: Merupakan kualitas pelayanan dilihat dari kepercayaan masyarakat melalui adanya kejelasan dalam proses layanan, biaya layanan, dan waktu layanan.
- e. *Empathy*: Merupakan kualitas pelayanan yang dilihat dari sikap petugas pemberi layanan yang tegas namun penuh perhatian kepada masyarakat (konsumen).

2.2 Metoda

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode penelitian campuran/kombinasi (*Mixed Method Research*). Metode penelitian campuran adalah sebuah pendekatan untuk menyelidiki suatu objek dengan mengombinasikan atau menghubungkan bentuk penelitian kualitatif dan bentuk penelitian kuantitatif⁸. Strategi penelitian metode campuran dalam penelitian ini, menggunakan Strategi *Embedded Konkuren*. Strategi ini dapat dicirikan sebagai strategi metode campuran yang menerapkan satu-tahap pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dalam satu waktu⁹.

Tujuan penelitian metode campuran dengan strategi *embedded konkuren* ini adalah untuk mengeksplorasi tentang pertimbangan Pemkot dalam penerapan kebijakan Program PATEN di Kota Semarang dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara langsung kepada pihak pemerintah Kota Semarang. Kemudian, di lain pihak juga dilakukan survei dengan menyebar kuesionar untuk mengetahui sejauh mana, program PATEN yang diselenggarakan di Kota Semarang, khususnya pada Kecamatan Semarang Barat berdampak pada masyarakat sebagai objek kebijakan. Dengan demikian, akan diperoleh hasil yang lebih mendalam terkait penyelenggaraan Program PATEN di Kota Semarang. Strategi ini kerap kali digunakan agar peneliti dapat memperoleh perspektif-perspektif yang lebih luas karena mereka tidak hanya menggunakan metode yang dominan saja, melainkan juga menggunakan dua metode yang berbeda¹⁰.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Sekretariat Daerah Kota Semarang, Kantor Kecamatan Semarang Barat, dan juga Wilayah Kecamatan Semarang Barat. Kecamatan

⁷ Anggoro Suryokusumo, R. Ferry, 2008, *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*, Yogyakarta: Sinergi Publishing, hal: 27-28

⁸ John W. Creswell, 2009, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga, Terjemahan "Research Design: qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches. Thirh Edition" oleh Achmad Fawaid*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal: 348

⁹ Ibid., hal: 321

¹⁰ Ibid.

Semarang Barat dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kecamatan yang dijadikan *pilot project* dalam penerapan kebijakan PATEN di Kota Semarang.

3. Hasil Penelitian

3.1 Inovasi-Inovasi melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Inovasi-inovasi dalam Program PATEN, dilakukan berdasarkan tujuan utama yang dimiliki PATEN yaitu terkait peningkatan kualitas dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan, maka dibentuklah peraturan terkait standar PATEN melalui peraturan daerah masing-masing. Standarisasi pelayanan tersebut termasuk di dalamnya memberikan kepastian dan kejelasan terkait jenis pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab, waktu, biaya, sistem/prosedur, dan persyaratan dalam mengakses pelayanan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga diupayakan melalui peningkatan kemampuan SDM atau petugas pelayanan, dan ketersediaan fasilitas yang memadai baik secara kualitas maupun kuantitas.

Tujuan selanjutnya yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, PATEN memiliki 2 cara kaitannya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tersebut. Pertama, dengan terpilihnya kecamatan sebagai pelaksana teknis PATEN, yang mana secara posisi, letaknya lebih dekat dengan masyarakat. Kedua, dengan penambahan pendelegasian sebagian kewenangan bidang pelayanan perizinan dari Bupati/Walikota kepada Camat. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan perizinan pun bisa lebih dekat dan lebih mudah didapatkan oleh masyarakat.

3.2 Penyelenggaraan Inovasi-Inovasi melalui Program PATEN di Kecamatan Semarang Barat

Inovasi dalam PATEN dapat dilihat melalui sifat perubahan yang terdapat dalam PATEN itu sendiri dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelum adanya PATEN. Sifat-sifat perubahan tersebut dapat meliputi: Penggantian (*substitution*), Perubahan (*alternation*), Penambahan (*addition*), Penyusunan Kembali (*restructuring*), Penghapusan (*elimination*), dan yang terakhir yaitu Penguatan (*reinforcement*). Hadirnya PATEN, membawa perubahan tidak hanya pada prosedur pelayanannya saja, melainkan juga pada beberapa bidang yang lain. Seperti pada standar pelayanan, yang dijamin kepastian terkait biaya dan waktu pelayanan. Kemudian, kualitas SDM atau petugas pelayanan yang ada di kecamatan baik dalam melakukan pelayanan maupun dalam menunjukkan sikap yang baik kepada pelanggan. Perubahan juga termasuk didalamnya pembenahan tata ruang pelayanan yang dibuat terpisah dengan ruang kerja pegawai, termasuk kelengkapan fasilitas-fasilitas pelayanan. Selain itu melalui konsep PATEN, turut memanbah bidang pelayanan di tingkat kecamatan yaitu dengan adanya pelayanan bidang perizinan.

3.3 Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang Baru Berjalan pada Bidang Non-Perizinan

Dalam implementasi suatu kebijakan seringkali ditemui hambatan dalam penyelenggaraannya. Begitu pula dalam penyelenggaraan PATEN di Kota Semarang ini, dimana di Kota Semarang belum terdapat pendelegasian sebagian kewenangan dari Walikota kepada Camat terkait pelayanan bidang perizinan. Secara umum, hambatan atau kendala tersebut dapat dibedakan menjadi hambatan internal dan hambatan eksternal.

Hambatan internal, yaitu yang berasal dari dalam tubuh pemerintahan Kota Semarang sendiri. Hambatan tersebut meliputi: dasar hukum yang belum memuat pendelegasian kewenangan bidang perizinan kepada Camat, masih terdapat ego sektoral dinas yang belum bersedia sepenuhnya melepaskan kewenangan perizinan yang dimiliki, belum

tercapainya kesepakatan antara pemkot dinas terkait kriteria pelayanan perizinan yang akan diberikan kepada kecamatan, dan belum adanya prioritas dari Walikota.

Sementara hambatan eksternal berasal dari lingkungan luar Pemkot Semarang, seperti contohnya lahirnya Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mempunyai implikasi terhadap perubahan struktur Organisasi Perangkat Daerah (OPD), ketidaktegasan terkait sanksi dari pempus, dan kondisi wilayah Kota Semarang yang tidak terlalu luas, sehingga jarak dengan pusat kota masih mudah untuk dijangkau.

3.4 Dampak Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bagi Masyarakat di Kecamatan Semarang Barat

Dampak yang dirasakan masyarakat terkait penyelenggaraan Program PATEN di Kantor Kecamatan Semarang Barat, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terkait pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan persentase dari hasil pembagian kuesioner kepada masyarakat, menunjukkan hasil bahwa masyarakat Kecamatan Semarang Barat telah merasa puas terhadap penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Semarang Barat. Pertanyaan dari semua aspek yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, baik meliputi aspek: *Tangibility*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* menunjukkan hasil persentase yang tinggi, yaitu lebih dari 70% menyatakan puas. Meskipun pada kenyataannya masyarakat kurang tahu-menahu terkait Program PATEN itu sendiri, karena tidak ada sosialisasi yang dilakukan Pemkot Semarang, namun masyarakat sudah bisa merasakan dampak PATEN tersebut melalui pelayanan yang mereka dapatkan secara langsung. Melalui PATEN, masyarakat merasa puas tidak hanya dalam kemampuan SDM atau petugas pelayanan dalam memberikan memproses pelayanan, namun juga dari segi lain seperti kepuasan psikis atas perlakuan yang didapatkan selama memperoleh pelayanan, serta merasakan manfaat dari kualitas sarpras yang terdapat dalam ruang pelayanan.

4. Simpulan

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal Pemkot Semarang sendiri, maupun dari faktor eksternal. Hal tersebut mengakibatkan berjalannya PATEN di Kota Semarang masih belum memuat pelayanan bidang perizinan, baru sebatas pelayanan non-perizinan. Meskipun demikian, Kota Semarang tetap menjalankan PATEN pada tingkat kecamatan dengan terus melakukan penyempurnaan PATEN itu sendiri baik terkait syarat substantif, teknis, maupun administratifnya. Sementara dari pihak masyarakat, meskipun banyak yang menyatakan 'tidak tahu' dengan program PATEN yang telah diselenggarakan di Kota Semarang, namun masyarakat telah menerima manfaat dari PATEN itu sendiri. Hadirnya PATEN memberikan dampak yang positif bagi masyarakat yang terbukti dari hasil perhitungan kuantitatif yang selalu didominasi dengan pernyataan 'puas' terkait pelayanan yang didapatkan di Kantor Kecamatan, khususnya Kecamatan Semarang Barat, baik dari segi fasilitas, SDM, hingga proses pelayanannya.

Tinjauan Pustaka:

- Suryokusumo, Anggoro dan R. Ferry. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Creswell, John, W. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga, Terjemahan "Research Design: qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches. Thirh Edition"* oleh Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Absar, Sutrisno. 2015. *In novative Governace*. <http://repository.unhas.ac.id/> Diakses pada 29 Juni 2016
- Jaya, M. Aditya, dkk. 2012. *Manajemen Inovasi*. <http://ymayowan.lecture.ub.ac.id/> Diakses pada 1 Juli 2016
- Mujianto, Henry. 2010. *Penelitian: "Peningkatan Kinerja"*. Universitas Indonesia, <http://lib.ui.ac.id/>. Diakses pada 17 Januari 2016