

**Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Peraturan  
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan  
Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang**

Dhiya Jihan Tifana

[Dhiyajihan098@gmail.com](mailto:Dhiyajihan098@gmail.com)

Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP Undip Semarang

**ABSTRACT**

*One of the government's efforts in realizing Good Government is by making a policy, namely the Integrated District Administration Service (PATEN). PATEN was created to realize the Subdistrict as a community service center and become a service node for SKPD which aims to improve the quality and bring services closer to the people of Semarang City. In this study presents an overview of the implementation of PATEN in Gunungpati District and Semarang Barat District. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews and documentation. The data obtained were then analyzed using Triangulation Methods, Theory, and Data Sources.*

*Findings This research is a type of PATEN licensing services in the city of Semarang, especially in Gunungpati District and West Semarang District there has been no delegation of authority from the Mayor to the District Head. So that the PATENT service in the District is only the type of non-licensing services that can be administered by the District. People who want to submit an application for the type of licensing service only get a letter of recommendation from the District, therefore the community must take care to the next stage, namely in the relevant Dinas.*

*The conclusion that can be drawn from the research is that first in the journey of PATENT in Semarang City from 2012 until now there has not been any delegation of authority in the type of licensing services. Secondly, PATEN in Gunungpati Subdistrict and West Semarang Subdistrict brought great changes to the service standards and infrastructure of the Subdistrict getting better. Based on the conclusions, the suggestions that can be given are that it would be better for the government to only focus on one licensing service policy, so that there is no overlapping of the duties and functions of a licensing service policy.*

**Keywords: Good Government, Policy Implementation, Public Services**

## ABSTRAK

Upaya pemerintah dalam mewujudkan *Good Government* salah satunya dengan membuat suatu kebijakan yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibuat untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi SKPD yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang. Dalam penelitian ini menyajikan gambaran implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan Dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan menggunakan Triangulasi Metode, Teori, dan Sumber data.

Temuan Penelitian ini adalah jenis pelayanan perizinan PATEN di Kota Semarang khususnya pada Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat belum ada pelimpahan wewenang dari Walikota kepada Camat. Sehingga layanan PATEN di Kecamatan hanya jenis pelayanan non perizinan yang dapat diurus Kecamatan. Masyarakat yang ingin mengajukan permohonan pada jenis layanan perizinan hanya mendapatkan surat rekomendasi saja dari Kecamatan, maka dari itu Masyarakat harus mengurus ke tahap selanjutnya yaitu pada Dinas-dinas terkait.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian adalah pertama dalam keberjalanan PATEN di Kota Semarang dari tahun 2012 sampai sekarang belum ada pelimpahan wewenang pada jenis layanan perizinan. Kedua, PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat membawa perubahan besar pada standar pelayanan dan sarana prasarana Kecamatan semakin baik. Berdasarkan kesimpulan, saran-saran yang dapat diberikan adalah akan lebih baik pemerintah hanya fokus pada satu kebijakan layanan perizinan saja, sehingga tidak ada tumpang tindih tugas dan fungsi suatu kebijakan layanan perizinan.

***Kata Kunci: Good Government, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik***

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik mencakup pelayanan dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan yang paling penting yaitu dalam bidang administratif. Pelayanan administratif meliputi pembuatan akte kelahiran, E-KTP, perizinan, surat tanah, dan lain-lain yang merupakan hak-hak yang penting untuk masyarakat karena sebagai identitas masyarakat sebagai warga negara. Namun, dalam keberjalanan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik faktanya masih banyak keluhan permasalahan oleh masyarakat. Seperti prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama (meliputi waktu tunggu dan waktu proses), pelayan publik yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, kurang nyamannya dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, ketersediaan informasi dan lain-lain. Untuk memperbaiki pelayanan publik tersebut, maka Pemerintah menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan langkah pemerintah untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gunungpati dan Semarang Barat Kota Semarang?
2. Bagaimana perbandingan Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gunungpati dan Semarang Barat Kota Semarang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Perbandingan Implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat sehingga dapat meningkatkan kualitas dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang diambil, antara lain:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat yang dapat diambil untuk memberikan kontribusi pemikiran yang positif untuk kepentingan negara pada umumnya dan birokrasi pada khususnya, terutama sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang terkait.

##### **b. Manfaat Praktis**

1. Memberikan masukan kepada pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, maupun pemerintah desa untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa melalui pelayanan masyarakat dengan pengembangan dan inovasi khususnya melalui program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Indonesia.
2. Menjadi bahan pertimbangan dan tambahan pengetahuan kepada lembaga terkait dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat daerah melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
3. Memberikan pemahaman kepada semua elemen masyarakat mengenai pentingnya pelayanan publik ditingkat kecamatan untuk meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan masyarakatnya.

## 1.5. Tinjauan Pustaka

### 1.5.1. Teori *Good Governance*

Sebagaimana dikutip dari Desyada dkk (2000:182) Peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu:

a. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi antara masyarakat khususnya orang tua terhadap anak-anak mereka dalam proses pendidikan sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi orang tua, pendidik (guru) ataupun supervisor tidak akan mampu bisa mengatasinya.

b. Penegakan hukum (*Rule Of Law*)

Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya.

c. Transparansi (*Transparency*)

Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan percekocokan antara satu pihak dengan pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang transparan. Apalagi harus lebih transparan diberbagai aspek hak dibidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.

d. Responsif (*Responsiveness*)

Salah satu untuk menuju cinta *good governance* adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan.

e. Konsesus (*Consensus Orientation*)

Aspek fundamental untuk cinta good governance adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsesus.

f. Kesetaraan dan Keadilan (*Equity*)

Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh supervisor dan para staf-staf didalam pelaksanaannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul.

g. Efektifitas dan efisien

Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalisasi untuk memneuhi kebutuhan yang ada di lembaga.

h. Akuntabilitas

Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban supervisor terhadap staf-staf, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.

i. Visi Strategi (*Strategic Vision*)

Visi startegi adalah pandangan-pandangan startegi untuk menghadapi masa yang akan ada datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkap bagi supervisor dalam membuat kebijakan-kebijakan.

### **1.5.2. Teori Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap yang paling krusial dalam proses kebijakan publik, suatu program kebijakan publik harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Terdapat empat variabel atau faktor dari George C. Edwards III dalam (Suharno, 2013:170-171) yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu :

a. Komunikasi

Pelaksana kebijakan atau yang disebut pemerintah harus mengetahui apa yang harus dilakukannya berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut, hal itu untuk menjamin keberhasilan implementasi kebijakan.

Sumber Daya

Selain ditentukan oleh kejelasan informasi yang jelas dalam keberhasilan implementasi kebijakan, hal itu juga ditentukan oleh sumber daya yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan atau implementor.

b. Disposisi

Disposisi yang dimaksud George C. Edwards III adalah menyangkut watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti; komitmen, kejujuran, sifat demokratis dsb.

c. Struktur Birokrasi

Untuk mengimplementasikan kebijakan maka dibutuhkan adanya Birokrasi yang merupakan struktur organisasi. Hal itu didukung adanya sebuah prosedur operasional yang standar (*Standart Operational Procedures* atau SOP) sebagai pendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Desain Penelitian**

Tipe penelitian kualitatif dipilih untuk melakukan penelitian tentang Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Alasan tersebut dikarenakan ingin mendalami fenomena dan proses yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif adalah suatu desain penelitian yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam suatu fenomena atau kasus yang berkaitan dengan fokus penelitian yang akan dialami. (Sugiyono, 2009:8) Penelitian kualitatif digunakan karena memiliki kelebihan dalam mengungkapkan argument, alasan dan latar belakang dari sebuah fakta, proses yang terjadi dibalik fenomena,

hubungan kausalitas, pola atau model atas fenomena pemerintah menjadi fokus penelitian ini. (John W Creswell, 2009:4)

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang saat dilakukan penelitian dan memeriksa sebab akibat dari suatu gejala tertentu. Studi deskriptif berupaya untuk memperoleh informasi kualitatif dengan pendeskripsian yang teliti, lengkap dan akurat dari suatu situasi. Penelitian deskriptif kualitatif akan digunakan untuk menggambarkan gejala-gejala atau karakteristik yang muncul dari objek penelitian. Penggambaran gejala-gejala tersebut dilakukan dengan melakukan pengumpulan data secara angket, wawancara dan pengamatan langsung di lapangan tentang faktor pendukung dan kendala yang ada, serta upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi kendala dan permasalahan yang terjadi di lapangan. Metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Tujuan dari studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dapat dijadikan hal bersifat umum.

## **PEMBAHASAN**

### **2.1. Implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat**

#### **2.1.1. Maksud dan Tujuan PATEN**

Dalam upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik agar dapat memudahkan masyarakat dalam bidang pelayanan administrasi maka pemerintah membuat Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATEN). Di sebutkan dalam Perwal Nomor 43 Tahun 2012 maksud penyelenggaraan PATEN adalah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi SKPD lain di lingkungan Kota Semarang. Kecamatan dimaksudkan sebagai pusat pelayanan untuk masyarakat agar masyarakat lebih mudah untuk melakukan pelayanan. Dengan adanya PATEN ini juga dapat menghemat biaya, tenaga dan pikiran karena masyarakat hanya cukup datang ke Kecamatan dengan



jarak tempuh yang lebih dekat. Selain itu, PATEN juga bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang berbeli-belit karena PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya PATEN ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan.

### **2.1.2. Ruang Lingkup PATEN**

Standar Pelayanan PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat sudah mempunyai SOP (Standar Operasioanl Pelayanan) sendiri di tiap Kecamatan, SOP tersebut juga berpedoman dari Perwal No 43 Tahun 2012 tentang PATEN. Terdapat 23 jenis pelayanan PATEN yang dapat diurus Kecamatan. Rekapitulasi Legalisasi Pelayanan di dua Kecamatan tersebut menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang sering diurus oleh Masyarakat adalah jenis layanan KTP dan KK.

Dilihat dari proses pelayanan, di dua Kecamatan ini juga sama yaitu Masyarakat datang menegambil nomor antrian, dipanggil giliran lalu datang ke *front office*, berkas di perika oleh petugas loket (jika ada kekuarangan masyarakat diberitahukan kekurangnnya dan bis kembali melengkapi), data diinput oleh petugas, berkas dilegaslisasikan, dan setelah itu berkas dikembalikan kepada masyarakat. Untuk peryaratan pada masing-masing jenis pelayanan PATEN juga sama karena di dua Kecamatan ini berpedoman pada Perwal No 43 Tahun 2012. Lama waktunya untuk setiap pelayanan di dua Kecamatan ini juga sama, yaitu hanya sekitaran 5-10 menit saja, namun dari pengamatan peneliti ketika melakukan pengamatan di Kecamatan Gunungpati pukul 09.00 sampai dengan pukul 13.00 suasana ruang pelayanan PATEN di Kecamatan Gunungpati sangat ramai sekali dengan masyarakat yang menunggu antrian pelayanan, hal ini berbeda dengan di Kecamatan Semarang Barat pukul 09.00 sampai sampai dengan pukul 13.00 suasana ruang pelayanan tidak seramai di Kecamatan Gunungpati, di Kecamatan Semarang Barat banyak yang mengurus layanan juga akan tetapi hanya silih berganti saja, tidak sampai mengantri banyak di ruang pelayanan PATEN.

### **2.1.3. Penyelenggara PATEN**

Tugas personil PATEN di dua Kecamatan itu juga sama yaitu adanya Camat yang mempunyai tugas untuk memimoin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN, Sekretaris Kecamatan yang bertugas untuk penanggungjawab kesekretariatan penyelenggaraan PATEN, Kepala Seksi PATEN yaitu Pelayanan Publik yang bertugas untuk melaksanakan teknis pelayanan PATEN, dan Petugas Teknis PATEN yang bertugas untuk pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel.

### **2.1.4. Sarana dan Prasarana**

Adanya PATEN di tiap Kecamatan di Kota Semarang memang membawa perubahan yang sangat baik pada sarana prasarana tempat pelayanan, dari pengamatan peneliti memang di dua Kecamatan ini yaitu Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat sudah sangat bagus ruang pelayanan PATEN. Akan tetapi, di dua Kecamatan tersebut ditemukan beberapa perbedaan yaitu di Kecamatan Gunungpati tidak memiliki *showcase* (kulkas kecil) untuk menyimpan air minum tetapi terdapat alat dispenser dan gelas minum sedangkan di Kecamatan Semarang Barat terdapat *showcase* (kulkas kecil) untuk menyimpan air mineral berbentuk *cup* (aqua gelas). Di Kecamatan Gunungpati terdapat Kotak Saran tetapi sudah tidak berfungsi lagi karena masyarakat tidak pernah ada yang mengisi untuk laporan pengaduan, kritik maupun saran, sedangkan Kecamatan Semarang Barat memiliki Kotak Saran yang berupa pohon saran yang sampai sekarang masih berfungsi. Di Kecamatan Gunungpati tidak memiliki taman baca untuk anak-anak sedangkan di Kecamatan Semarang Barat memiliki taman baca untuk anak-anak. *AC (Air Conditioning)* di Kecamatan Gunungpati tidak berfungsi dengan baik sehingga ruang pelayanan terasa pengap, sedangkan di Kecamatan Semarang Barat memiliki *AC (Air Conditioning)* berfungsi dengan baik, sehingga ruangan terasa sejuk dan wangi. Di Kecamatan Gunungpati memiliki petugas teknis PATEN yang menjaga nomor antrian sedangkan di Kecamatan Semarang Barat tidak memiliki petugas teknis PATEN yang menjaga nomor antrian sehingga masyarakat mengambil nomor antrian sendiri. Di Kecamatan Gunungpati tidak memiliki

inovasi untuk membuat suatu aplikasi informasi mengenai penerbitan KTP sehingga masyarakat masih manual untuk mengecek ke Dispendukcapil sedangkan di Kecamatan Semarang Barat memiliki sistem Informasi bernama SIK-KEMBAR, berfungsi untuk mengecek KTP sudah diterbitkan oleh Dispendukcapil. Di Kecamatan Gunungpati terdapat tempat *charger handphone* di ruang pelayanan PATEN sedangkan di Kecamatan Semarang Barat tidak ada tempat *charger handphone* di ruang pelayanan PATEN.

#### **2.1.5. Pembiayaan**

Segala biaya penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat dibebankan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. pembiayaan PATEN paling banyak dialokasikan untuk biaya sarana dan prasarana PATEN namun tidak dijelaskan secara rinci anggaran apa saja yang diajukan dari APBD.

#### **2.1.6. Pembinaan dan Pengawasan**

Kecamatan Gunungpati merupakan *pilot project* PATEN di Kota Semarang, jadi sebelum menyelenggarakan PATEN Kecamatan Gunungpati diberikan pembinaan dan pendampingan mengenai PATEN agar pegawai Kecamatan dapat mengetahui apa saja prosedur, dan alur untuk menjalankan PATEN. Setiap tahun dua kali ada monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Semarang ke Kecamatan Gunungpati. Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang bertujuan untuk melihat apakah kebijakan PATEN sudah dijalankan sesuai dengan Perwal No 43 Tahun 2012 atau belum, karena hal itu mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Evaluasi Kinerja Kecamatan juga dilakukan sebagai penilaian kepada Kecamatan untuk mengevaluasi kinerja.

#### **2.1.7. Penanganan Pengaduan**

Pemerintah memberikan fasilitas untuk penanganan pengaduan PATEN yang bertujuan agar masyarakat dapat melakukan pengaduan penyelenggaraan PATEN melalui kotak pengaduan/saran, SMS ataupun secara langsung kepada

Camat atau pejabat yang ditunjuk. Akan tetapi, dalam pengamatan yang dilakukan oleh Peneliti di Kecamatan Gunungpati Kotak saran yang terdapat pada ruang layanan juga tidak berfungsi dengan baik karena masyarakat tidak ada yang mengisi kritik dan saran untuk Kecamatan, masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengaduan ke media sosial seperti Twitter, Instagram dan Facebook sedangkan masyarakat di Kecamatan Semarang Barat masih sangat aktif untuk berpartisipasi untuk memberikan kritik dan saran untuk Kecamatan dan banyak laporan pengaduan yang dilakukan masyarakat Kecamatan Semarang Barat dalam bentuk Laporan Hendi, terhitung jumlah pengaduan paling banyak yaitu pada tahun 2017 sebanyak 28 laporan pengaduan. Hal ini menunjukkan pelayanan di Kecamatan Semarang Barat masih terdapat kekurangan sehingga masyarakat masih banyak keluhan.

## **2.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi PATEN**

### **2.2.1. Faktor Pendorong**

#### **2.2.1.1. Komunikasi**

Untuk menjamin keberhasilan suatu implementasi kebijakan, implementor atau pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus dilakukannya dan mampu menginformasikan maksud, tujuan dan sasaran suatu kebijakan tersebut. Terkait dengan PATEN, hubungan interaksi yang ada pada kebijakan PATEN yaitu hubungan antara Pemerintah Kota Semarang dengan Camat, Camat dengan Masyarakat. Hubungan Pemerintah Kota Semarang dengan Camat dapat dilihat dengan adanya Monitoring dan Evaluasi PATEN Setiap tahun dua kali ada monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Semarang ke Kecamatan Gunungpati. Monitoring tersebut dilakukan untuk mengecek pelayanan di Kecamatan sesuai SOP yang telah ditetapkan, dan melihat indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kecamatan Gunungpati. Komunikasi disini juga dapat diamati apada hubungan Kecamatan dengan Masyarakat, Masyarakat banyak yang tidak menahu adanya kebijakan PATEN dari Pemerintah walaupun Masyarakat sudah diberikan sosialisasi dari tingkat RT RW ketika ada perkumpulan suatu acara.

### **2.2.1.2. Disposisi**

Salah satu yang dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat yaitu dengan sikap petugas pelayanan PATEN yang baik dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan di Kecamatan. Seorang pelayan publik diharuskan memiliki karakteristik yang memiliki sikap kejujuran, ramah tamah kepada masyarakat, kompeten untuk membantu masyarakat hal itu yang menjadikan masyarakat menjadi nyaman ketika berhadapan dengan pelayan publik sehingga bukan hanya menambah citra positif dari pelayanan akan tetapi menjadikan perwujudan pemerintahan yang baik.

### **2.2.1.3. Struktur Birokrasi**

Di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat sendiri dalam menjalankan kebijakan PATEN mempunyai SOP pelayanan sendiri yang mencakup produk layanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan PATEN. Dengan adanya SOP, memudahkan masyarakat ketika ingin mengurus layanan di Kecamatan karena sudah ada alur yang jelas.

## **2.2.2. Faktor Penghambat**

### **2.2.2.1. Sumber Daya**

Sumber daya yang dimaksud dalam kebijakan PATEN ini yaitu sumber daya manusia yang bekerja di ruang pelayanan PATEN. Sumber daya manusia yang bertugas untuk menjalankan kebijakan PATEN dirasa kurang personil untuk menjalankan kebijakan PATEN secara lebih baik, Untuk melayani jenis layanan perizinan seperti IMB dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan secara teknis untuk mengurus jenis layanan perizinan tersebut. Minimnya sumber daya manusia juga tidak hanya menjadi masalah pada jenis pelayanan perzinan saja, akan tetapi pada jenis layanan non perizinan juga. Di ruang pelayanan hanya terdapat 3 pelaksana teknis yang masing-masing juga merangkap sebagai petugas loket dan operator komputer, jadi minimnya sumber daya manusia menjadi

hambatan Kecamatan untuk menjalan PATEN secara baik, padahal tugas Kecamatan sudah banyak sekali untuk mengurus layanan kependudukan saja.

### **2.3. Perbandingan Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang**

#### **Matriks Perbandingan Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat**

No	Analisis PATEN	Kecamatan Gunungpati	Kecamatan Semarang Barat
1.	Maksud dan Tujuan PATEN	Belum ada pelimpahan wewenang pada jenis layanan Perizinan	Belum ada pelimpahan wewenang pada jenis layanan perizinan
2.	Ruang Lingkup	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki 23 jenis pelayanan PATEN</li> <li>2. Belum ada pelimpahan wewenang pada jenis layanan perizinan</li> <li>3. Pelayanan PATEN hanya sebatas legalisasi dan rekomendasi</li> <li>4. Prosedur Pelayanan PATEN</li> <li>5. Persyaratan pelayanan PATEN</li> <li>6. Waktu Pelayanan PATEN hanya sekitar 10 menit</li> <li>7. Tidak dipungut biaya pelayanan (Gratis)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki 23 jenis pelayanan PATEN</li> <li>2. Belum ada pelimpahan wewenang pada jenis layanan perizinan</li> <li>3. Pelayanan PATEN hanya sebatas legalisasi dan rekomendasi saja</li> <li>4. Prosedur pelayanan PATEN</li> <li>5. Persyaratan pelayanan PATEN</li> <li>6. Waktu pelayanan PATEN hanya sekitar 10 menit</li> <li>7. Tidak dipungut biaya pelayanan (Gratis)</li> </ol>

3.	Penyelenggara PATEN	Tugas Peronil PATEN terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pelayanan Publik dan Pelaksana Teknis PATEN	Tugas Personil PATEN terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan, Pelayanan Publik, dan Pelaksana Teknis PATEN
4.	Sarana Prasarana dan Petugas Teknis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minum gratis untuk masyarakat menggunakan dispenser dan gelas</li> <li>2. Petugas Teknis merupakan PNS</li> <li>3. Kotak Saran sudah tidak berfungsi</li> <li>4. AC tidak berfungsi dengan baik</li> <li>5. Tidak memiliki taman baca anak</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minum gratis untuk masyarakat menggunakan <i>showcase</i></li> <li>2. Petugas Teknis tidak merupakan PNS</li> <li>3. Pohon Saran masih difungsikan</li> <li>4. AC berfungsi dengan baik</li> <li>5. Memiliki Aplikasi SIK-KEMBAR untuk menginformasikan KTP yang sudah jadi</li> </ol>
5.	Pembiayaan	Segala bentuk biaya berasal dari APBD	Segala bentuk biaya berasal dari APBD
6.	Pembinaan dan Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendampingan dari Tahun 2012</li> <li>2. Monitoring dan Evaluasi sebanyak 2 kali dalam setahun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendampingan dari Tahun 2012</li> <li>2. Monitoring dan Evaluasi sebanyak 2 kali dalam setahun</li> </ol>
7.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran sudah tidak berfungsi</li> <li>2. Menggunakan media sosial (<i>Twitter, Instagram, Facebook</i>) sebagai laporan pengaduan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan Laport Hedni</li> <li>2. Kotak Saran masih berfungsi</li> </ol>

## **SIMPULAN**

### **3.1. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung pada penelitian ini, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut, Dalam Implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat sudah dijalankan berdasarkan Perwal Nomor 43 Tahun 2012, namun dalam implementasiya hanya dilaksanakan pada jenis layanann non perizinan. Hal ini dapat dilihat dari adanya pelayanan kependudukan antara lain, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Perkawinan, Surat Keterangan Jaminan Bertempat Tinggal, Surat Keterangan Pindah Antar Kecamatan Dalam Wilayah Kota Semarang, Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kecamatan Dalam Wilayah Kota Semarang, Pengantar Permohonan Pembuatan KTP, Pengantar Permohonan Pembuatan KK, Surat Keterangan Tidak Sengketa, Surat Keterangan Domisili, Surat Pelimpahan Penguasaan Atas Tanah Negara, Surat Mutasi Hak Atas Tanah/Bangunan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar SKCK sedangkan pada layanan perizinan belum di limpahkan sepenuhnya kepada Kecamatan. Hal ini dilihat diamna pihak Kecamatan hanya mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi kepada masyarakat untuk dilanjutkan kepada dinas-dinas terkait.

Dalam Implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat ditemukan faktor pendorong dan penghambat, antara lain:

1. Faktor Pendorong
  - a. Sudah dilaksanakannya komunikasi antara Pemerintah Kota Semarang dengan Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya Pembinaan, Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang dengan Kecamatan. Selain itu, juga ada komunikasi antara Kelurahan, RT, dan RW dengan Masyarakat untuk menginformasikan adanya PATEN.



- b. Petugas sudah memberikan pelayanan dengan jujur dan ramah . Hal ini dapat dilihat bahwa petugas PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang dalam menjalankan PATEN masyarakat tidak dipungut biaya pelayanan, dan dalam pelaksanaan pelayanan sikap petugas selalu memberikan senyum dan sapa kepada masyarakat.
  - c. Dalam Implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat sudah berdasarkan SOP. Hal ini dapat dilihat dengan adanya SOP pada masing-masing Kecamatan.
2. Faktor Penghambat
    - a. Kurangnya sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini dapat dilihat dengan adanya petugas PATEN yang masih merangkap tugas dan fungsinya dan tidak adanya petugas PATEN yang memiliki keahlian untuk mengurus layanan Perizinan.
  2. Perbandingan Implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat memiliki persamaan dan perbedaan dalam pelayanannya. Persamaannya diantaranya, memiliki maksud dan tujuan, ruang lingkup, penyelenggara PATEN, pembinaan dan pengawasan yang sama, sedangkan pada perbedaannya dapat dilihat pada penyelenggara PATEN dan pada sarana prasarana PATEN.

### **3.2. SARAN**

1. Pemerintah Kota Semarang membuat kebijakan yang dapat mengurus layanan perizinan satu saja yang benar-benar bisa untuk dijalankan secara baik, hal ini dapat menghindari tumpang tindih fungsi jika semakin banyaknya kebijakan ataupun aplikasi-aplikasi *online* yang melayani layanan perizinan dan dapat menghemat biaya anggaran APBD.
2. Pada Perwal Nomor 43 Tahun 2012 pada jenis pelayanan perizinan dihapuskan saja apabila hanya digunakan untuk citra positif pelayanan di Kecamatan Kota Semarang saja, namun dalam implemenasinya tidak ada sama sekali. Lebih baik layanan perizinan diarahkan pada satu tempat atau

aplikasi saja yang langsung dapat mengurus sampai awal hingga akhir dalam satu tempat.

3. Bagi masyarakat, dituntut lebih aktif dalam mencari informasi mengenai kebijakan baru di Kecamatan melalui media sosial/internet karena faktor keterbatasan Pemerintah Kota Semarang yang kurang mensosialisasikan adanya kebijakan PATEN untuk masyarakat Kota Semarang sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui adanya kebijakan PATEN di tiap Kecamatannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku :

Creswell, John W. (2009). *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharno. (2013). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

### Undang-undang :

Pemerintah Indonesia. 2012. Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Lembaran RI Tahun 2012 No. 43. Semarang: Walikota

Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran RI Tahun 2009 No. 25. Jakarta: Sekretariat Negara

Pemerintah Indonesia. 2010. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Lembaran RI Tahun 2010 No. 4. Jakarta: Sekretariat Negara