

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (Studi Kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang)

RACHMAT GUSTIANA¹
MD SUKAMTO²

^{1,2)} Dosen STISIP Yuppentek Tangerang

E-mail: *gustianarachmat123@gmail.com*¹⁾ dan *mdsukamto66@gmail.com*¹⁾

ABSTRACT

Tangerang Mayor Regulation No. 13 of 2016 concerning Integrated District Administrative Services (PATEN) in Tangerang City became the legal umbrella for the implementation of PATENT in all Sub-Districts in the Tangerang City area, including Karawaci District. With the PATENT, customers will not need to go to the Tangerang City Government Center, but simply submit administrative requirements to the sub-district officer and subsequent arrangements will be made by the sub-district officials. So that the service is completed in the sub-district. While for the types of small-scale licenses can be submitted entirely to the sub-district. The research method used is a qualitative method. This method is used to answer research problems, namely how is the implementation of prime public services referring to PATENT based on Minister of Home Affairs Number 4 of 2010 and Indicator of Community Satisfaction Survey based on Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 16 of 2014.

Keywords : administrative services, PATEN

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Kemudian pelayanan publik juga memiliki dasar hukum Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan

administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kemudian melalui Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, dimana kebijakan ini berisi tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dapat digunakan pihak tertentu sebagai pedoman untuk melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga melalui pengukuran ini, dapat diketahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu organisasi publik.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga.

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam

segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 2007:11) mengemukakan bahwa : Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah Kecamatan Karawaci dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan cara mengetahui apakah layanan kepada masyarakat tersebut sudah terpenuhi dan sesuai dengan yang diwajibkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang termuat dalam Standar Pelayanan Minimal terhadap kebutuhan masyarakat dan harapan atas layanan yang masyarakat terima yang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Karawaci relatif terjangkau dan mutu pelayanan itu sendiri memiliki muatan yang transparan, adil, partisipatif dan dapat dipertanggungjawabkan produk layanannya.

Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, menimbulkan keterlambatan mewujudkan hasil kerja nyata, dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak terlaksana dengan maksimal. Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas disediakan guna mendukung pekerjaan manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Sadu Wasistiono (2003) mengatakan, bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat.

Menyadari hal itu Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri

Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Masalahnya bagaimana mengoptimalkan peranan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan dalam rangka mewujudkan *Good Local Government*, dengan tinjauan kasus di Kecamatan Karawaci khususnya dan Pemerintah Kota Tangerang umumnya.

Kondisi saat ini, fasilitas pelayanan publik di Kota Tangerang, termasuk di Kecamatan Karawaci belum aksesible terutama bagi penyandang disabilitas. Padahal, hak aksesibilitas merupakan salah satu hak terpenting bagi penyandang disabilitas untuk dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial. Salah satu penunjang untuk mendapatkan hak tersebut adalah fasilitas publik bagi kelompok *difabel* baik gedung pemerintahan. Kelompok *difabel* selalu terhambat untuk mendapatkan haknya akibat fasilitas publik yang tidak inklusif, padahal fasilitas publik merupakan hak setiap warga negara yang seharusnya dapat diakses oleh siapapun, tidak terkecuali kelompok *difabel*.

Selain kelompok *difabel*, pelayanan publik berkenaan dengan fasilitas pelayanan terasa sangat kurang adil bagi kaum perempuan. Hampir di seluruh kantor pemerintahan Kota Tangerang, termasuk kantor Kecamatan Karawaci belum menyediakan fasilitas pelayanan bagi kaum ibu menyusui. Padahal pelayanan untuk kelompok masyarakat *difabel* dan ibu menyusui dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kegiatan penelitian ini diilhami dengan pelaksanaan PATEN, dimana untuk kasus di Kota Tangerang pelaksanaannya cukup kontroversial, sebab walaupun Walikota Tangerang sudah menerbitkan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016

tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Tangerang, namun pada tataran implementasinya terkendala dengan pelimpipahan kewenangan perijinan yang semula dari dinas terkait dan sebagian diserahkan kepada kecamatan. Bahkan untuk menetapkan pengaturan pelimpipahan kewenangan Walikota Tangerang kepada Camat ini dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 sudah mengalami lima kali perubahan. Karena itu, agar penelitian ini tidak bias dengan permasalahan lain di seputar implementasi PATEN, maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan masyarakat yang prima yang merujuk pada PATEN berdasarkan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang ?
2. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan masyarakat yang prima yang merujuk pada Indikator Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang ?

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam berkenaan pelaksanaan pelayanan masyarakat yang prima yang merujuk pada PATEN berdasarkan Peraturan Menteri Dalam

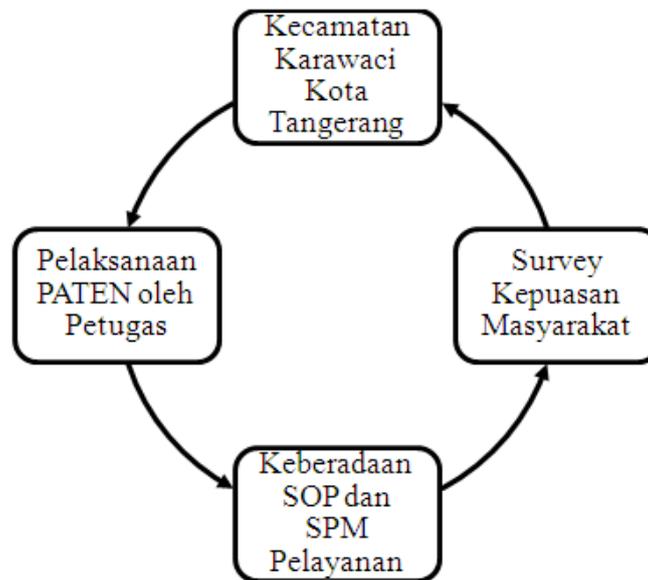
Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Indikator Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Kegiatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Moleong (2004 : 5) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Dia juga mengutarakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai macam metode yang ada.

Moleong (2004:49) Penelitian pada hakekatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Penelitian jenis apa pun titik tolaknya tidak lain bersumber pada masalah. Tanpa masalah penelitian itu tidak dapat dilaksanakan. Masalah itu, sewaktu akan mulai memikirkan suatu penelitian sudah harus dipikirkan dan dirumuskan secara jelas, sederhana dan tuntas. Hal itu disebabkan oleh seluruh unsur penelitian lainnya berpangkal pada perumusan masalah tersebut. Karena itu, penelitian ini mengikuti skema seperti di bawah ini.



Gambar 1 Skema Penelitian

Operasionalisasi Indikator Pelayanan

Indikator pelayanan yang dioperasionalkan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kemudian 9 (Sembilan) Indikator pelayanan di tersebut disusun menjadi kuesioner (bentuk angket terlampir) yang akan diisi oleh responden. Kepada setiap responden disajikan 4 (empat) pilihan jawaban berdasarkan Skala Likert. Untuk menilai penyelenggaraan pelayanan maka disediakan pilihan jawaban yang disesuaikan dengan dengan pertanyaan yang telah disusun dalam kuesioner (terlampir).

Key Informan dan Sampel Penelitian

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013 : 297) bahwa “Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi dan sampel, tetapi dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis”. Adapun menurut Nazir (2011 : 12) :

“Populasi adalah keseluruhan nilai yang mungkin, hasil pengukuran ataupun perhitungan, kualitatif ataupun kuantitatif, mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifatnya”.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan sumber data yang valid, maka peneliti akan mewawancarai beberapa orang yang dianggap paling mengetahui kondisi pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci (*key informan*), diantaranya adalah :

1. Camat Karawaci (Suli Rosadi, S.Sos-NIP:19661027 1988021002)
2. Sekretaris Kecamatan (Drs. M. Agianto-NIP: 19630326 1985031007)
3. Kasie Pelayanan Umum (Farhana Susana. - NIP: 19690627 198803 2 002)
4. Kasie Tata Pemerintahan (Ade Diyanah, M.Si.- NIP:196809042007012012)
5. Kasie Ekbang (Ajaji Musa, S.Sos-NIP: 19670305 200112 1 002)
6. Kasie Kemasyarakatan (Sri Hesti U, S.Sos-NIP: 196112261987112 001)
7. Kasie Tramtib (Elzan – NIP : 19690808 200212 1 008)
8. 6 Orang petugas teknis anggota Tim PATEN

Dengan demikian *Key informan* yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 13 orang, yang juga merupakan anggota Tim PATEN di Kecamatan Karawaci. Sedangkan Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan pasca penerapan kebijakan PATEN, peneliti akan menggunakan perwakilan masyarakat sebanyak 50 orang.

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data yang dilaksanakan dalam kegiatan penelitian ini terdiri dari :

1. Teknik wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*key informan*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dari responden dengan cara atau melalui wawancara dengan menggunakan beberapa pokok topik sebagai pedoman guna mengumpulkan informasi kualitatif dan untuk mengetahui hubungan sebab akibat.

Adapun alat yang digunakan adalah alat perekam berupa HP

2. Teknik observasi dan dokumentasi. Teknik observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peneliti mengamati proses pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan Karawaci selama penelitian lapangan berlangsung. Sedangkan teknik dokumentasi adalah melakukan dokumentasi terhadap beberapa fenomena yang terjadi di lapangan baik secara tertulis ataupun kejadian langsung. Alat untuk observasi dan dokumentasi berupa HP untuk mendokumentasikan kegiatan berlangsung dan memfotocopy dokumen.
3. Teknik survey. Teknik survey adalah dengan mempergunakan angket terstruktur yang dibagikan kepada sampel penelitian dengan mempergunakan item-item pertanyaan.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Setelah data yang terkumpul diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kemudian peneliti memilih data mana yang penting untuk dijadikan sebuah sintesa yang akan dibandingkan dengan teori mengenai pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang, hingga peneliti dapat melakukan pengembangan teori (*grounded*). Dengan demikian dalam penelitian ini analisis datanya lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan proses pengumpulan data untuk dijadikan suatu kesimpulan guna menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat digunakan analisis teknik analisis penilaian SKM, yang dilakukan dengan cara sebagai berikut: Nilai IKM di hitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam

penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut ini :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM penyelenggara pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan melaksanakan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas :

dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil konversi dengan menggunakan angka konversi akan menghasilkan 4 kelas data, seperti

terlihat dalam tabel 1. yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1 Interpretasi Data Hasil Survey Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval SKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Penyelenggara Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada

Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada para Camat di Kota Tangerang sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.

Sebagai pusat pelayanan, dalam arti bahwa di masa depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

Sesuai dengan tujuan PATEN yakni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian akan lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan. Manakala terdapat keluhan berupa ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan akan dengan cepat dapat direspons dan dicari solusinya.

Ruang lingkup penyelenggaraan PATEN adalah meliputi pelayanan administrasi perijinan dan pelayanan administrasi non perijinan yang merupakan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Walikota yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (Dinas/Badan/Kantor) dan dilimpahkan sebagian kepada Camat seperti tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat. Secara terperinci jenis bidang perijinan tersebut dapat dijelaskan sebagaimana berikut :

1. Pelayanan Bidang Perijinan, terdiri dari
 - a. Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk fungsi hunian diluar kawasan perumahan dengan luasan sampai dengan 70 m² dan fungsi hunian di dalam kawasan perumahan yang sudah menjadi milik individu.
 - b. Penerbitan Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) dengan luasan samapai dengan 70 m².
 - c. Penerbitan Ijin Satuan Pendididkan (PAUD, Play Group, TK, Kursus dan PKBM).
 - d. Penerbitan Ijin Rumah Sewa, Kos dan Petakan.
 - e. Penerbitan Ijin Optik Skala Kecil.
 - f. Penerbitan Operasional Toko dan Warung.

- g. Penerbitan Ijin Reklame Skala Kecil (luasan sampai dengan 6 m²)
 - h. Penerbitan Ijin Pendirian Koperasi.
 - i. Penerbitan Ijin Depot Air Minum Isi Ulang.
 - j. Penerbitan Ijin Usaha makanan Minuman Skala Kecil.
 - k. Penerbitan Ijin Tempat Usaha (SITU) Skala Kecil.
 - l. Penerbitan Ijin Gangguan (HO) Skala Kecil.
 - m. Penerbitan Ijin Usaha (SIUP) Skala Kecil.
 - n. Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan /industri (TDP/TDI) skala kecil.
 - o. Penerbitan Tanda Daftar Gudang (TDG) skala kecil.
2. Pelayanan Bidang Non Perijinan
 - a. Rekomendasi Pembuatan dan Herregistrasi segala bentuk Perijinan selain yang termuat dalam pelayanan PATEN dan atau yang ditandatangani oleh Walikota atau Kepala PTSP.
 - b. Rekomendasi Pelayanan Adminsitrasi Pencatatan Sipil.
 - c. Rekomendasi Pembuatan Ijin Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
 - d. Rekomendasi Pendirian Ijin Keramaian.
 - e. Rekomendasi Pendirian Tempat/Sarana Ibadah.
 - f. Rekomendasi Pindah Antar Daerah.
 - g. Rekomendasi Penetapan Lokasi Perparkiran Swasta.
 - h. Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan (KTP-KK).
 - i. Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning).
 - j. Penetapan Lokasi Perparkiran Pengelolaan Pemerintah.
 - k. Penerbitan Surat Keterangan :

Adapun hasil dari pelaksanaan pelayanan bidang perijinan dan non perijinan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat, selama tahun 2017 dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 2 Laporan Penyelenggaraan PATEN Kecamatan Karawaci Tahun 2017

NO	JENIS PELAYANAN	TARGET	REALISASI
	I. Perijinan		

1	Penerbitan IPPT		0
2	Penerbitan IMB		0
3	Penerbitan Izin Usaha Satuan Pendidikan Dasar : - PAUD - Play Group - TK - PKBM		0 0 0 0
4	Penerbitan SIUP Skala Mikro		0
5	Penerbitan IUMK		0
	II. Non Perijinan		
1	Rekomendasi Pelayanan Administrasi Pencatatan Sipil		
2	Rekomendasi Pindah Antar Daerah - Antar Kelurahan - Antar Kecamatan - Antar Kota / Kabupaten / Provinsi Rekomendasi Datang Antar Daerah - Antar kelurahan - Antar Kecamatan - Antar Kota / Kabupaten / Provinsi		68 58 124 60 54 174
3	Pelayanan Administrasi Kependudukan Kewenangan Kecamatan - Perekaman KTP - KTP Yang Sudah Tercetak - KTP Yang Belum Tercetak - Pencetakan KK - Kartu Keluarga yang sudah jadi - Kartu Keluarga tercetak bulan Oktober 2017		35187 19192 44922 994
4	Penerbitan Surat Keterangan : - Surat Keterangan Ahli Waris dan Legalisasinya - Surat Keterangan Tidak Mampu - Surat Keterangan Domisili Usaha - Surat Keterangan Perekaman KTP dalam proses - Surat Keterangan Domisili Yayasan - Rekomendasi Nikah - Nikah KUA - Nikah Pencatatan Sipil		12 0 92 358 7 6 5
5	Rekomendasi Pembuatan dan Herregistrasi segala bentuk Perizinan selain yang termuat dalam Pelayanan PATEN - Rekomendasi IMB		0

Berdasarkan tabel informasi dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa walaupun dalam Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat, selama tahun 2017 sudah banyak poin bidang perijinan dan bidang non perijinan yang sudah dilimpahkan kepada

kecamatan, akan tetapi tidak seluruhnya masyarakat mengurusnya di Kecamatan. Hal ini disebabkan banyak masyarakat yang setadinya mengurus perijinan atau non perijinan di OPD lain belum tahu sudah ada pelimpahan, sehingga mereka langsung ke OPD yang bersangkutan.

Berkenaan dengan evaluasi penyelenggaraan PATEN, Camat menyampaikan laporan bulanan tertulis atas pelaksanaan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada Badan/Dinas terkait setiap minggu Pertama. Adapun Dinas terkait yang mendapatkan tembusan laporan pelaksanaan penyelenggaraan PATEN oleh Camat ini akan mengevaluasi laporan ini dan hasilnya akan disampaikan kepada Walikota Tangerang secara tertulis pada tiap minggu kedua di bulan berikutnya setelah Dinas tersebut mendapatkan tembusan laporan ini.

Secara keseluruhan, untuk pelaksanaan kegiatan pembinaan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan ini dilakukan dapat didelegasikan oleh Walikota Tangerang kepada Tim Teknis, dimana susunan anggota Tim Teknis ini akan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pelaksanaan PATEN Hasil Survey SKM

Untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimanakah pelaksanaan pelayanan masyarakat yang prima yang merujuk pada Indikator Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang, maka peneliti melakukan survey kepada masyarakat selaku penerima layanan.

Adapun jumlah masyarakat yang dijadikan responden sebanyak 50 orang dan angket yang diisi oleh responden didasarkan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur pelayanan.

Metode pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang mengikuti gradasi penilaian dalam angket dengan dasar teknik skala Likert. Teknik skala Likert mengarahkan persepsi responden terhadap empat alternatif pilihan jawaban yang tersedia dalam angket, sehingga dalam hasil pengukurannya akan mendapatkan 4 kelas penilaian, yaitu :

- ⇒ Kelas A (pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci dinilai sangat baik oleh masyarakat) dengan nilai 81,26 sampai dengan 100,00.
- ⇒ Kelas B (pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci dinilai baik oleh masyarakat) dengan nilai 62,51 sampai dengan 81,25.
- ⇒ Kelas C (pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci dinilai kurang baik oleh masyarakat) dengan nilai 43,76 sampai dengan 62,50.
- ⇒ Kelas D (pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci dinilai tidak baik oleh masyarakat) dengan nilai 25,00 sampai dengan 43,75.

Hasil analisis tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci menurut persepsi responden berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dari hasil angket yang diisi oleh responden dapat dijelaskan melalui tabel berikut ini.

Tabel 3 Hasil Survey SKM atas Pelaksanaan PATEN

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-Rata	Jumlah	SKM	Interval	Nilai Mutu
		Unsur	(NRR)	Tertimbang (NRRT)	NRRT			
1	Persyaratan	150	3,000	0,333	3,278	81,944	81,26 - 100,00	A
2	Prosedur	150	3,000	0,333				
3	Waktu Pelayanan	150	3,000	0,333				
4	Biaya/Tarif	165	3,300	0,367				
5	Produk Layanan	170	3,400	0,378				
6	Kompetensi Pelaksana	185	3,700	0,411				
7	Perilaku Pelaksana	180	3,600	0,400				
8	Maklumat Pelayanan	165	3,300	0,367				
9	Penanganan Pengaduan	160	3,200	0,356				

Sumber : Hasil Olah Data Survey SKM, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM atas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci menurut persepsi responden berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, diperoleh nilai SKM sebesar 81,944 nilai tersebut berada pada kelas 81,26 sampai dengan 100,00. Dengan hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karawaci memiliki nilai mutu Sangat Baik (A).

Apabila peneliti membandingkan hasil wawancara, hasil observasi lapangan dan hasil survey SKM atas penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Karawaci, maka penyelenggaraannya dapat dikatakan sudah dilaksanakan dengan baik. Penilaian baik ini juga disampaikan dari Camat bahwa Kecamatan Karawaci seringkali menjadi pembanding bagi kecamatan lainnya di wilayah Kota Tangerang dan sering mendapatkan kunjungan dari daerah lain untuk lokasi studi banding

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN ditetapkan 3 persyaratan yang harus dipenuhi untuk implementasi PATEN di kecamatan, persyaratan substantif, persyaratan administratif, dan persyaratan teknis, ketiga persyaratan tersebut dari hasil

observasi penelitian dapat terbukti sudah ada dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh Tim PATEN Kecamatan Karawaci.

Indikator pelayanan yang dioperasionalkan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan pelayanan, menurut persepsi masyarakat dikategorikan sangat baik dengan nilai sebesar 81,944 dengan nilai mutu A.

Tempat pelayanan penyelenggaraan PATEN serta SOP yang sudah dibuat oleh Tim PATEN Kecamatan Karawaci telah mendapatkan apresiasi dari apresiasi dari Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Tangerang, dan sudah dijadikan dokumentasi tersendiri oleh Bagian Pemerintahan untuk kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis sampai dengan pembinaan pelaksanaan PATEN di tingkat Kota Tangerang.

Rekomendasi

Rekomendasi hasil penelitian dapat disusun sebagai berikut:

1. Kendala penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Karawaci seringkali terhambat dikarenakan oleh adanya faktor ketidakpastian dalam penetapan Peraturan Walikota yang mengatur jenis-jenis ijin yang dilimpahkan ke kecamatan. Oleh karena itu, disarankan agar sebelum diterbitkannya regulasi dalam bentuk produk hukum daerah, agar dilaksanakan dalahulu penelitian pendahuluan dan naskah akademiknya, sehingga rancangan produk hukum yang akan diterbitkan memiliki kepastian dan obyektivitas yang baik. Selain itu, intervensi kepentingan harus mampu diabaikan jika itu dapat melemahkan kepentingan masyarakat.
2. Mengenai dukungan sumber daya manusia perlu kirannya dipertegas kembali mengenai jumlah jenis layanan perijinan yang akan dilaksanakan oleh Kecamatan, sehingga hal ini Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Tangerang sangat mempengaruhi jumlah tenaga kerja / SDM yang harus disediakan dalam keadaan minimum, maka dapat disarankan beberapa jenis pelatihan dan pendidikan seperti : Diklat Pelayanan Prima, Diklat Manajemen Keuangan PATEN, Diklat Pengembangan Sistem Informasi PATEN, Diklat Tentang Manajemen PATEN; dan Pembinaan dan pendampingan tahap awal dari OPD pembina ke Kecamatan terkait dengan beberapa kewenangan yang diserahkan kepada Camat.
3. Disarankan juga agar SOP yang sudah dibuat terkait penyelenggaraan PATEN untuk pelayanan administrasi perijinan dan pelayanan administrasi non perijinan agar segera dilengkapi sesuai dengan jumlah dan jenis pelayanan yang dilimpahkan berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat.
4. Dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan swasta untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu mengadakan sosialisasi atau diseminasi tentang PATEN bekerjasama dengan masyarakat

(tokoh pemuka masyarakat, tokoh pemuda, kalangan akademisi atau dengan LSM) maupun swasta, misalnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Chama Digit. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Miftah,Thoha,2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Pratomo dan Shaff, 2000. *Pelayanan Prima*. Angkasa Bandung. Bandung.
- Suwithi, 1999. *Pelayanan Prima (Customar Care)*. JPS. Jakarta.
- Rasyid, Ryaas 2007. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21*. Jurnal Adminsitasi & Pembangunan, Edisi Khusus, Vol. I, No. 2. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi Kualitatif Kuantitatif (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.

Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan,
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Tangerang.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 19 Tahun 2018 tentang (Mencabut Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2017 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat.