

Pelaksanaan Paten Di Kabupaten Tuban

Bambang Kusbandrijo

E-mail b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract

The quality of public services is an important indicator in good governance. Permendagri No. 4/2010 concerning Guidelines for Integrated District Administration Services, this program is better known as PATEN. The PATEN program in Tuban Regency has been implemented since 2012, Tuban Regional Regulation No. 52 of 2012 concerning the Transfer of Part of the Authority of the Regent to the Head of District. This program changes conventional services to modern digital-based services. Utilization of digital will improve the quality of public services faster, easier and cheaper. Based on field observations, the implementation of the PATEN Program in Tuban Regency has not been in accordance with the applicable regulations. This writing will answer how the Implementation of District Integrated Administrative Services Program Policies in Tuban Regency and what are the supporting and inhibiting factors for the Policy Implementation of the District Integrated Administrative Services Program in Tuban Regency? The object is the District Integrated Implementation in Tuban Regency and the subject is the Head of District. This research uses a qualitative approach. The results showed that PATEN in Tuban, equal rights, professionalism, equality of treatment, openness, facilities and legal treatment, timeliness, speed, convenience, and affordability of services received by the community are of low quality. Timeliness is still not consistent, speed, convenience and affordability are still not good because the performance of the officers is also lacking in serving.

Keywords: *Public Service, Implementation, PATEN*

Abstrak

Kualitas layanan publik merupakan indikator penting dalam pemerintahan amanah (*good governance*). Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, program ini selanjutnya lebih dikenal dengan nama PATEN. Program PATEN di Kabupaten Tuban telah dilaksanakan sejak tahun 2012, Perbup Tuban Nomor 52 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat. Program ini merubah layanan konvensional ke layanan modern berbasis digital. Pemanfaatan digital akan meningkatkan kualitas layanan public

lebih cepat, mudah dan murah. Berdasarkan pengamatan di lapangan pelaksanaan Program PATEN di Kabupaten Tuban belum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penulisan ini akan menjawab bagaimana Pelaksanaan Kebijakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban dan apakah faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Kebijakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban? Obyeknya adalah Pelaksanaan Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban dan subyeknya adalah camat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PATEN di Tuban asas persamaan hak, profesional, persamaan pelayanan, transparansi, ketersediaan peralatan, ketepatan waktu, kemudahan perlakuan hukum, kecepatan, dan keterjangkauan pelayanan berkualitas rendah. Ketepatan waktu masih kurang konsisten, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan masih kurang baik karena kinerja aparat juga kurang dalam melayani.

Kata Kunci : Layanan Publik, Pelaksanaan, PATEN

Pendahuluan

Kualitas layanan publik merupakan indikator penting dalam pemerintahan amanah (*good governance*). Kualitas layanan harus dijaga karena unsur penting dalam sebuah organisasi baik pemerintahan maupun swasta. Kualitas layanan berorientasi pada penerima manfaat produk layanan agar masyarakat penerima layanan puas. Osborne dan Gebler (1996), kualitas layanan bercirikan cepat (tidak birokratis), cepat tersalurkan/terbagi dan dekat dengan masyarakat penerima layanan (desentralisasi) serta mengutamakan kepentingan masyarakat.

Kinerja pelayanan publik dalam sistem otonomi daerah berdampak pada tata kehidupan masyarakat arena mendekatkan antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Maka dari itu memiliki urgensinya dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 9 ayat (1) menjelaskan bahwa upaya mempermudah layanan public dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Peraturan ini mendorong agar pemerintah daerah melakukan

inovasi manajemen pelayanan yang dekat, mudah dan murah dalam melayani masyarakat.

PP No. : 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten atau Kota. Pasal 7 Ayat menjelaskan (1) ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota tentang layanan dasar. Sementara itu PP No.: 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan bahwa camat bertugas merencanakan desain pelayanan untuk tercapainya layanan berkualitas di wilayahnya.

Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, memerintahkan seluruh kecamatan sudah harus melaksanakan program itu pada tahun 2015. Program ini selanjutnya lebih dikenal dengan nama PATEN. Di Kabupaten Tuban telah dilaksanakan sejak program PATEN sejak tahun 2012 yang ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Tuban Nomor 52 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat. Hadirnya kebijakan ini tentu merubah sistem layanan yang lebih mudah, cepat murah dengan memanfaatkan IT.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, ternyata pelaksanaan Program PATEN di Kabupaten Tuban belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, pelaksanaannya juga kurang optimal, sarana dan prasarana juga masih perlu ditingkatkan, beberapa pelayanan seperti pembuatan Kartu Keluarga dan KTP belum bisa dilaksanakan di Kecamatan dan tentunya kepuasan masyarakat belum tercapai sepenuhnya. Berdasarkan uraian di atas maka yang penulisan ini akan menjawab bagaimana Pelaksanaan Kebijakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban? Apakah faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Kebijakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban ?

Metode

Obyeknya adalah Pelaksanaan Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban dan subyeknya adalah camat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah antara lain Tim Teknis PATEN Kabupaten, Camat, masyarakat pengguna layanan baik perkotaan, pedesaan dan pesisir. Dalam proses memperoleh informasi adalah observasi, wawancara dan kuisioner. Uji keabsahan data, menggunakan aspek kredibilitas, transferabilitas dan realibilitas dan konformitas. Pengujian kredibilitas dilakukan secara triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Adapun analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, analisis terdiri dari tiga alur yaitu, reduksi data; penyajian data; selanjutnya menarik kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan PATEN

PATEN merupakan program peningkatan kualitas layanan publik, diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dari Asas Kepentingan umum. Data menunjukkan secara umum memberikan tanggapan baik, bahwa aparat bekerja secara baik dalam memberikan layanan tanpa adanya diskriminasi pada masyarakat. Asas Kepastian Hukum menunjukkan bahwa sudah terdapat kepastian hukum bagi pelaksana dan penerima layanan (masyarakat). Asas Kesamaan Hak menunjukkan bahwa ternyata kualitas layanan kurang baik. Dalam arti pemberian layanan masih adanya perbedaan kepada masyarakat terutama dalam masalah gender status ekonomi. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban, bahwa pemberian layanan sudah baik karena adanya pemenuhan hak sesuai dengan kewajibannya. Asas Profesionalitas, bahwa pelaksana PATEN ternyata tidak memiliki keahlian yang diperlukan dalam

melaksanakan/mengoperasikan alat. Asas Partisipatif bahwa keterlibatan masyarakat secara aktif dalam pelaksanaan program PATEN sudah terlihat nyata. Asas Persamaan Perlakuan masyarakat menyatakan bahwa mereka diperlakukan kurang adil. Asas Keterbukaan bahwa dalam pelaksanaannya masyarakat masih mengeluh karena layanan masih sulit diakses dalam mendapatkan informasi tentang PATEN. Asas Akuntabilitas bahwa proses pelaksanaan PATEN secara kualitas sudah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturannya.

Asas Fasilitas dan Perlakuan Hukum, data lapangan memperlihatkan layanan kepada kelompok yang seharusnya dibantu secara khusus (masyarakat manula dan gagap teknologi) ternyata masih adanya keengganan dalam memeberikan layanan. Data lapangan terkait asas Ketepatan Waktu menjelaskan bahwa penyelesaian setiap jenis layanan ternyata tidak menunjukkan ketepatan waktu sebagaimana yang telah ditentukan (standar layanan) PATEN. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan data lapangan menunjukkan bahwa hasilnya kurang tepat, masih berbelit, dan kurang menjangkau warga masyarakat penerima layanan.

Berdasarkan data dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di kabupaten Tuban cukup baik. Pertama standar dan sasaran kebijakan jelas dan terukur, yaitu dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Tuban Nomor 52 tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat, beserta lampirannya tentang item-item yang dilimpahkannya secara detail dan jelas, serta dilengkapi dengan juknis pelaksanaan PATEN secara rinci sehingga program ini dapat dilaksanakan dengan baik. Agar layanan berkualitas perlu penguatan sumber daya, baik manusianya, peralatannya/infrastruktur, dan anggaran. Komunikasi lintas SKPD

dan pemangkukepentingan sebenarnya sudah baik namun perlu ditingkatkan. Karakteristik agen pelaksana termasuk didalamnya struktur birokrasi, norma yang telah disepakati, pola hubungan sudah terbentuk sehingga hal ini dapat mempermudah pelaksanaan koordinasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi sosial, ekonomi dan politik masyarakat sangat mendukung program ini, dengan biaya pelayanan yang sangat terjangkau, masyarakat serta kelompok kepentingan sangat mendukung program ini. Disposisi implementor juga cukup baik, Camat dan karyawan kecamatan terus berusaha untuk memahami pelimpahan wewenang tersebut sesuai dengan Peraturan Bupati Tuban Nomor 52 tahun 2012 beserta juknisnya dan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, sehingga pada saat penelitian ini belum ada aduan dari masyarakat tentang pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Pelayanan PATEN adalah pelaksanaan layanan publik di kecamatan pengelolaanya berawal permohonan sampai terbitnya dokumen yang dilayani di suatu tempat tertentu atau satu meja saja. Untuk memperoleh layanan masyarakat cukup menyelesaikan produk layanan pada petugas meja/loket layanan di kecamatan. Asumsi dasarnya bahwa pelayanan di tingkat kecamatan akan lebih efektif dan efisien.

Fakta lapangan masih terlihat bahwa SIMPEL-iK telah terkoneksi dengan Kelurahan/Desa yang ada, namun dukungan basis data masih rendah. Namun demikian SIMPIK-iK sangat bermanfaat dalam memberikan layanan masyarakat. Kendala-kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tuban, antara lain :

- a. Tidak adanya teknisi khusus dalam penanganan PATEN.
- b. Terbatasnya pegawai kecamatan.
- c. Sarana dan prasarana masih kurang optimal, beberapa Kecamatan ruang pelayanan kurang luas dan ruang tunggu pelayanan kurang nyaman.
- d. Pelayanan produk layanan harus ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tuban, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama.

Kesimpulan

Pelaksanaan PATEN di kabupaten Tuban menunjukkan rendahnya tindakan pada asas persamaan hak, profesional, persamaan pelayanan, transparan, fasilitas, kesamaan perlakuan hukum, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam memberikan layanan pada masyarakat. Standar dan sasaran kebijakan menggunakan pendekatan *top down*. Faktor komunikasi dan konsistensi aktor pelaksana kebijakan sudah mendukung suksesnya pelaksanaan program PATEN. Sumber daya manusia perlu ditingkatkan keahliannya. Untuk Sumber daya peralatan dan anggaran tidak menjadi masalah mendesak karena sumber anggaran dari Kementerian Dalam Negeri. Sikap pelaksana sesungguhnya telah berkomitmen dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugasnya. Karakterik Agen Pelaksana sekedar menjalankan SOP yang telah ada. Kondisi sosial, ekonomi dan politik, dan dukungan semua pihak dalam pelaksanaan PATEN sehingga dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Adapun yang menjadi faktor penghambat adalah asas kesamaan hak belum dilakukan dengan baik. profesionalitas pelaksana juga kurang baik. Pelayanan terlihat adanya pilah dan pilih. Asas transparansi pemberian layanan juga kurang baik. Masalah fasilitas

juga masih kurang baik. Ketepatan waktu masih kurang konsisten, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan masih kurang baik kurang baik karena kinerja aparat juga kurang dalam melayani. Faktor mendesak untuk efektivitas PATEN di kabupaten Tuban adalah masih lemahnya pemahaman dan motivasi pelaksana dalam melayani masyarakat dan juga masih lemahnya keahlian dalam mengoperasikan peralatan berbasis IT.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto dan Bevaola Kusumasari (2003)., "Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan? dalam Policy Brief, no. II/PB/2003
- Agus Dwiyanto, dkk., (2003)., Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Yogyakarta: PSKK-UGM
- Osborne, David dan Peter Plastrik, (2000)., Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha, terj. Abdul Rasyid dan Ramelan, Jakarta: PPM
- David Osborne dan Ted Gebler, (1996)., Mewirausahakan Birokrasi, terj, Abdul Rasyid, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Jay M. Shafritz dan Albert C. Hyde (1978)., Classics of Public Administration, USA: Harcourt Brace & Company
- Inu KencanaSyafi'i, dkk. (1999)., Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta
- Miftah Thoha (2003)., Ilmu Administrasi Negara, Jakarta: Rajawali press, cet. Ke-VIII,