

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peluang otonomi daerah yang lebih luas pertama kali dapat terwujud pada saat awal memasuki masa reformasi, terutama setelah disahkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, lalu saat ini direvisi lagi menjadi UU No. 23 Tahun 2014. Orientasi pembangunan sebelum masa reformasi cenderung kepada prinsip efisiensi dan pertumbuhan, kemudian berubah menjadi prinsip kemandirian dan keadilan yang mencerminkan penyelenggaraan pembangunan desentralisasi. Pada era desentralisasi ini, salah satu aspek penting ialah pelayanan publik yang berkaitan erat dengan fungsi pemerintahan dalam masyarakat.

Kegiatan pelayanan di era desentralisasi secara garis besar merupakan ranah pemerintah daerah sebagai ujung tombak bidang pelayanan kepada masyarakat. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas dari sebuah pelayanan publik tidak dapat terlepas dari bagaimana pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Peran dan fungsi pemerintah daerah yang sangat besar dalam kegiatan pelayanan publik tidak hanya berdasarkan pertimbangan atas konsekuensi reformasi tata pemerintahan, namun juga karena pertimbangan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik merujuk pada kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik. Hakikat suatu pelayanan menurut Rahayu et al., (2020) ialah mempertemukan kapabilitas organisasi pemerintah (*public organization's capabilities*) dengan kebutuhan masyarakat (*the needs of costumer*). Sehingga, pelayanan publik sendiri disimpulkan sebagai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan berkewajiban dan bertanggung jawab dalam mendekatkan pelayanan dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan dibedakan atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat umum, dilakukan berbagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan seperti menyelenggarakan jenis sistem pelayanan terpadu.

Salah satu implementasi perwujudan sistem pelayanan terpadu yakni melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai suatu penyelenggaraan pelayanan di kecamatan yakni sejak proses permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. Kecamatan dalam hal ini merupakan garda terdepan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan sebagai ujung tombak dalam menjalankan roda pemerintahan. Kecamatan adalah

unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan berperan sebagai media sosialisasi yang paling depan dalam setiap kebijakan pemerintahan (Andri & Komara, 2017). Kecamatan memiliki kedudukan yang strategis dalam kegiatan pemerintahan kabupaten/kota, sehingga perlu diperkuat dari segi sarana dan prasarana, pengelolaan administrasi, ekonomi, dan kewenangan aspek pemerintahan.

Status kecamatan kini menjadi perangkat daerah kabupaten/kota yang berperan sebagai penyelenggara pemerintahan umum yang dipimpin oleh seorang camat dalam menjalankan tugas yang bergantung pada pendelegasian sebagian kewenangan dari bupati/walikota dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah dan penyelenggaraan pemerintahan secara umum. Pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati/walikota ditujukan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dan meningkatkan pelayanan publik di kecamatan sebagai unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat secara luas.

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, unit kerja di bawah kabupaten/kota ini memiliki tugas dan fungsi pemerintahan yang krusial. Fungsi tersebut terdiri atas pengkoordinasian seluruh kegiatan pemberdayaan masyarakat, koordinasi ketertiban dan ketentraman publik, koordinasi implementasi upaya penegakan undang-undang, koordinasi pemeliharaan sarana, fasilitas, dan pelayanan publik, koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kecamatan, melakukan

pembinaan terhadap lurah atau kepala desa, dan melaksanakan tugas pelayanan publik.

Kecamatan juga memiliki fungsi turunan pemerintah kabupaten/kota, yakni untuk melaksanakan fungsi koordinasi, pembinaan, perizinan, rekomendasi, penetapan, pengawasan, fasilitas, penyelenggaraan, dan kewenangan lainnya. Fungsi pemerintahan yang dimiliki kecamatan ini menunjukkan bahwa kecamatan memiliki tanggung jawab sama besarnya dengan pemerintah dan pemerintah daerah karena secara fungsional unit-unit ini memiliki tanggung jawab yang sama untuk mengatur, melayani, dan mengawasi masyarakat.

Dalam menjalankan fungsi pemerintahannya, kecamatan sebagai sebuah perangkat daerah menjalankan tugas-tugasnya untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan pelayanan publik, dan sebagai bentuk pemberdayaan masyarakat desa maupun kelurahan (Farisi, 2018). Kecamatan dalam hal ini memiliki tugas sebagai salah satu lembaga supra desa, untuk melaksanakan pembinaan serta pengawasan terhadap pemerintahan desa atau kelurahan dalam rangka menertibkan administrasi pemerintahan (Manengkey et al., 2017).

Kecamatan memiliki peran penting dalam upaya penyelenggaraan mekanisme pelayanan terpadu untuk mempermudah dalam memberikan percepatan layanan kepada masyarakat, dengan penyederhanaan sistem pelayanan, yang terwujud dalam pembentukan pelayanan administrasi terpadu sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman

Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yakni penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang menyangkut pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen atau produk layanan yang cukup dilakukan di satu tempat. Melalui PATEN, dapat terwujud optimalisasi peran kecamatan dalam membangun kemudahan pelayanan dan meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, terjangkau, dan profesional yang dapat mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan. Penyelenggaraan kebijakan PATEN juga bertujuan untuk membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri, di tahun 2018 sebanyak 288 kabupaten/kota di Indonesia telah menerapkan PATEN dari jumlah keseluruhan sebanyak 514 kabupaten/kota. Di Provinsi Jawa Tengah, seluruh kabupaten/kota didalamnya sudah menerapkan PATEN termasuk Kabupaten Boyolali (Haryani & Prihantoro, 2022). Pada tahun 2018, Kabupaten Boyolali melakukan pemekaran wilayah kecamatan yang semula memiliki 19 kecamatan bertambah menjadi 22 kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali No. 18 Tahun 2018 tentang Pembentukan Kecamatan Gladagsari, Kecamatan Tamansari, dan Kecamatan Wonosamodro. Kecamatan Gladagsari sendiri merupakan wilayah hasil pemekaran dari Kecamatan Ampel, Kecamatan Tamansari hasil pemekaran dari Kecamatan Musuk, serta Kecamatan Wonosamodro hasil pemekaran dari Kecamatan Wonosegoro.

Pemekaran tiga kecamatan di wilayah Kabupaten Boyolali ini didorong oleh kondisi kecamatan yang dinilai memiliki beban wilayah administrasi yang tergolong berat, dimana Kecamatan Ampel, Kecamatan Musuk, dan Kecamatan Wonosegoro tergolong sebagai kecamatan tipe A yang menjalankan pelaksanaan tugasnya dengan beban kerja yang besar (Farisi, 2018). Beban kerja kecamatan ini didasarkan atas jumlah desa/kelurahan, jumlah penduduk, serta luas wilayah kecamatan. Kondisi ini berimplikasi pada efektivitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah pemberi layanan, seperti yang telah dijelaskan oleh Tenrini (2014), bahwa jika wilayah suatu daerah terlalu luas, maka dikhawatirkan pelayanan terhadap masyarakat menjadi tidak efektif dan efisien sehingga dilakukan pemekaran guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi serta efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, dan meningkatkan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Pemekaran wilayah sebagai bentuk penataan daerah berkaitan dengan *governability* atau kemampuan suatu unit pemerintah dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena ukuran besaran suatu wilayah sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas tata kelola penyelenggaraan administrasi pemerintahan (Syadzily, 2019). Kebijakan pemekaran wilayah dalam hal ini hadir untuk menjawab kebutuhan atas *governability* yang sesuai dengan tujuan desentralisasi.

Pemekaran tiga wilayah kecamatan di Kabupaten Boyolali ini merupakan satu-satunya yang telah terjadi di Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2016 sampai tahun 2023 (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2021). Dengan kata lain, Kabupaten

Boyolali menjadi daerah pertama yang berhasil diterima ajuan pemekaran kecamatannya di Provinsi Jawa Tengah. Padahal, beberapa kota/kabupaten di Jawa Tengah yang juga mengusulkan pemekaran, namun hingga tahun 2019 belum selesai dikaji oleh lembaga yang berwenang, misalnya pemekaran menjadi 26 kecamatan di Kota Semarang dan pemekaran dua kecamatan di Purbalingga (Radar Semarang, 2019).

Sebanyak 22 kecamatan di Kabupaten Boyolali sendiri telah menyelenggarakan PATEN, yang diatur dalam Peraturan Bupati Boyolali No. 34 Tahun 2015 mengenai Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat untuk menjangkau pelayanan yang optimal. Bahkan sejak awal pembentukan tiga kecamatan baru hasil pemekaran di Kabupaten Boyolali, ketiganya langsung mengimplementasikan PATEN. Pelaksanaan PATEN di lingkup wilayah Pemerintah Kabupaten Boyolali terdiri atas pelayanan perizinan dan non perizinan.

Kewenangan perizinan meliputi Penerbitan Usaha Mikro dan Kecil, dan memfasilitasi Pelayanan Izin Tempat Usaha, Izin Gangguan Usaha Skala Kecil, Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan Surat Izin Usaha Industri (SIUI). Sedangkan, berdasarkan Peraturan Bupati Boyolali No. 34 Tahun 2015, pelayanan non perizinan yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan PATEN yakni Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk, Rekomendasi Proposal, Legalisasi (SKCK, Izin Keramaian, Pindah Kawin, NCTR, Pengantar

Pendirian Kelompok Usaha, Keterangan Waris, Akte Catatan Sipil, Dispensasi Nikah, Permohonan Kredit), Rekomendasi Pendirian Kelompok Kesenian/Sanggar Seni, Penerbitan surat keterangan dan rekomendasi lainnya.

Kecamatan Gladagsari merupakan kecamatan baru hasil pemekaran dari Kecamatan Ampel, yang memiliki luas wilayah paling besar diantara dua kecamatan baru hasil pemekaran di Kabupaten Boyolali. Kecamatan Gladagsari termasuk kecamatan dengan luas terbesar ketiga di Kabupaten Boyolali yaitu seluas 60,010 km² dan memiliki jumlah penduduk sebesar 43.454 jiwa pada tahun pendataan terakhir 2021 serta terdiri dari sepuluh desa di antaranya yaitu Desa Candisari, Desa Gladagsari, Desa Jlarem, Desa Kaligentong, Desa Kembang, Desa Ngadirojo, Desa Ngagrong, Desa Ngargoloka, Desa Sampetan, serta Desa Seboto (BPS Kabupaten Boyolali, 2021b).

Kecamatan Gladagsari dijadikan sebagai fokus penelitian dikarenakan memiliki luas wilayah yang paling besar dan jumlah penduduk terbanyak diantara dua kecamatan hasil pemekaran lainnya. Berbagai permasalahan akan tata kelola pelayanan di Kecamatan Ampel atau kecamatan induk dari Kecamatan Gladagsari sebelum adanya kebijakan pemekaran berdasarkan informasi dari pemohon layanan yakni seperti lamanya waktu tunggu pelayanan karena pengunjung yang ramai dari dua puluh desa, antrean yang memanjang dalam memperoleh layanan, kurang menjangkau dan mendekatkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara merata, serta fasilitas sarana dan prasarana yang terbatas.

Beban kerja dan tugas kerja yang sangat berat mengakibatkan aparat pemberi layanan di Kecamatan Ampel terhambat dalam memberikan layanannya secara optimal, memberikan informasi panduan prosedur pelayanan, mempercepat pemberdayaan masyarakat, maupun mendengarkan aspirasi masyarakat. Hal ini yang menyebabkan adanya usulan pemekaran di wilayah Kecamatan Ampel. Sebagai kecamatan baru hasil pemekaran, kondisi Kecamatan Gladagsari dinilai cukup memadai dalam memberikan pelayanan, terbukti dari sejak dimekarkan Kecamatan Gladagsari telah memenuhi syarat sebagai penyelenggara PATEN. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gladagsari didominasi oleh pelayanan non perizinan yang sifatnya administrasi kependudukan seperti layanan pembuatan KTP, KK, SKTM, dan pelayanan non perizinan lainnya. Meskipun demikian, Kecamatan Gladagsari juga melayani pelayanan perizinan seperti layanan IMB maupun izin keramaian. Namun, jumlah dokumen pelayanan perizinan yang masuk di Kecamatan Gladagsari tidak sebanyak pelayanan non perizinan.

Pemekaran wilayah kecamatan berimplikasi dalam meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan, hal ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Zuliani & Martono (2019) dengan judul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prima Melalui Kebijakan Pemekaran Wilayah Kecamatan”, menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam mengukur optimalisasi kualitas pelayanan prima paca pemekaran tiga kecamatan di Kabupaten Jepara yakni Kecamatan Donorojo Kecamatan Kembang, serta Kecamatan Pakis Aji. Penelitian ini diukur melalui analisis kualitas pelayanan oleh Zeithaml dkk yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Hasil pemekaran tiga kecamatan tersebut dinilai memuaskan dan optimal sesuai dengan standar pelayanan administrasi kecamatan.

Penelitian ini sejalan dengan artikel jurnal oleh Pantow et al., (2019) yang berjudul “Efektivitas Pemekaran Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa”, menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menggunakan lima indikator efektivitas yakni indikator pemahaman program, indikator tepat sasaran, indikator tepat waktu, indikator tercapainya tujuan, serta indikator perubahan nyata. Hasil dari penelitian ini bahwa semua indikator menunjukkan adanya perubahan peningkatan yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemekaran kecamatan ini terbukti dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Penelitian lain yang mendukung dua penelitian di atas adalah artikel jurnal oleh Wiranto (2021) yang berjudul “Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci”, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml dkk yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, dengan hasil bahwa pemekaran kecamatan dinilai memuaskan. Dampak pemekaran Kecamatan Tanah Cogok terhadap peningkatan pelayanan publik oleh masyarakat dapat dilihat dari dimensi *assurance*, terlihat pada pemberian jaminan pelayanan yang berkualitas, kepercayaan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai prosedur, serta masyarakat dapat merasakan keramahan dari pihak petugas pelayanan.

Sebaliknya, temuan dari Najoan et al., (2018) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran (Suatu Studi di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa)”, menggunakan metode deskriptif kualitatif yang diukur melalui aspek kualitas pelayanan dari unsur *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Menunjukkan bahwa pemekaran kecamatan kurang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Camat Kawangkoan Utara masih perlu perbaikan terutama kualitas pegawai yang kurang mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya.

Penelitian tersebut sejalan dengan artikel yang dikembangkan oleh Imtikhana & Rahaju (2018:1-7) yang berjudul “Pengaruh Pemekaran Kecamatan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto”, yang membuktikan bahwasanya kebijakan pemekaran kecamatan tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Hasil ini didapat berdasarkan uji yang telah dilakukan, dimana uji nilai t hitung sebesar -1,61 atau lebih besar dari 5% ($0,11 > 0,05$). Perubahan variabel efektivitas pelayanan publik karena variabel pemekaran wilayah hanya sebesar 26%. Faktor-faktor yang mempengaruhi hasil penelitian ini adalah belum siapnya sarana dan prasarana di Kecamatan yang baru dimekarkan, serta lama pemekaran yang tergolong masih sebentar.

Penerapan PATEN di kantor kecamatan sendiri diharapkan mampu menjadi pusat pelayanan masyarakat serta dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta suatu bentuk pelayanan yang optimal. Penelitian oleh (Syarwani, 2021) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawang

Kabupaten Barito Kuala Tahun 2021”, menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengetahui dampak dan faktor penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Belawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya efektivitas PATEN di Kantor Kecamatan Belawang cukup baik, yang diukur melalui indikator produktivitas, kualitas produk, efisiensi, fleksibilitas, dan fasilitas. Kemudian, hasil penelitian juga memaparkan bahwa terdapat hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan seperti kurangnya pemahaman petugas dalam pembuatan dokumen serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Penelitian oleh Rahimah et al., (2021), yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kantor Kecamatan Gambut Tahun 2021”, juga sejalan dengan penelitian di atas. Penelitian menggunakan metode kualitatif untuk menilai tingkat efektivitas PATEN dengan hasil bahwa PATEN dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Faktor yang memengaruhi efektivitas PATEN Kantor Kecamatan Gambut diukur melalui tiga dimensi yakni faktor gaya pemberian pelayanan, faktor kecermatan, serta faktor waktu, dengan hasil yang memuaskan dimana penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gambut terbukti efektif.

Namun, berbeda dengan penelitian oleh Haryani & Prihantoro (2022) yang berjudul “Evaluasi Faktor Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali”. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengkaji evaluasi faktor implementasi PATEN di Kecamatan Tamansari berdasarkan syarat administratif, syarat substantif, serta syarat teknis. Dengan temuan implementasi

PATEN di Kecamatan Tamansari belum memenuhi syarat administratif dan syarat teknis. Penelitian juga menemukan hambatan pelaksanaan PATEN yakni buruknya jaringan internet, kurangnya pemahaman masyarakat terkait PATEN, hambatan penyaluran informasi, kosongnya jabatan struktural dan rangkap jabatan berimplikasi tidak optimalnya pelayanan, kapasitas keahlian penyelenggara PATEN kurang sesuai, sarana dan prasarana yang kurang memadai, sulitnya akses masyarakat terhadap informasi, serta kondisi ekonomi yang memengaruhi permintaan PATEN.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menganalisis efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Teradu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari sebagai salah satu kecamatan baru hasil pemekaran. Penulis melakukan penelitian dengan lokus tersebut karena masih sedikit kajian yang mengangkat fenomena seputar efektivitas PATEN di kecamatan baru hasil pemekaran.

1.2 Rumusan Masalah

- Bagaimana efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) setelah adanya kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini yakni guna menganalisis efektifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah kecamatan hasil pemekaran yakni Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Bagi kepentingan akademis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pembaca dan memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ranah Ilmu Pemerintahan terkait efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di wilayah Kecamatan Gladagsari setelah terjadinya pemekaran kecamatan. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian berikutnya khususnya terkait efektivitas PATEN di kecamatan setelah adanya kebijakan pemekaran kecamatan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Instansi

Dengan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali sebagai kecamatan baru hasil pemekaran dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

b. Bagi Peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengalaman dalam mengembangkan pengetahuan terkait efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di wilayah Kecamatan Gladagsari setelah terjadinya pemekaran kecamatan.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata *effective* yang berarti sebab akibat, dimana suatu akibat atau efek terjadi disebabkan atas suatu perbuatan sebagai bentuk variabel lain (Juliansyah, 2019). Efektivitas menurut Gibson et al. (2015), merupakan pencapaian sasaran yang diwujudkan atas upaya kolektif atau dengan kontribusi seluruh anggota kelompok/organisasi. Sedangkan, efektivitas menurut Richard M. Steers yakni kapasitas suatu organisasi dalam memperoleh dan memanfaatkan sumber daya sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Steers, 1985).

Efektivitas menurut Sondang P. Siagian dimaknai sebagai bentuk pemanfaatan atas sumber daya maupun sarana dan prasarana dalam rangka menciptakan barang atau produk atas jasa yang dilakukan (Siagian, 2003). Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Mulyasa bahwa efektivitas adalah proses pemanfaatan sumber daya dalam mencapai tujuan operasional dengan melaksanakan semua tugas-tugas pokok, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, serta adanya partisipasi anggota (Munthe & Lubis, 2022).

Efektivitas merupakan kondisi yang menggambarkan level keberhasilan dan/atau kegagalan suatu pekerjaan yang memiliki susunan manajerial dalam proses pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Suatu pekerjaan manajemen atau organisasi dinilai memiliki

efektivitas yang baik apabila pekerjaan tersebut bisa mencapai tujuannya dengan semaksimal mungkin.

Hal ini sejalan dengan pendapat Steers dalam Wadjdi (2022), bahwa efektivitas merupakan tujuan akhir dari sebuah organisasi dimana semakin besar upaya untuk maju searah dengan tujuan, maka akan semakin efektif organisasi tersebut. Sebagaimana yang disebutkan oleh Robbins dalam Susantri et al. (2018), pencapaian tujuan pekerjaan, program, atau organisasi ini ada yang bersifat jangka pendek dan jangka panjang. Pencapaian ini disesuaikan dengan tujuan yang telah dirancang sebelumnya.

Efektivitas erat kaitannya dengan hasil dan tujuan dari suatu program, pekerjaan, atau organisasi. Jika kedua elemen ini berbanding lurus secara positif, maka nilai efektivitas sesuatu juga semakin baik. Jika hasil yang didapatkan berbanding lurus dengan tujuan yang telah ditetapkan di awal, maka sesuatu itu bisa dinilai efektif. Efektivitas juga dapat ditinjau dari pencapaian tujuan dan sasaran akibat adanya kinerja fungsi yang baik dan maksimal. Semakin maksimal kinerja fungsi suatu program, kegiatan, atau organisasi, maka semakin besar kemungkinan untuk memperoleh hasil sesuai dengan tujuan dan sasaran. Dalam kondisi itu, sebuah program, kegiatan, atau organisasi bisa dikatakan efektif (Baria, 2019).

Sebagaimana yang dijelaskan juga oleh Mardiasmo dalam Anggriani (2021), efektivitas merupakan hasil hubungan antara *output* dengan tujuan yang akan dicapai. Kegiatan atau pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat

mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan di awal. Suatu kegiatan dikatakan tidak efektif apabila selalu mengalami kesenjangan antara harapan dan implementasi dengan hasil yang telah dicapai (Tumiwa et al., 2021).

Richard M. Steers, menjelaskan bahwa cara paling ideal untuk melihat efektivitas suatu hal adalah dengan meninjau tiga konsep yang saling berkaitan satu sama lain dalam waktu yang sama, yakni sebagai berikut (Steers, 1985):

1. Konsep Optimasi Tujuan. Konsep ini menerangkan bahwa efektivitas sesuatu bisa diukur dari sejauh apa keberhasilan mereka dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan sejak awal.
2. Konsep Perspektif Sistematis. Konsep ini menjelaskan bahwa efektivitas juga diukur dengan kesesuaian sistematis pelaksanaan dengan apa yang telah diatur oleh organisasi/lembaga.
3. Konsep Sumber Daya. Konsep ini menerangkan bahwa terdapat individu dan kelompok yang dapat mendorong tercapainya tujuan dengan cara kontribusi aktif dalam realisasinya.

Sejalan dengan Steers, menurut Martani dan Lubis dalam Wadji (2022), kriteria yang bisa digunakan dalam pengukuran efektivitas yakni:

1. Pendekatan Sumber (*Resource Approach*), yakni cara mengukur efektivitas suatu organisasi dilihat dari keberhasilannya dalam mendapatkan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan.

2. Pendekatan Proses (*Process Approach*), yakni efektivitas dapat diukur dari mekanisme pelaksanaan program dari organisasi.
3. Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*), yakni mengukur efektivitas dari keberhasilannya mencapai output atau sasaran dari organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas, maka efektivitas dapat diartikan sebagai kondisi yang mampu menerangkan tingkat keberhasilan dan kegagalan suatu program, pekerjaan, atau organisasi dengan cara meninjau seberapa maksimal tujuan dan sasaran bisa dicapai. Pencapaian tujuan dan sasaran ini ada yang bersifat jangka pendek dan jangka panjang, sehingga efektivitasnya pun bisa terukur dalam jangka pendek atau pun jangka panjang.

1.5.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik tersusun atas dua diksi yakni pelayanan dan publik. Menurut Munir dalam Nurdin (2019), pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan hak yang dilakukan satu pihak untuk pihak lainnya. Hak ini dimiliki oleh setiap individu maupun kelompok dan sifatnya universal. Artinya, hak atas pelayanan itu berlaku untuk setiap orang yang akan diminta kepada pihak yang memberi pelayanan.

Jika ditinjau dari sudut pandang pemerintahan, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat tentang hak dasar dan hak pemberian. Pemenuhan kebutuhan

masyarakat ini berupa jasa dan layanan. Pelayanan ini menjadi suatu tugas pokok dan fungsi yang dimiliki oleh seluruh pejabat pemerintahan sebagai aparatur sipil negara (Nurdin, 2019, p. 18). Pelayanan yang diberikan kepada seluruh individu yang memiliki haknya ini berwujud non fisik, sehingga di akhir tidak ada kepemilikan atas sesuatu. Pelayanan sendiri memiliki berbagai jenis, seperti pelayanan kependudukan, pelayanan ketertiban, pelayanan kesejahteraan, dan jenis pelayanan lainnya (Nurdin, 2019, p. 19).

Istilah publik sendiri memiliki arti etimologis sebagai masyarakat, umum, khalayak umum, masyarakat umum, dan orang banyak. Beberapa ahli juga mengartikan publik sebagai kepentingan umum. Berdasarkan definisi tersebut, maka pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat umum terkait hak dasar dan hak pemberiannya. Kotler menerangkan bahwa definisi pelayanan publik sebagai tindakan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya mengenai sesuatu yang tidak berwujud fisik dan tidak ada kepemilikan atas tindakan yang diberikan (Syamsuadi, 2017, p. 2).

Pelayanan publik menjadi tugas dan fungsi utama dari sebuah pemerintahan, sekaligus sebagai hasil dari birokrasi dalam merespon serta memenuhi kebutuhan dari publik. Wasistiono dalam Wadjdi (2022), menerangkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pemberian jasa dari pemerintah kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa pembayaran dalam rangka memenuhi setiap kebutuhan masyarakat luas.

Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam hukum perundang-undangan Indonesia secara resmi, tepatnya di Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan perundang-undangan ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik ini mengatur batasan-batasan pelayanan publik, asas pelayanan publik, dan jenis-jenis pelayanan publik. Kehadiran UU tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada warga negara sebagai penerima hak dan penyelenggara pelayanan publik (Syamsuadi, 2017, p. 3).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terkandung bentuk atau jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni sebagai berikut (Nirmala, 2015):

1. Pelayanan Administrasi, yakni pelayanan yang erat kaitannya dengan tugas umum pemerintah yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Contohnya adalah pelayanan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), maupun sebagainya.

2. Pelayanan Barang, yakni pelayanan utilitas yang menghasilkan berbagai jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Contohnya adalah jaringan telepon, air bersih, jalan, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa. Contohnya adalah pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan sebagainya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik pihak pemberi layanan maupun penerima layanan wajib memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yakni (Wadjdi, 2022):

1. Kepentingan Umum, yakni pemberi layanan tidak boleh mementingkan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kesamaan Hak, yakni penyelenggaraan pelayanan haruslah memiliki jaminan akan terciptanya kesamaan hak dan kewajiban.
3. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yakni penyelenggaraan pelayanan tidak boleh membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, maupun status ekonomi.
4. Keprofesionalan, yakni pemberi layanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya.
5. Partisipatif, yakni pemberian layanan perlu memperhatikan aspirasi, harapan, dan kebutuhan masyarakat.

6. Persamaan Perlakuan, yakni pemberian layanan harus dilakukan secara adil tanpa adanya diskriminasi.
7. Keterbukaan, yakni pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
8. Akuntabilitas, yakni proses pemberian layanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
9. Fasilitas dan Tindakan Khusus bagi Golongan Rentan, yakni berhubungan dengan keadilan di mana ada kemudahan pelayanan bagi kelompok rentan.
10. Ketepatan Waktu, yakni penyelenggaraan pelayanan harus tepat waktu sesuai standar pelayanan.
11. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan wajib dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki suatu standar pelayanan, yang dapat dijadikan sebagai jaminan kepastian oleh penerima layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, di dalamnya terkandung pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diterapkan dalam memberikan layanan yakni sebagai berikut:

1. Akurasi, yakni hasil dari pelayanan dapat diterima dengan benar dan tepat.
2. Keamanan, yakni proses dan produk dari pelayanan dapat memberikan kepastian hukum dan rasa aman.
3. Kedisiplinan, yakni sikap pemberi layanan yang disiplin, ramah, dan sopan.
4. Kejelasan, yakni penyelenggaraan pelayanan harus jelas dalam hal persyaratan, unit kerja yang berwenang, dan biaya.
5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana pendukung dalam memudahkan proses layanan.
6. Kemudahan Akses, yakni tersedianya lokasi dan sarana pelayanan yang dapat mudah dijangkau serta pemanfaatan teknologi informasi.
7. Kenyamanan, yakni lingkungan penyelenggaraan pelayanan yang memadai dari segi ketertiban, keteraturan, dan kebersihan.
8. Kepastian Waktu, yakni pelayanan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.
9. Kesederhanaan, yakni proses pemberian layanan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan tidak berbelit-belit.
10. Tanggung Jawab, yakni pemberi layanan dapat bertanggung jawab penuh atas penyelesaian proses layanan.

1.5.3 Efektivitas Pelayanan

Setelah memaparkan teori tentang efektivitas dan pelayanan publik, maka selanjutnya peneliti akan menggabungkan keduanya ke dalam penjabaran. Berdasarkan uraian sebelumnya, teori efektivitas pelayanan publik berarti memiliki makna sebagai tingkat keberhasilan sesuatu dalam mencapai tujuan awalnya yaitu untuk melakukan tindakan untuk kepentingan masyarakat umum sebagai pemenuhan hak dasar dalam pelayanan. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian dalam Bakara (2019), efektivitas pelayanan publik yakni penyelesaian tugas dan pekerjaan dinilai memuaskan atau tidak bergantung pada ketepatan waktu yang telah ditentukan.

Kemudian, dalam artikel yang dikembangkan oleh Mansyur (2013, p. 970), pelayanan publik dinilai efektif dan berkualitas yakni jika berhasil meminimalisir kesenjangan yang sering ditemukan antara lembaga pusat dan pelaksana di lapangan, berhasil menghemat penggunaan anggaran, berhasil memangkas penggunaan staf yang tidak berkontribusi terutama pada tingkat atas dan menengah berdasarkan prinsip rasionalitas, serta bisa mendekatkan hubungan antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Efektivitas menjadi suatu penilaian yang penting bagi organisasi publik dalam melihat keberhasilan suatu program guna tercapainya tujuan. Menurut Paul D. Epstein dalam Wadjdi (2022), pengukuran efektivitas

merupakan metode yang sangat tepat dalam melihat bagaimana pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan yakni guna memberikan pelayanan prima yang mampu menjawab kebutuhan dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

Terlebih menurut Epstein, metode pengukuran menggunakan konsep efektivitas juga dapat digunakan untuk melihat kompetensi dari pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya. Efektivitas pelayanan publik tidak hanya berbicara mengenai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, namun juga mengukur kehandalan atau daya tanggap suatu pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas serta mampu memberikan hasil yang berkualitas.

Adapun menurut Hall dalam Yulianti (2017), suatu organisasi mampu mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan tidak dapat terlepas dari penggunaan sumber daya dan alat yang tersedia secara optimal, sehingga efektivitas pelayanan publik mengandung makna dua hal yakni tujuan organisasi dan pelaksanaan atau cara dalam mencapai tujuan tersebut.

Richard M. Steers dalam Wadjdi (2022), mengkonsepkan beberapa variabel yang bisa digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik:

- 1) Karakteristik Organisasi.

Hubungan yang sifatnya tetap seperti bentuk susunan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi, dimana selanjutnya dapat

menentukan bentuk interaksi serta tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2) Karakteristik Lingkungan.

Dibedakan menjadi dua, yakni lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Lingkungan eksternal merupakan lingkungan yang berada di luar organisasi namun memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap organisasi seperti dalam proses pembuatan keputusan dan pengambilan respon atau tindakan, sedangkan lingkungan internal maupun iklim organisasi yakni seluruh lingkungan yang berada dalam lingkup organisasi.

3) Karakteristik Pekerja.

Faktor yang paling berpengaruh dalam mengukur efektivitas karena kesadaran dan tujuan setiap individu pekerja sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karenanya sangat penting dalam menyatukan tujuan organisasi yang akan dicapai dengan tujuan individu para pekerja.

4) Karakteristik Manajemen.

Karakteristik manajemen yaitu proses strategi untuk mengkondisikan seluruh hal dalam organisasi untuk mencapai efektivitas, dengan menggunakan dua alat yakni kebijakan dan praktik manajemen. Agar hal tersebut dapat berlangsung, harus memperhatikan individu dalam organisasi dengan cara menyusun tujuan yang strategis, menciptakan lingkungan prestasi,

menciptakan proses komunikasi yang sehat, pemanfaatan atas sumber daya, bentuk kepemimpinan dan pengambilan keputusan yang baik, maupun penyesuaian terhadap inovasi perubahan lingkungan organisasi.

Dengan menggunakan variabel-variabel ini, Effendi dalam Mansyur (2013, p. 971), melalui penelitiannya yang mengkaji efektivitas pelayanan publik di Indonesia, bahwa pelayanan bersifat monopolistik yang terjadi karena tidak ada kompetitor dari birokrasi non-pemerintah, masih besarnya tekanan dari lingkungan, dan melekatnya budaya patrimonial yang dibawa dari kebiasaan asli masyarakat setempat yang tidak kondusif.

Dalam mengukur efektivitas sebagai orientasi, Siagian menyoroti pada empat hal, yakni (Siagian, 2003):

- 1) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi
- 2) Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan
- 3) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa yang telah ditetapkan
- 4) Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas yang telah dirumuskan.

Penilaian efektivitas suatu pelayanan apabila berdasar dari pendapat Siagian, maka dapat dirumuskan menjadi:

a. Indikator Waktu.

Indikator waktu menjelaskan tentang kecepatan dan ketepatan waktu yang digunakan selama pemberian pelayanan. Suatu pelayanan dinilai berhasil apabila dapat menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Walaupun waktu pelayanan yang diberikan kepada satu orang dengan orang lainnya pasti berbeda dikarenakan mengikuti kebutuhan, tetapi indikator ini dapat dijadikan pengukuran sejauh mana efektivitas dari pelayanan publik.

b. Indikator Kesesuaian dan Kecermatan.

Indikator kesesuaian dan kecermatan menjelaskan tentang seberapa teliti pemberi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, faktor kesesuaian berarti bahwa setiap pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan standar pelayanan yang ada, sesuai dengan sarana dan prasarana, sumber daya pelaksana pelayanan, pembiayaan atas pelayanan, serta jumlah pelayanan yang dihasilkan. Faktor ketelitian berkaitan dengan pengecekan hasil layanan yang akan sangat mudah dalam memengaruhi penilaian penerima layanan karena mereka cenderung lebih menyukai jika kesalahan dalam proses pelayanan lebih minim atau bahkan tidak ada.

c. Indikator Gaya Pemberian Pelayanan.

Indikator gaya pemberian pelayanan menyangkut kepada karakter dan cara pemberi layanan selama menghadapi masyarakat atau sebagai tata cara yang ditempuh pegawai pelayanan dalam melakukan pekerjaannya sesuai kompetensi tugas. Indikator ini erat kaitannya dengan nilai sosial yang dimiliki oleh penerima layanan. Semakin sesuai gaya pemberi layanan dengan nilai sosial yang berlaku, maka semakin berkualitas pelayanan publik yang dilaksanakan.

Untuk mengkaji permasalahan penelitian, konsep efektivitas pelayanan oleh Sondang. P Siagian dijadikan pisau analisis. Peneliti memilih teori efektivitas pelayanan publik tersebut, karena peneliti percaya bahwa ketiga indikator ini telah mencakup variabel-variabel lain yang dikemukakan oleh ahli lain, seperti indikator budaya dan gaya pemberi layanan mencakup variabel karakteristik organisasi, indikator waktu mencakup variabel karakteristik pekerja, dan indikator kecermatan mencakup variabel karakteristik manajemennya.

1.5.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan di tingkat kecamatan guna mempermudah pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan. Melalui inovasi pelayanan ini menjadikan pelayanan di tingkat kecamatan menjadi lebih cepat dan dekat untuk diakses masyarakat, karena masyarakat dapat

langsung mendatangi kantor kecamatan di daerahnya untuk mendapatkan pelayanan sehingga tidak perlu ke kantor kabupaten/kota.

Tujuan penyelenggaraan PATEN yaitu menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang menjadi simpul bagi kantor/badan/dinas pelayanan terpadu di kabupaten/kota, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dibawah tanggung jawab dan binaan oleh Camat. Prinsip PATEN yakni mewujudkan petugas pelayanan kecamatan yang dapat memberikan pelayanan yang cepat, optimal, responsif, tepat, serta transparan.

Berkat adanya PATEN, pengurusan pelayanan dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen dapat dilakukan di satu tempat atau satu loket pelayanan. Alur pelayanan PATEN yakni masyarakat pemohon dapat menyerahkan berkas atau dokumen persyaratan serta surat pengantar dari kelurahan/desa apabila diperlukan, kemudian menunggu sejenak untuk dipanggil petugas PATEN untuk menerima hasil layanan yang diminta. Dalam menyelenggarakan PATEN juga telah tersedia standar operasional pelayanan yang mengatur standar waktu penyelesaian layanan, proses dan alur layanan, hingga informasi mengenai biaya layanan.

Kecamatan menjadi pusat pelayanan sekaligus sebagai simpul pelayanan dari satuan kerja perangkat daerah kabupaten/kota. Namun, dalam mewujudkan status kecamatan yang demikian harus dapat memenuhi

syarat-syarat sebagai kecamatan penyelenggara PATEN yakni syarat substantif, administratif, dan teknis. Persyaratan substantif yakni adanya pendelegasian wewenang pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan dari bupati kepada camat, kemudian persyaratan administratif mengenai adanya standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yakni berupa standar operasional prosedur, serta persyaratan teknis yakni tersedianya sarana prasarana pelayanan dan pelaksana teknis pelayanan.

Prinsip penyelenggaraan PATEN yakni adanya prinsip kesederhanaan dalam prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kejelasan serta kepastian persyaratan teknis dan administratif pelayanan mengenai proses pelayanan serta penyelesaian layanan hingga pelayanan aduan, prinsip akurasi terhadap produk layanan yang dihasilkan dapat diterima dengan baik, serta prinsip keamanan dan kenyamanan yakni dari tahap proses layanan hingga menjadi produk layanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman.

1.5.5 Operasionalisasi Konsep

1.5.5.1 Konsep Utama Penelitian

1. Efektivitas Pelayanan adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran yakni melakukan tindakan untuk kepentingan umum sebagai pemenuhan hak dasar dalam pelayanan.

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat.

1.5.5.2 Indikator Penelitian

Peneliti melihat tiga indikator untuk mengevaluasi efektivitas PATEN Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali setelah dimekarkan dari Kecamatan Ampel. Indikator tersebut adalah 1) Waktu Pelayanan, 2) Kesesuaian dan Kecermatan Pelayanan, dan 3) Gaya Pemberian Pelayanan.

Tabel 1. 1 Operasionaliasi Konsep

Konsep	Indikator	Keterangan
Efektivitas Pelayanan merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran, yakni dengan melakukan tindakan untuk kepentingan umum sebagai pemenuhan hak dasar dalam pelayanan berdasarkan atas indikator waktu, indikator kesesuaian dan kecermatan, serta indikator gaya pemberian layanan.	1. Waktu Pelayanan, berarti pemberian pelayanan dapat dinilai baik atau tidak bergantung pada kesesuaian waktu yang ditetapkan untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan waktu pemberian layanan.	<p>a. Ketepatan waktu pemberian pelayanan, yakni pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, dapat dinilai dari ketepatan pelaksanaan pelayanan dan kesesuaian penyelesaian pelayanan.</p> <p>b. Kecepatan waktu pemberian pelayanan, berhubungan dengan lamanya waktu pemberian layanan, dapat dinilai dari kecepatan dalam merespon hambatan maupun kebutuhan layanan, serta waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan.</p>

	<p>2. Kesesuaian dan Kecermatan Pelayanan, menunjukkan tentang seberapa teliti pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilihat dari kesesuaian dan ketelitian serta tingkat kesalahan dalam memberikan pelayanan</p>	<p>a. Kesesuaian pelayanan, bermakna bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dapat dinilai dari kesesuaian atas biaya layanan, prosedur pelayanan, sistem pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, dll.</p> <p>b. Ketelitian dan tingkat kesalahan pelayanan, berdasarkan urusan yang ditangani, berhubungan dengan kecermatan dan keakuratan pemberi layanan dalam melaksanakan tugas. Dapat dinilai dari sikap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, sikap cermat dalam memeriksa hasil pekerjaan, keterbukaan informasi atas penanganan pengaduan, dll.</p>
	<p>3. Gaya Pemberian Pelayanan, berhubungan dengan sikap kompetensi yang berhubungan dengan nilai sosial pemberi layanan dalam merespon setiap hambatan dan kebutuhan layanan, yang dapat dilihat dari cara dan kebiasaan dalam memberikan layanan.</p>	<p>Cara dan kebiasaan pemberi layanan yakni sikap pemberi layanan dalam menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat, dinilai dari sikap ramah, memberikan informasi dengan tutur kata sopan dan mudah dipahami, memberikan layanan secara adil, serta bentuk koordinasi dan upaya yang dilakukan dalam memberikan layanan yang maksimal, dll</p>

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rancangan yang disusun guna mengetahui sistematika dan proses penelitian yang hendak dilakukan. Sebagaimana yang dijelaskan Sugiyono (2013), bahwa desain penelitian merupakan cara yang ilmiah guna mendapatkan data untuk suatu kegunaan tertentu. Dalam hal ini, penelitian disusun dengan struktur penelitian kualitatif deskriptif.

Pemilihan desain penelitian kualitatif karena penelitian ini mengarah kepada temuan valid yang belum pernah dihasilkan sebelumnya terkait suatu konteks. Penelitian bersifat deskriptif untuk menggambarkan suatu keadaan dalam penelitian serta memeriksa sebab dan akibat dari suatu gejala. Melalui penelitian yang bersifat deskriptif ini, suatu situasi dapat terdeskripsikan dengan lebih teliti, akurat, dan lengkap.

Penggambaran gejala ini dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang diteliti dalam penelitian ini disajikan dengan model induktif. Maksud dari model induktif adalah peneliti menyajikan data yang ditemukannya di lapangan, baru selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan. Pemilihan desain penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan PATEN Kecamatan Gladagsari setelah adanya kebijakan pemekaran kecamatan, dengan data yang didapatkan selanjutnya dianalisis secara deskriptif melalui pengambilan data melalui wawancara mendalam, studi

dokumentasi, dan studi kepustakaan dengan analisis data melalui tahapan reduksi atas data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1.6.2 Situs dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gladagsari, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Jalan Raya Boyolali-Semarang, Desa Gladagsari, Kecamatan Gladagsari, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Untuk subjek penelitian yang dimaksud adalah sumber yang dapat memiliki kapasitas untuk memberi tahu informasi tentang penelitian.

Subjek penelitian menurut Sugiyono (2013), ditentukan berdasarkan suatu sampel sebagai objek yang dipelajari sekaligus sebagai suatu sumber data. Subjek penelitian yang diwawancarai dilakukan secara *purposive sampling*, berdasarkan atas pertimbangan tertentu seperti keahlian maupun yang dianggap paling tahu terkait penelitian ini. Dalam hal ini informan kunci yang memiliki informasi terkait teknis pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gladagsari sebagai pihak pelaksana dan penanggung jawab PATEN adalah Camat Gladagsari, Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Kasi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, dan petugas PATEN Kecamatan Gladagsari

Selain itu, subjek penelitian juga ditambahkan dari pihak masyarakat pemohon layanan PATEN di Kantor Kecamatan Gladagsari. Pemilihan informan masyarakat pemohon layanan PATEN Kecamatan Gladagsari ini bersifat insidental berdasarkan kebetulan, yakni masyarakat pemohon

layanan yang bertemu dan bersedia diwawancarai oleh peneliti yang dipandang cocok sebagai sumber data. Pemilihan informan masyarakat pemohon layanan secara insidental ini, karena penilaian kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan data. Informan masyarakat pemohon layanan ditemui secara kebetulan tanpa ada perencanaan sehingga dapat dijadikan sumber data yang layak dan relevan dalam memberikan informasi terkait pelaksanaan PATEN Kecamatan Gladagsari.

Pemilihan masyarakat pemohon pelayanan sebagai informan penelitian karena peneliti percaya pemohon pelayanan yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Gladagsari yang dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan layanan PATEN di Kantor Kecamatan Gladagsari. Peneliti mengambil informasi dari tiga masyarakat pemohon layanan PATEN yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Gladagsari dengan tujuannya adalah untuk mencari tahu efektivitas PATEN Kecamatan Gladagsari sekaligus sebagai informan triangulasi. Peneliti melakukan wawancara dengan tiga masyarakat pemohon layanan disebabkan karena terbatasnya waktu serta tidak semua masyarakat pemohon yang ditemui menginginkan untuk diwawancarai.

Adapun narasumber atau informan dalam penelitian ini yang dapat memberikan informasi seputar Efektifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari, yakni:

Tabel 1. 2 Data Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Drs. Sarji	Camat Gladagsari
2.	Triyogi Suka Andaru, S.E.	Sekretaris Kecamatan Gladagsari
3.	Diah Hernani, S.H., M.H.	Kasi Pelayanan Kecamatan Gladagsari
4.	Arif Oka	Pegawai PATEN Kecamatan Gladagsari
5.	Rudi	Masyarakat pemohon layanan
6.	Sukis	Masyarakat pemohon layanan
7.	Agung	Masyarakat pemohon layanan

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

Masalah dalam penelitian ini menekankan pada makna serta proses, sehingga bentuk penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif bersifat deskriptif guna mendapatkan gambaran dari masalah penelitian yang mendalam dan sistematis terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali. Penelitian ini memfokuskan pada upaya pencarian data yang berupa kata-kata dalam suatu susunan kalimat atau gambar, yang selanjutnya dilakukan analisis atas data-data tersebut guna mendapatkan gambaran terkait permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian ini menggambarkan secara objektif keadaan sebenarnya dari objek penelitian yang diselidiki yakni terkait kondisi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali setelah adanya pemekaran wilayah kecamatan.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data sebagai informasi terkait penelitian. Data dalam penelitian terdiri atas dua jenis jika ditinjau dari sumbernya, yaitu (Sugiyono, 2013):

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, dimana data ini memiliki tingkat orisinalitas yang masih utuh. Jika ingin mendapatkan data primer, maka peneliti harus melakukan pengumpulan data secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2013). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen resmi yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Gladagsari serta hasil wawancara yang dilakukan bersama penanggung jawab dan petugas PATEN yakni Camat Gladagasari, Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Kasi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, Petugas PATEN Kecamatan Gladagsari, dan masyarakat pemohon layanan PATEN di Kecamatan Gladagsari.

2. Data Sekunder

Data sekunder juga merupakan kumpulan atau kombinasi data primer yang sudah diolah menjadi sebuah penemuan. Menurut Sugiyono (2013), data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku, artikel jurnal, karya ilmiah, koran, dan publikasi *online*. Data sekunder digunakan untuk memperkuat

temuan dari data primer sehingga data yang disajikan merupakan data yang valid.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses wajib yang harus dilewati peneliti selama rangkaian penelitiannya untuk memperoleh informasi dan keterangan yang valid dari subjek penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan peneliti sebagai instrumen kunci penelitian. Dalam penelitian ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data:

1) Wawancara

Dalam penelitian ini yakni dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara tanya jawab mendalam dengan subjek penelitian yang memiliki kapasitas untuk memberi informasi rinci tentang variabel dalam penelitian. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Camat Gladagsari, Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Kasi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, Petugas PATEN Kecamatan Gladagsari, dan masyarakat pemohon layanan PATEN di Kecamatan Gladagsari. Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur yakni menggunakan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan untuk mendapatkan data secara sistematis dan lengkap. Pertanyaan-pertanyaan ini berupa pertanyaan tertulis dengan instrumen pelengkap yakni ponsel sebagai alat perekam wawancara dan alat dokumentasi pelaksanaan wawancara. Dalam

mendapatkan data, pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan dalam penelitian ini terdiri dari pedoman wawancara untuk pelaksana PATEN Kecamatan Gladagsari dan pedoman wawancara untuk masyarakat pemohon layanan PATEN di Kecamatan Gladagsari. Pedoman wawancara untuk pelaksana PATEN dan masyarakat pemohon layanan ini dibedakan guna mendapatkan data yang berbeda guna kepentingan triangulasi atas data.

2) Teknik Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013), dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan teknik pelengkap dari metode wawancara dalam penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan guna mendapatkan data atas pelaksanaan PATEN dan pemekaran kecamatan. Data yang diambil dalam penelitian terdiri atas dokumen/arsip maupun gambar/foto pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gladagsari yang berhubungan dengan penelitian ini seperti dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) PATEN, dokumen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), informasi jadwal pelayanan, serta gambar/foto pelaksanaan pelayanan di Ruang PATEN Kantor Kecamatan Gladagsari.

3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan menurut Rahmadi (2011), merupakan teknik penelitian yang menggunakan bahan-bahan tertulis yakni buku, majalah, surat kabar, manuskrip, maupun dokumen-dokumen lainnya. Studi kepustakaan dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data pendukung dari hasil wawancara dan dokumentasi. Teknik ini melakukan penelaahan atas bahan-bahan tertulis guna mendapatkan pendapat dan informasi literatur untuk dijadikan data sekunder sekaligus landasan perbandingan dengan praktiknya yang ditemui di lapangan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui pencarian atas penelitian terdahulu tentang PATEN dan pelayanan di kecamatan setelah adanya kebijakan pemekaran, serta sumber-sumber lain yang relevan.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengurutkan dan mengatur data yang telah didapatkan saat penelitian lapangan ke dalam susunan yang sistematis. Analisis data menurut Sugiyono (2013) adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan tahapan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan membuat kesimpulan agar mudah dipahami. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013) terdiri atas tahap-tahap:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilahan data yang sudah diperoleh selama proses penelitian lapangan atau literatur. Reduksi data meliputi beberapa rangkaian mulai dari aktivitas merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal penting, kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2013). Data yang direduksi yakni transkrip wawancara dari informan penelitian, dengan tahapan merangkum atas data transkrip mentah, membuang informasi yang tidak relevan dengan penelitian, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan pertanyaan penelitian, selanjutnya menentukan pola dan tema berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Reduksi data ini berguna dalam memberikan gambaran yang lebih jelas terkait penelitian.

2. Sajian Data

Tahap penyajian data adalah tahap yang dilewati peneliti setelah reduksi data dilakukan. Tahap ini merupakan aktivitas penguraian dan penyajian hasil reduksi agar peneliti dapat memperoleh gambaran terkait pertanyaan penelitian. Penyajian data dilakukan dengan teks yang bersifat naratif dengan menggunakan metode deskriptif yakni memaparkan data dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam tahapan penguraian singkat maupun tabel atau

bagan. Data yang disajikan pada tahap ini sudah tersusun secara sistematis sesuai dengan bab yang dirancang oleh peneliti.

3. Verifikasi / Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir analisa data merupakan tahap penarikan kesimpulan. Setelah proses penyajian data, peneliti melakukan analisis atas data yang sudah dipastikan validitasnya. Metode analisis yang digunakan itu dilakukan dengan mencermati secara teliti objek penelitian. Temuan yang didapatkan dari sumber data primer akan divalidasi dengan cara membandingkan hasil dengan temuan dari sumber data lainnya. Penarikan kesimpulan yang dilakukan dalam penelitian ini dengan memberikan kesimpulan terhadap analisis data dan pencarian makna serta memberikan penjelasan atas data yang telah diperoleh.

1.6.6 Kualitas Data dan Keabsahan Data

Triangulasi merupakan cara dalam memeriksa keabsahan data dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini dilakukan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke pelaksana PATEN Kecamatan Gladagsari yakni Camat Gladagsari, Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Kasi Pelayanan

Kecamatan Gladagsari, dan Petugas PATEN Kecamatan Gladagsari, serta masyarakat pemohon layanan PATEN Kecamatan Gladagsari. Data-data dari informan tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorikan, dan ditemukan serta dibandingkan kesamaan dan perbedaannya sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang valid.