

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, sebagaimana yang menjadi tujuan Negara Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 dan fungsi dari administrasi Negara. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah salah satu konsep untuk mencapai apa yang dikehendaki oleh masyarakat dan Negara.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik secara spesifik memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk jasa, barang maupun administrasi yang diberikan oleh pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat (Hayat, 2007:52). Pelayanan itu mencakup pelayanan dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan yang paling penting yaitu dalam bidang administratif. Pelayanan administratif meliputi pembuatan akte kelahiran, E-KTP, perizinan, surat tanah, dan lain-lain yang merupakan hak-hak yang penting untuk masyarakat karena sebagai identitas masyarakat sebagai warga negara.

Dalam buku Reformasi Pelayanan Publik, Ahmad Ainur Rohman, et al (2008:3) mendefinisikan Pelayanan Publik merupakan suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum,

baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Apabila pemerintah dapat merealisasikan pemberian fasilitas-fasilitas yang berupa jasa maupun non jasa tersebut maka masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dan Negara dapat memenuhi tujuannya sebagai pelayan publik.

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; pada Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa, 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. Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan, sebaliknya kualitas yang rendah memperburuk kepercayaan publik. Namun, dalam keberjalanan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik faktanya masih banyak keluhan permasalahan oleh masyarakat. Seperti prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama (meliputi waktu tunggu dan waktu proses), pelayan publik yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, kurang nyamannya dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Untuk memperbaiki sistem pelayanan publik tersebut, maka dibutuhkan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 9 ayat 1 menjelaskan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan

penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Penyelenggara publik dalam hal ini harus mampu mereformasi diri dan menciptakan inovasi baru dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kata reformasi diarahkan pada terwujudnya efisiensi, efektivitas dan government, hal ini diarahkan untuk membuat perubahan pada masyarakat ke arah kemajuan (Nyoman, 2014:83). Reformasi birokrasi sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik karena sebagai penopang penyelenggaraan pelayanan publik yang membutuhkan kemampuan birokrasi yang handal dalam menciptakan dan merancang kebijakan pelayanan yang inovatif. (Marom,2015:45)

Inovasi dalam pelayanan publik juga mendorong dalam mewujudkan praktik *good governance* untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam jurnal ilmiah oleh Achmad Hidayat Rahadian yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik”, dikemukakan terdapat tiga pembaharuan pelayanan publik yang mendorong *good governance* di Indonesia, yaitu (1) Perbaikan kinerja pelayanan publik, hal itu untuk memperbaiki legitimasi agar dapat memperkecil biaya birokrasi dan mensejahterakan masyarakat, (2) Penyelenggara pelayanan publik melakukan interaksi yang sangat intensif agar kualitas pelayanan publik dapat dirasakan masyarakat, (3) Nilai efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi, akuntabilitas dapat dipraktikkan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Lebih lanjut, Lembaga Administrasi Negara mengartikan *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara/pemerintah dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services*, hal ini dapat dilihat dari segi *functional aspect* bahwa apakah pemerintah telah

berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2012:218).

Inovasi dalam bidang pelayanan, melahirkan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang mempunyai pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu (Niki, 2009:143). Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Dalam undang-undang tersebut PTSP diartikan kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan langkah pemerintah untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi. Dilihat dari fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan yang ada di daerah maka perlu adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di daerah, maupun Kecamatan dengan cara memberikan pelayanan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Terdapat 3 syarat yang harus dipenuhi oleh kecamatan untuk dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut, yakni 1) Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat, hal ini dapat ditempuh melalui peraturan bupati/walikota ataupun keputusan bupati/walikota. 2) Standar Pelayanan dan beberapa uraian tugas personil kecamatan, standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud meliputi jenis pelayanan yang diberikan kecamatan, persyaratan pelayanan yang harus dilalui, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. 3) Sarana dan prasarana yang mampu mendukung terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang sebagaimana dimaksud meliputi loket/meja pendaftaran untuk memudahkan dalam hal administrasi, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Pedoman tersebut mengatur mengenai tata cara pelayanan untuk dilaksanakan, informasi yang diberikan kepada pengguna pelayanan, transparan, dan hak hak yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan.

Dukungan dan komitmen tersebut direalisasikan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup

melalui satu loket/meja pelayanan. Disusunnya standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi SKPD dan di lingkungan Kota Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang. Ruang lingkup dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan pada bidang perizinan dan pelayanan pada bidang non perizinan. Standar pelayanan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaran Pelayanan Administrsi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mengubah atau memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas Pelayanan Administrsi Terpadu Kecamatan (PATEN), wajib memberikan pengumuman dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui, hal itu meliputi tempat informasi untuk memudahkan masyarakat dalam menerima informasi dari Kecamatan, ruang tunggu, loket/meja pendaftaran untuk memudahkan dalam hal administrasi, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi, tempat finalisasi proses, tempat penyerahan dokumen, tempat pembayaran, tempat penanganan pengaduan dan sarana dan prasarana lain yang diperlukan. Dalam peyelenggaraan pelayanan administrasi, maka diperlukan sumber daya manusia yang akan menyelenggarakan pelayanan tersebut, yaitu meliputi Camat, sebagai pemimpin dan Koordinator penyelenggara

pemerintahan di wilayah kerja kecamatan, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi yang membidangi/ditunjuk dan Pelaksana teknis PATEN yang ditetapkan dengan keputusan Camat.

Otonomi daerah mempunyai pengertian kewenangan untuk mengatur dan mengurus pemerintahan sendiri. (Widjaja, 2005:25) Dasar hukum penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia adalah Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemberian otonomi kepada daerah seperti yang tercantum dalam undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan.

Menurut undang-undang tersebut bahwa salah satu tujuan dari kebijakan desentralisasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena dalam pelaksanaan otonomi daerah diharapkan akan dapat tercipta peningkatan kemampuan Pemerintah daerah dalam memperhatikan hak-hak yang meliputi hak untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan di daerah, serta hak untuk mengontrol pelaksanaan Pemerintah Daerah itu sendiri. Daerah otonom yang merupakan daerah mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat (Sukarti, 2012:4).

Tuntutan tersebut semakin berkembang dengan kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan

publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya juga melibatkan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik dilingkungan birokrasi maupun lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dekat dengan masyarakat, dan pemerintah dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik (Herabudin, 2016:225).

Dasar hukum pelimpahan sebagian urusan Walikota kepada Camat di atur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 221 yang berbunyi bahwa Daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Kemudian Pasal 226 disebutkan bahwa Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota. Kewenangan bupati/walikota dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada Kecamatan yang bersangkutan. Pelimpahan kewenangan bupati/walikota ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Kecamatan dipandang masyarakat sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, hal itu karena banyak dari pihak masyarakat

sendiri yang mengharapkan demikian. Kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat apabila dilihat kepada kondisi waktu pelayanan yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan. Pemerintah juga dapat melihat masalah tersebut karena masih terdapat banyaknya keluhan-keluhan yang diberikan kepada para penyelenggara publik mengenai prosedur pelayanannya yang mengartikan bahwa, kepuasan masyarakat masih rendah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dimana kualitas dari pelayanan belum memenuhi harapan mereka. Hal tersebut berkaitan dengan pengurus pelayanan administrasi yang sering menyusahkan masyarakat waktu pelayanan administrasi yang lama, biaya pelayanan yang relatif mahal, dan sikap dari petugas personal dari pelayan administrasi yang cenderung bersikap tidak ramah. Terlebih, masalah mengenai keadaan jarak yang ditempuh antara tempat tinggal masyarakat dan Kecamatan masih menjadi banyak keluhan bagi masyarakat kepada pihak penyelenggara publik, sehingga dengan adanya program penyelenggara PATEN oleh Pemerintah dapat menjadi alternatif pelayanan bagi masyarakat, yang dimana Kecamatan adalah sebagai pusat pelayanannya. Oleh karena itu, posisi Kecamatan diberikan begitu strategis maka dalam pelaksanaannya seorang Camat perlu upaya yang optimal untuk lebih aktif dalam menjalankan tugasnya agar menghasilkan kinerja yang lebih baik diharapkan dapat melakukan inovasi.

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah, hal itu menjadikan Kota Semarang sebagai perwujudan Tata Pemerintahan yang baik melalui program-program kebijakan bagi daerah-daerah di Provinsi Jawa Tengah.

Kota Semarang yang merupakan wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak dibanding 5 Kota besar lainnya di Jawa Tengah, dan 3 terbesar diantara 35 Kabupaten/kota di Jawa Tengah, seharusnya menjadikan pelayanan publik sebagai prioritas utamanya.

Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat merupakan dua kecamatan yang dijadikan *pilot project* pelaksanaan PATEN di Kota Semarang pada tahun 2012, alasan Pemerintah Kota Semarang memilih kedua Kecamatan tersebut karena Kecamatan Gunungpati berada pada pinggiran Kota Semarang dan Kecamatan Semarang Barat berada pada pusat Kota sehingga menjadi uji coba pelaksanaan PATEN di Kota Semarang. Menurut Badan Pusat Statistik, Kecamatan Gunungpati merupakan wilayah yang mempunyai luas wilayah terluas nomor dua di Kota Semarang dengan luas wilayah 54,11 dan Kecamatan Semarang Barat merupakan wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak nomor dua dengan jumlah penduduk sebanyak 158.510 jiwa. Perkembangan ekonomi di wilayah Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat pun cukup maju pesat, oleh karenanya banyak keperluan administrasi yang dibutuhkan, baik dalam bidang non-perizinan maupun bidang perizinan.

Pada penelitian terdahulu, oleh Hasrat Arief Saleh (2011) yang meneliti Analisis Kebijakan Pendelegasian Kewenangan Walikota Kepada Camat di Kota Makassar. Dimana dalam penelitian tersebut menemukan bahwa pendelegasian kewenangan Walikota kepada Camat di Kota Makassar dinilai masih kurang optimal. Penelitian dengan metode kualitatif menghasilkan temuan bahwa kewenangan yang dimiliki camat saat ini hanya sebatas kewenangan administrasi

dari Walikota Makassar, itu pun dengan cakupan yang minimalis. Disamping itu, kewenangan juga masih terkonsentrasi pada instansi sektoral yakni dinas daerah. Kemudian dari aspek ketersediaan dukungan sumber daya manusia, sarana/prasarana dan anggaran yang diberikan oleh pemerintah kota Makassar juga masih minim.

Serta penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Leni Sri Among (2017) meneliti tentang Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang, yang menemukan penyelenggaraan PATEN di Kota Semarang masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal Pemerintah Kota Semarang sendiri, maupun dari faktor eksternal. Penelitian dengan metode campuran/kombinasi menghasilkan temuan bahwa PATEN di Kota Semarang baru sebatas pelayanan non perizinan sedangkan pelayanan perizinan belum dapat dieksekusi oleh Kecamatan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dila Firlena dan Amni Z Rahman (2015) meneliti tentang Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang, yang menemukan implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Bergas telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Kemudian, pada faktor struktur birokrasi dapat

diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Penelitian dengan metode kualitatif deskriptif menghasilkan temuan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi.

Dan penelitian yang dilakukan David Ricardo Sianipar (2018) meneliti tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Coblong Kota Bandung, yang menemukan penyelenggaraan PATEN masih terdapat kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Coblong dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Coblong menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya seperti sumber daya aparatur, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana. Penelitian dengan metode Kualitatif Deskriptif menghasilkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Coblong, Kota Bandung diperoleh kesimpulan terdapat 5 aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu aspek bukti fisik (tangible), aspek kehandalan (reliability), Aspek daya tanggap (responsiveness), aspek jaminan (Assurance), dan Aspek empati (empathy).

Dengan demikian, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penulis terdahulu melalui penelitian yang telah dilakkan tersebut menunjukkan bahwa pendelegasian wewenang dari Walikota kepada Camat belum sepenuhnya dapat diimplementasikan secara sepenuhnya karena masih terdapat ego sektoral dinas

yang belum bersedia sepenuhnya melepaskan kewenangan, sumber daya yang belum memadai, dan sarana prasarana yang belum terpenuhi.

Penelitian ini akan mengkaji keberjalanan kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang Hal ini penting untuk diteliti karena dapat menganalisis bagaimana proses penyelenggaraan kebijakan PATEN sesuai dengan Perwal Nomor 43 Tahun 2012.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis mengambil judul “Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang.

1.2. Rumusan Masalah

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

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 dan Perbandingan Implementasi PATEN di

Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga dapat meningkatkan kualitas dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

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

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan dalam pengembangan pelayanan publik, manfaat yang ingin dicapai antara lain:

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

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Teori *Good Governance*

Menurut Hetifah Sj. Sumarto dalam bukunya “Inovasi, Partisipasi dan *Good Governance*” (2003:25) *Good Governance* adalah mekanisme, praktik dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya dan memecahkan masalah-masalah publik dengan menggunakan unsur-unsur akuntabilitas, partisipasi, pre-dictability dan transparansi.

Dalam dokumen kebijakan United Nation Development Programme (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

- a. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
- b. Menjamin adanya supremasi hukum.
- c. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
- d. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

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

a. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi antara masyarakat khususnya orang tua terhadap anak-anak mereka dalam proses pendidikan sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi orang tua, pendidik (guru) ataupun supervisor tidak akan mampu bisa mengatasinya. Apalagi melihat dunia sekarang yang semakin rusak yang mana akan membawa pengaruh terhadap anak-anak mereka jika tidak ada pengawasan dari orang tua mereka.

b. Penegakan hukum (*Rule Of Law*)

Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.

c. Transparansi (*Transparency*)

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

d. Responsif (*Responsiveness*)

Salah satu untuk menuju cinta good governance adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai supervisor menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Supervisor harus bisa menganalisa kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan bersama.

e. Konsesus (*Consensus Orientation*)

Aspek fundamental untuk cinta good governance adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsesus, dimana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.

f. Kesetaraan dan Keadilan (*Equity*)

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

memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada staf yang tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

g. Efektifitas dan efisien

Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalisasi untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Disana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.

h. Akuntabilitas

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

i. Visi Strategi (*Strategic Vision*)

Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan ada datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkap bagi supervisor dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

Sementara itu, menurut UNDP (United Nation Development Program) yang dikutip dari Agus Dwiyanto (2014:79) Good Governance memiliki delapan prinsip sebagai berikut:

a. Partisipasi

Partisipasi berarti warga memiliki hak untuk menyampaikan pendapat, bersuara dalam proses perumusan kebijakan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Transparansi

Yang dimaksud dalam hal ini, transparansi merupakan penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

c. Akuntabel

Akuntabel merupakan pertanggungjawaban para penentu kebijakan kepada para warga.

d. Efektifitas dan efisien

Terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. Indikatornya antara lain : pelayanan mudah, cepat, tepat dan murah.

e. Kepastian hukum

Kepastian hukum, berarti hukum diberlakukan bagi siapapun tanpa pengecualian, hak asasi manusia dilindungi, sambil tetap memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

f. Responsif

Responsif maksudnya adalah peka para pengelola instansi publik terhadap aspirasi masyarakat.

g. Konsenseus

Konsenseus berarti setiap keputusan harus berdasarkan hasil musyawarah dari setiap anggota pembuat kebijakan.

h. Setara dan inklusif

Adanya peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk beraktivitas.

1.5.2. Teori Implementasi Kebijakan Publik

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

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

a. Komunikasi

Pelaksana kebijakan atau yang disebut pemerintah harus mengetahui apa yang harus dilakukannya berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut, hal itu untuk menjamin keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan demikian, untuk kepentingan tersebut perlu adanya sosialisasi yang intensif tentang kebijakan apa yang dimaksud, sosialisasi yang dimaksud dapat dilakukan melalui berbagai cara, yaitu melalui media cetak ataupun media elektronik.

b. Sumber Daya

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

oleh pelaksana kebijakan atau implementor. Sumber daya sebagai pendukung implementasi kebijakan dapat berwujud sumber daya manusia yaitu kompetensi pelaksana kebijakan, dan sumber daya finansial. Jika tidak ada sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan tidak akan berjalan secara optimal.

c. Disposisi

Disposisi yang dimaksud George C. Edwards III adalah menyangkut watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti; komitmen, kejujuran, sifat demokratis dan sebagainya. Implementor harus memiliki disposisi yang baik, karena apabila implementor memiliki disposisi yang baik akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik sesuai yang diharapkan oleh pembuat kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Untuk mengimplementasikan kebijakan maka dibutuhkan adanya Birokrasi yang merupakan struktur organisasi. Hal itu didukung adanya sebuah prosedur operasional yang standar (*Standart Operational Procedures* atau SOP) sebagai pendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Struktur Birokrasi harus dirancang dengan baik untuk menghindari prosedur yang terlalu panjang dan berbelit-belit serta untuk memudahkan pengawasan.

Sedangkan menurut Ripley dan Franklin (dalam Winarno 2007:145) Implementasi kebijakan adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Hal itu berarti bahwa implementasi

kebijakan merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang.

Sebagaimana dikutip oleh Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2012:29), Warwick menyebutkan implementasi kebijakan sebagai transaksi sumber daya, untuk menjalankan program implementator harus berhubungan dengan tugas-tugas, lingkungan, klien, dan kelompok terkait. Pengertian tersebut menekankan bahwa implementasi kebijakan harus memiliki sumber daya yang memadai untuk menjalankan suatu program agar dapat terlaksana dengan baik, hal itu dilakukan dengan cara implementator harus dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan masyarakat.

Implementasi kebijakan berupaya untuk mencapai tujuan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Muchlis Hamdi yang dikutip dari Matland (2018:98-101), bahwa Implementasi Kebijakan terbagi dalam dua kelompok, yaitu kelompok dengan pendekatan dari atas (*top-down*) dan kelompok dengan pendekatan dari bawah (*bottom-up*). Implementasi kebijakan model *top down* sebagai pelaksanaan untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Matland membagi pikiran pokok model *top down* menjadi empat :

1. Menjadikan tujuan kebijakan bersifat jelas dan konsisten
2. Meminimalkan jumlah aktor
3. Membatasi rentang perubahan yang diperlukan
4. Menempatkan tanggung jawab implementasi pada instansi yang bersimpati dengan tujuan kebijakan.

Sedangkan, implementasi kebijakan model *bottom up* memandang bahwa implementasi hanya dapat dipahami dengan tepat melalui kacamata para pelaksana dan kelompok yang menjadi sasaran kebijakan. Dalam hal ini, aktivitas, tujuan dan strategi aktor yang terlibat dalam proses implementasi harus dimengerti dalam upaya memahami implementasi dan diberikan kebebasan untuk mengimplementasikan program agar program tersebut berhasil dilaksanakan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah upaya pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya untuk melayani publik dengan suatu program yang telah ditetapkan dalam undang-undang dengan unsur sumber daya sebagai keberhasilannya. Sesuai dengan pendapat George C. Edwards, bahwa yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu dengan adanya sumber daya yang memadai. Sumber daya yang dimaksud yaitu berupa kompetensi implementator yang sudah ahli dalam bidangnya dan sumber daya finansial yang berupa dana untuk suatu kebijakan dapat terlaksana. Adanya sumber daya dalam suatu implementasi kebijakan publik karena digunakan sebagai pendukung implementasi kebijakan agar dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Seharusnya dalam mengimplementasikan kebijakan pemerintah perlu memahami kepentingan politik yang berbeda serta keterbatasan dalam penyediaan sumber daya. Selain itu harus memperhatikan sifat-sifat sistem birokrasi yang berlaku karena pada dasarnya kebijakan pemerintah yang dilaksanakan melalui sistem desentralisasi yang intensif akan menghadapi banyak masalah yang bersumber dari faktor komunikasi, sarana, disposisi, atau pengaturan-pengaturan dan struktur birokrasi (Aries:2015:114).

1.6. Operasionalisasi Konsep

1.6.1. Konsep Utama Penelitian

1. Implementasi Kebijakan adalah upaya pemerintah untuk melaksanakan tugas pokoknya yaitu memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat.
2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap dokumen dalam satu tempat.
3. *Good Governance* adalah mekanisme, praktik dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya dan memecahkan masalah-masalah publik.

1.6.2. Indikator atau Fenomena Penelitian

1. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan Gunungpati dan Semarang Barat Kota Semarang:
 - a. Maksud dan Tujuan

PATEN disusun untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi SKPD lain di lingkungan Kota Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang
 - b. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup PATEN memiliki komponen yang meliputi adanya jenis pelayanan, dasar hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan.

c. Penyelenggara PATEN

Penyelenggara PATEN terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi yang membidangi, dan Pelaksana Teknis PATEN yang ditetapkan dengan keputusan Camat.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana untuk menyelenggarakan PATEN meliputi adanya, tempat informasi, ruang tunggu, loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi, tempat finalisasi proses, tempat pembayaran, tempat penanganan pengaduan.

e. Pembiayaan

Segala biaya yang timbul sebagai akibat penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Semarang.

f. Pembinaan dan Pengawasan

Pembinaan dan pengawasan dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam bentuk pendampingan, monitoring dan evaluasi pada Kecamatan.

g. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan terhadap penyelenggaraan PATEN yang dilakukan masyarakat dapat melalui kotak saran, SMS, ataupun secara langsung kepada Camat atau pejabat lain yang ditunjuk.

2. Faktor pendorong dan penghambat kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan Gunungpati dan Semarang Barat di Kota Semarang

a. Komunikasi

Pelaksana kebijakan atau yang disebut pemerintah harus mengetahui apa yang harus dilakukannya berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut, hal itu untuk menjamin keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan demikian, untuk kepentingan tersebut perlu adanya sosialisasi yang intensif tentang kebijakan apa yang dimaksud, sosialisasi yang dimaksud dapat dilakukan melalui berbagai cara, yaitu melalui media cetak ataupun media elektronik.

b. Sumber Daya

Selain ditentukan oleh kejelasan informasi yang jelas dalam keberhasilan implementasi kebijakan, hal itu juga ditentukan oleh sumber daya yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan atau implementor. Sumber daya sebagai pendukung implementasi kebijakan dapat berwujud sumber daya manusia yaitu kompetensi pelaksana kebijakan, dan sumber daya finansial. Jika tidak ada sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan tidak akan berjalan secara optimal.

c. Disposisi

Disposisi yang dimaksud George C. Edwards III adalah menyangkut watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti; komitmen, kejujuran, sifat demokratis dsb. Implementor harus memiliki disposisi yang baik, karena apabila implementor memiliki disposisi yang baik akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik sesuai yang diharapkan oleh pembuat kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Untuk mengimplementasikan kebijakan maka dibutuhkan adanya Birokrasi yang merupakan struktur organisasi. Hal itu didukung adanya sebuah prosedur operasional yang standar (*Standart Operational Procedures* atau SOP) sebagai pendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Struktur Birokrasi harus dirancang dengan baik untuk menghindari prosedur yang terlalu panjang dan berbelit-belit serta untuk memudahkan pengawasan.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Desain Penelitian

Tipe penelitian kualitatif dipilih untuk melakukan penelitian tentang Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. Alasan tersebut dikarenakan ingin mendalami fenomena dan proses yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif adalah suatu desain penelitian yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam suatu fenomena atau kasus yang berkaitan dengan fokus penelitian yang akan dialami. (Sugiyono, 2009:8) Penelitian kualitatif digunakan karena memiliki kelebihan dalam mengungkapkan argument, alasan dan latar belakang dari sebuah fakta, proses yang terjadi dibalik fenomena, hubungan kausalitas, pola atau model atas fenomena pemerintah menjadi fokus penelitian ini. (John W Creswell, 2009:4)

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang saat dilakukan penelitian dan memeriksa sebab akibat dari

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

1.7.2. Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilaksanakan. Situs penelitian ini adalah ruang pegawai di Kecamatan Gungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang.

1.7.3. Subjek Penelitian

Moleong (2009: 132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Didalam penelitian ini informan dipilih melalui proses seleksi untuk mendapatkan sejumlah orang yang mengetahui permasalahan. Proses seleksi atau sampling dalam penelitian ini dikenal dengan *purposive sampling* dan *snowball sampling* (Satori dan Aan Komariah, 2009 : 47) *Purposive sampling* merupakan

teknik menentukan subjek penelitian sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan *snowball sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara berantai semakin lama maka sampel semakin besar. Teknik ini diambil untuk memperdalam informasi dari hasil *purposive sampling*.

Di dalam melaksanakan penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang yang menjadi informan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Subbagian Administrasi Kewilayahan Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Semarang
2. Sekretaris Kecamatan Semarang Barat
3. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunungpati
4. Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati
5. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Semarang Barat
6. Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Semarang Barat
7. Masyarakat Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat

No	Informan Kunci	No	Informan Triangulasi
1.	Kepala Subbagian Administrasi Kewilayahan Bagian Tata Pemerintahan Pemerintah Kota Semarang Sekretaris Kecamatan Semarang Barat	1.	Masyarakat Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat di Kota Semarang

2.	Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunungpati		
3.	Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunungpati		
4.	Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati		
5.	Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Semarang Barat		
6.	Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Semarang Barat		

1.7.4. Jenis Data

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian menekankan pada proses dan makna, maka bentuk penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan maksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai Implementasi terhadap pelayanan administrasi terpadu Kota Semarang dalam meningkatkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna, lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisis kualitatifnya. Utamanya lebih ditentukan oleh proses terjadinya dan cara memandang atau perspektifnya. (H.B Sutopo, 2002:20)

Bentuk penelitian ini mengupayakan pencarian data yang berupa kata-kata dalam susunan kalimat atau gambar yang berlanjut pada analisis data untuk memberikan gambaran yang senyatanya tentang permasalahan yang ada. Penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan fakta suatu masalah atau peristiwa. Hasil penelitian ditekankan pada memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diselidiki yaitu keadaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

1.7.5. Sumber Data

Sugiyono (2014: 156) mengemukakan bahwa pengumpulan data dapat menggunakan 2 (Dua) sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yaitu berupa wawancara, jajak pendapa dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil pengujian (benda). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara bersama penyelenggara PATEN yang meliputi Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi yang membidangi/ditunjuk, Pelaksana teknis PATEN yang ditetapkan dengan keputusan Camat, dan masyarakat sekitar Kecamatan di Kota Semarang.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan

secara umum. Di dalam penelitian ini data sekunder berguna untuk melengkapi informasi yang sudah diperoleh melalui hasil wawancara.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data :

1. Wawancara

Esterberg (dalam Sugiyono, 2014-231) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan apa yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui responden lebih mendalam. Wawancara sendiri dapat dibedakan menjadi wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Peneliti melakukan wawancara kepada penyelenggara PATEN yang meliputi Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi yang membidangi.ditunjuk, Pelaksana teknis PATEN yang ditetapkan dengan keputusan Camat, dan masyarakat sekitar Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat.

2. Observasi

Teknik observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi terkait perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan vila responden yang diamati tidak terlalu besar. (Sugiyono, 2008:145) Observasi digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memperoleh gambaran melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.

Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengamati pelaksanaan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan mencatat langsung dilokasi penelitian mengenai kegiatan yang terjadi serta mengumpulkan data antara lain: mengamati proses pelayanan administrasi dilingkungan Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Kota Semarang.

3. Telaah

Metode dokumentasi adalah suatu usaha untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, notulen rapat, dan sebagainya. (Arikunto, 2002:206)

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, otonomi daerah dan kebijakan publik. Data yang diambil merupakan dokumen atau arsip PATEN di Kecamatan Gunungpati dan

Kecamatan Semarang Barat yang berhubungan dengan penelitian ini, media massa serta literatur sebagai pelengkap informasi dalam penelitian.

1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2009:280) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam tahap analisis data ini, data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi akan dikelompokkan sesuai pola dan kategori-kategori tertentu sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam perumusan masalah, kemudian dianalisis untuk menemukan jawaban dan kesimpulan dari penelitian tersebut. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis yang bersifat kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mensistenskannya, mencari dan menemukan pola. Menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain. (Lexy J, 2013:248)

Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2014: 247) terdapat tiga tahapan dalam melakukan analisis data yaitu:

1. Reduksi data

Mereduksi memiliki arti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Di dalam penyajian data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* dan *chart*.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang dikemukakan di awal, apabila didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

1.7.8. Kualitas data dan Keabsahan data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*reabilitas*) menurut versi 'positivisme' dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri. *Validitas* dan *reabilitas* apabila tidak dilakukan dengan tepat dan benar serta berhati-hati maka ancaman terhadap pengotoran hasil penelitian akan benar terjadi.

Triangulasi merupakan cara untuk memeriksa keabsahan data dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh. Menurut Agustinova (2015:47-49) mengemukakan empat macam triangulasi yaitu triangulasi sumber data, peneliti, teori dan metode. Di dalam memeriksa keabsahan data dengan sumber dapat dilakukan dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi sebuah dokumen yang berkaitan.