

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada bagian Sub bab ini akan menjelaskan teori dan berisi penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi yang tentunya berkaitan dengan penelitian. Penelitian terdahulu dijadikan sebagai tolak ukur dan acuan dimana hubungannya adalah untuk memperluas teori yang digunakan dalam melakukan kajian pada penelitian. Digunakan 5 (lima) penelitian terdahulu sebagai refrensi untuk menambah refrensi pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Penelitian Pertama, Skripsi thesis, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi (2020) dengan judul “*Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi*“ Oleh penulis Cahayana, Eva. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan Umum terkait program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan pengaruh yang dirasakan masyarakat ataupun petugas kantor di Kecamatan Jelutung Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui penelitian studi kepustakaan dan penelitian lapangan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyelenggaraan program PATEN membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berpengaruh bagi masyarakat, menjadikan pelayanan yang berkualitas dan mempermudah masyarakat dalam mengurus kepentingannya. Adanya PATEN tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dikecamatan namun juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi melalui PATEN seperti adanya sistem pelayanan yang lebih modern, penetapan pelayanan standar pelayanan, dan pengadaan fasilitas pelayanan.
2. Penelitian Kedua, Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan

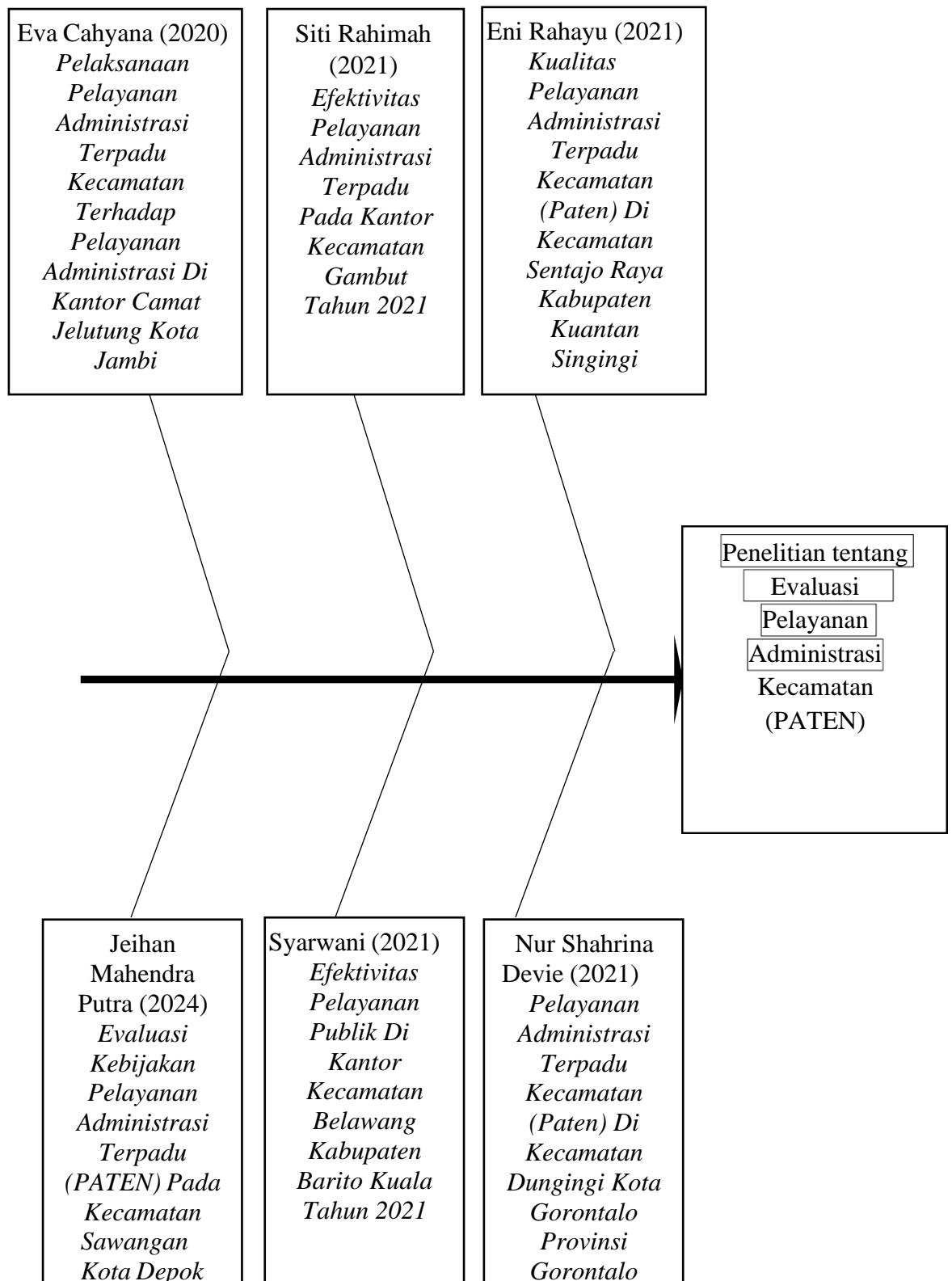
MAB (2021) dengan judul “*Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Gambut Tahun 2021*” Oleh penulis Rahimah, Siti. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat efektivitas pelayanan PATEN Kecamatan Gambut Tahun 2021 dengan menggunakan 3 dimensi faktor yaitu Faktor Waktu, Faktor Kecermatan, dan Faktor Gaya Pemberian Pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Proses pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gambut menerapkan pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Kependudukan yang difasilitasi dengan pelayanan yang lebih cepat, pelayanan yang lebih murah, serta fasilitas sarana dan prasarana.

3. Penelitian Ketiga, Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2021) dengan judul “*Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi*” Oleh penulis Rahayu, Eni. Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan (2) faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah terlaksana dengan cukup baik, namun belum menunjukkan dengan hasil yang optimal. Ini terlihat dari proses penyelesaian berkas, waktu penyelesaian berkas yang tidak tepat waktu serta sarana dan prasarana yang masih belum sepenuhnya terpenuhi.

4. Penelitian Keempat, Diploma thesis, IPDN Jatinangor (2021) dengan judul “*Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo*” Oleh penulis Devie, Nur Shahrina. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan

Dungingi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan proses pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian diketahui Kecamatan Dungingi masih terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan penulis memberikan saran kepada kantor Kecamatan Dungingi untuk mengadakan pelatihan pengembangan ilmu teknologi bagi pegawai, pembuatan antrian online, pengadaan mesin pencetak E-KTP, pembuatan aplikasi pelayanan online dan memberikan sosialisasi yang lebih intensif dan berkala terkait program PATEN kepada masyarakat.

5. Penelitian Kelima, Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB (2021) dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala Tahun 2021*" Oleh penulis Syarwani. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui efek dalam pelayanan administrasi untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal di Kantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan proses pengumpulan data melalui melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada 7 orang informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Belawang terbilang cukup baik ditandai dengan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) walaupun beberapa indikator yang masih belum tercapai.



Gambar 2.1 Diagram Fishbone

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan diagram *fishbone* diatas, untuk dapat melihat *research gap* dari penelitian terdahulu maka dapat diuraikan dengan tabel penelitian terdahulu sebagai berikut:

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Eva Cahyana (2020)	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penyelenggaraan program PATEN membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berpengaruh bagi masyarakat, menjadikan pelayanan yang berkualitas dan mempermudah masyarakat dalam mengurus kepentingannya. Adanya PATEN tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dikecamatan namun juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi melalui PATEN seperti adanya sistem pelayanan yang lebih modern, penetapan pelayanan standar pelayanan, dan pengadaan fasilitas pelayanan.	Persamaan terletak pada fokus penelitian yang membahas mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Terdapat perbedaan pada lokasi fokus penelitian.
2.	Siti Rahimah (2021)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Gambut Tahun 2021	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gambut menerapkan pelayanan Perizinan,	Persamaan terletak pada fokus penelitian yang membahas mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan	Penelitian ini menggunakan 3 dimensi Faktor dalam menilai tingkat efektivitas pelayanan PATEN dan perbedaan

				Non Perizinan dan Kependudukan yang difasilitasi dengan pelayanan yang lebih cepat, pelayanan yang lebih murah, serta fasilitas sarana dan prasarana.	metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	lokasi fokus penelitian.
3.	Eni Rahayu (2021)	Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah terlaksana dengan cukup baik, namun belum menunjukkan dengan hasil yang optimal. Ini terlihat dari proses penyelesaian berkas, waktu penyelesaian berkas yang tidak tepat waktu serta sarana dan prasarana yang masih belum sepenuhnya terpenuhi.	Persamaan terletak pada fokus penelitian yang membahas mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Terdapat perbedaan variabel penelitian yaitu pengukuran kualitas PATEN di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Singingi dan perbedaan lokasi penelitian
4.	Nur Shahrina Devie (2021)	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo	Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.	Hasil penelitian diketahui Kecamatan Dungingi masih terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan penulis memberikan saran kepada kantor Kecamatan Dungingi untuk mengadakan pelatihan pengembangan ilmu teknologi bagi pegawai, pembuatan antrian online, pengadaan mesin pencetak E-KTP,	Persamaan terletak pada fokus penelitian yang membahas mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).	Terdapat perbedaan pada lokasi fokus penelitian dan analisis PATEN melalui perspektif legalistik dan perspektif teoritis.

				pembuatan aplikasi pelayanan online dan memberikan sosialisasi yang lebih intensif dan berkala terkait program PATEN kepada masyarakat.		
5.	Syarwani (2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala Tahun 2021	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Belawang terbilang cukup baik ditandai dengan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) walaupun beberapa indikator yang masih belum tercapai.	Persamaan terletak pada fokus penelitian yang membahas mengenai pelayanan publik pada Kecamatan dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian yang digunakan yaitu pengukuran efektivitas pelayanan public pada sistem PATEN dan perbedaan lokasi penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini akan menjelaskan berbagai teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian. Kajian teori menjadi kerangka dasar penelitian dan perumusan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini juga akan menjelaskan model dan teori yang terkait dengan relevansi penelitian serta menjelaskan kerangka teoritis yang didesain sesuai dengan penelitian yang dijalankan, terakhir bab ini akan menjelaskan hipotesis penelitian.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa penelitian yang memiliki persamaan dan berkaitan dengan variabel dari penyelenggaraan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pemerintah Kecamatan. Hal ini dapat dijadikan sebagai referensi serta pengkajian yang saling berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, yaitu Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan. Keterkaitan yang dimiliki antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat persamaan dalam variabelnya yang membahas mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai wujud perbaikan kualitas pelayanan publik di Kecamatan dan persamaan am menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selain adanya persamaan tersebut, terdapat juga perbedaan dalam penelitian ini dengan pada lokasi fokus penelitian dan teori penelitian yang digunakan dalam penelitian serta belum terdapat penelitian yang membahas mengenai **Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Sawangan Kota Depok.**

2.2 Kajian Teori

Pada bagian Sub bab ini, akan menjelaskan berbagai teori yang berkaitan dengan penelitian. Teori digunakan untuk menjadi sebuah sarana berpikir yang dapat digunakan sebagai sebuah kerangka berpikir yang berfungsi untuk memahami variabel yang diteliti. Maka agar penelitian ini memiliki arah yang jelas diperlukan suatu teori yang mendukung permasalahan penelitian ini.

2.2.1 Konsep Kebijakan Publik

Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya. Disamping itu dilihat dari hirarkirnya kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undangundang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah atau provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten atau

kota, dan keputusan bupati atau walikota.

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah.

Menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu: 1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional; 2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh. Menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:2) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Begitupun dengan Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Menurut Lasswell (1951) mengemukakan ruang lingkup kebijakan publik meliputi: metode penelitian proses kebijakan; hasil dari studi kebijakan; serta temuan dari hasil penelitian yang berkontribusi penting guna memenuhi kebutuhan intelegensi saat ini. Karena itulah, menurut Lasswell bahwa ilmu kebijakan harus kontekstual, multimetode, serta problem oriented. (Agus Subianto, 2020)

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuan-

ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa pada lingkup sektor publik.

2.2.2 Evaluasi Kebijakan

Menurut Fikri & dkk (2019;7) program atau kebijakan adalah strategi yang terdiri dari sejumlah unit yang berbeda, yang masing-masing berisi pedoman dan daftar tindakan yang perlu dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Kebijakan dapat diartikan sebagai suatu unit atau unit kegiatan yang merupakan realisasi atau pelaksanaan suatu kebijakan, berlangsung dalam suatu proses yang berkesinambungan, dan berlangsung dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Penafsiran ini dimungkinkan karena program merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.

Menurut Akbar & Mohi (2018;37) membagi tiga unsur penting yang perlu ditekankan dalam konsep program, diantaranya sebagai berikut:

1. Program adalah realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.
2. Terjadi dalam jangka waktu yang lama dan bukan merupakan tindakan tunggal melainkan tindakan jamak yang berkelanjutan.
3. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan kelompok.

Menurut Fikri & dkk (2019;7) evaluasi program adalah unit kegiatan yang berlangsung sebagai bagian dari proses yang berkelanjutan, berlangsung dalam suatu organisasi, dan bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang aktualisasi atau implementasi suatu kebijakan. Kegiatan ini berlangsung dalam suatu organisasi, yang melibatkan sekelompok orang untuk pengambilan keputusan.

Pada umumnya evaluasi adalah suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang dilaksanakan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, mengendalikan, memperhitungkan pelaksanaan kebijakan kedepannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat ke depan dari pada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu dan ditujukan dalam upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program.

Tujuan dari evaluasi itu adalah penyempurnaan atau perbaikan dimasa yang akan datang atas suatu program. Evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu. Selain dari itu, evaluasi juga dapat dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan dan membuat keputusan sampai sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dicapai.

2.2.3 Indikator Evaluasi Kebijakan

Dalam Mengevaluasi suatu program atau kebijakan publik diperlukan adanya suatu kriteria untuk mengukur keberhasilan program atau kebijakan publik tersebut. Kriteria-kriteria yang dirumuskan dapat dijadikan sebagai indikator dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal.

Menurut William N. Dunn (2003), kriteria-kriteria evaluasi kebijakan meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut :

1. Efektivitas (*Effectiveness*)

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter;

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter;

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif

kebijakan dan hasil yang diharapkan;

4. Kesamaan (*Equity*)

Erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompokkelompok yang berbeda dalam masyarakat;

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompokkelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya kebijakan;

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Adalah kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, karena pernyataan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut.

Evaluasi program publik mengarah pada pertanyaan kepada para pembuat kebijakan yang tidak hanya pada keberhasilan kebijakan dalam mencapai tujuan yang dirumuskan atau dirancang, tetapi juga membantu dalam mencari informasi dari kelompok sasaran bagaimana mereka memandang program atau kebijakan serta berbagai strategi yang diperlukan untuk membuat program yang lebih layak. Dalam mengevaluasi program dan kebijakan publik, disarankan agar "evaluator" diharuskan mengadopsi atau menggunakan indikator tertentu yang relevan dalam pelaksanaannya. Indikator harus dapat memberikan indikasi dan refleksi dari situasi program yang dievaluasi (WHO, 1981: 8).

Oleh karena itu, penggunaan indikator akan memandu peneliti atau

pembuat kebijakan untuk memastikan apa yang harus diukur, kriteria untuk pengukuran tersebut dan perbandingan fenomena dengan program publik lainnya yang ada dan sudah dilaksanakan.

2.2.4 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service* di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain secara langsung yang mana hasilnya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik individu maupun kelompok masyarakat. Definisi pelayanan menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga- lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat- surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.2.5 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepadamasyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat karena hanya perlu menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan di loket yang tersedia, selanjutnya menunggu panggilan dokumen yang sudah selesai. Untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan, adapun syarat- syarat yang harus dipenuhi yaitu dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat. Melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) lokasi Kecamatan jelas lebih dekat relatif dan juga mudah di jangkau oleh masyarakat dibandingkan dengan tingkat Kota.

Berdasarkan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pada pasal 5 dijelaskan bahwa “Kecamatan sebagai PATEN harus memenuhi syarat Substantif, Administratif, dan Teknis” adalah sebagai berikut :

1. Substantif, sebagaimana yang dimaksud adalah pendelegasian wewenang bupati/walikota kepada camat, pendelegasian tersebut ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota, dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan, sebagaimana yang dimaksud yaitu:

- a. Bidang Perizinan

Merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Bidang Perizinan ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga.

- b. Bidang Non Perizinan

Sedangkan, bidang non perizinan merupakan pemberian legalitas atau rekomendasi kepada seseorang yang peruntukannya bukan usaha maupun kegiatan tertentu.

2. Administratif, sebagaimana yang dimaksud adalah :

a. Standar Pelayanan, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan bupati/walikota, standar pelayanan yang dimaksud meliputi :

- 1) Jenis Pelayanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi dan dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
- 3) Proses/prosedur Pelayanan, Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan.
- 4) Pejabat Yang Bertanggungjawab Terhadap Pelayanan, membantu masyarakat untuk memahami hak dan tanggung jawabnya. Semakin baik hubungan masyarakat dengan pejabat publik. Maka, semakin pola komunikasi dalam sebuah pelayanan yang terbentuk juga semakin baik.
- 5) Waktu Pelayanan, adalah yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melayani pengguna jasa pada fasilitas pelayanan. Besaran ini dapat bergantung pada jumlah pengguna jasa yang telah berada di dalam fasilitas pelayanan ataupun tidak bergantung pada keadaan tersebut.

b. Uraian Tugas Personil Kecamatan, sebagaimana yang telah ditetapkan serta diatur didalam peraturan bupati/walikota.

3. Teknis, untuk menunjang teknis dalam mencapai efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan PATEN, kecamatan dapat menyediakan sistim informasi, persyaratan teknis yang dimaksud meliputi :

a. Sarana dan prasarana, yang mencakup:

- 1) Loker/meja pendaftaran, yaitu tempat yang ditemukan oleh masyarakat pertama kali ketika mengunjungi ke dalam kantor kecamatan untuk

memperoleh informasi.

- 2) Tempat pemrosesan berkas, pelayanan yang telah diajukan oleh masyarakat kemudian diproses lebih lanjut di tempat tersebut.
- 3) Tempat penyerahan dokumen, masyarakat memberikan dokumen kepada petugas di loket pelayanan.
- 4) Tempat mengolah data dan informasi, tempat yang dimaksud berupa tempat bagi petugas pelayanan untuk memperlanjut proses pelayanan yang sudah diterima.
- 5) Tempat penanganan pengaduan, berupa tempat maupun wadah dari adanya saran maupun kritik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, hal ini dapat berupa sebuah kotak yang berisi pengaduan yang dapat ditulis oleh masyarakat.
- 6) Ruang tunggu, yaitu tempat bagi masyarakat untuk menunggu pelayanan yang sedang diproses oleh petugas.
- 7) Perangkat pendukung lainnya.

b. Pelaksana Teknis, sebagaimana yang dimaksud adalah Pegawai Negeri Sipil di kecamatan. Yang mencakup :

- 1) Petugas informasi, Penanggungjawab Informasi di unit terkait mencari informasi yang diminta oleh masyarakat dan memperoleh informasi waktu yang dibutuhkan untuk penyediaan pelayanan publik.
- 2) Petugas loket/penerima berkas, petugas yang pertama dalam memeriksa berkas persyaratan pelayanan yang diajukan masyarakat dan menyampaikan penjelasan kepada masyarakat apabila ada persyaratan yang kurang lengkap.
- 3) Petugas operator komputer, petugas yang melakukan input mengenai data pelayanan yang diajukan serta menginput data yang diperlukan dalam PATEN.
- 4) Petugas pemegang kas, petugas yang menyusun laporan keuangan secara

berkala serta menyetor penerimaan tarif layanan (jika ada) ke kas kecamatan

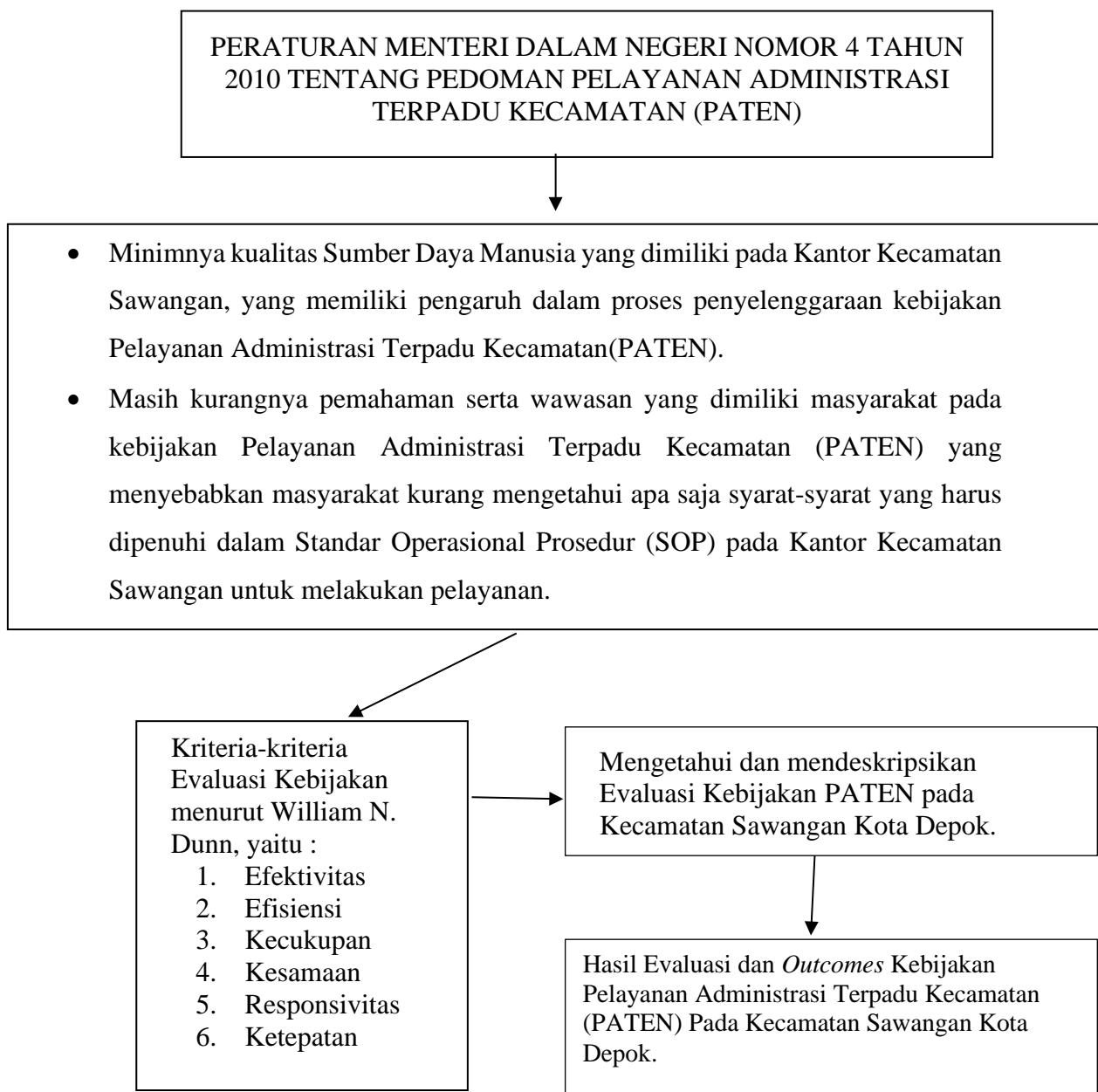
5) Petugas lain sesuai kebutuhan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah salah satu dari bentuk sistem pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan dasar administrasi masyarakat di tingkat kecamatan. Tujuan utama dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui serta mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Sawangan Kota Depok sudah terlaksana dengan baik atau belum. Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian ini maka dibuat suatu kerangka pemikiran pada Gambar 2.2.

Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran



Sumber : 2024