

**ANALISIS *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN
NGEMPLAK KABUPATEN SLEMAN**

Nur Widyawati¹, Happy Susanto²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) “AAN” Yogyakarta

Email: ¹nurwidya32@gmail.com ²hpysusanto@gmail.com

Abstract

Good governance analysis on the implementation of PATEN in Ngemplak District, Sleman Regency is still considered not optimal. The general public still often complains about the service process by government officials. A PATEN whose management process, from the application to the issuance of the document, is carried out in one place. This system makes the community members to only relate to the service counter desk clerk in the sub-district. When community members come to the sub-district office to carry out administrative services, there is no need to go to every officer with an interest, but there are still some community complaints about the implementation of PATEN. The purpose of this study was to determine good governance in the administration of PATEN in Ngemplak District, Sleman Regency and to determine the constraints of good governance in the implementation of PATEN in Ngemplak District, Sleman Regency. This study uses a qualitative method. To make it easier for the researchers in this study to use 4 (four) indicators as a measure, namely transparency, professionalism, service standards, also facilities and infrastructure.

Keyword: *Good Governance; Public Service; PATEN.*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik adalah bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya adalah tergantung seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan. Masalah pelayanan publik yang terjadi selama ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Kurangnya kesadaran dan keinginan untuk tertib pada aturan juga menjadi faktor tentang pelayanan yang ada di Indonesia.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN, dengan ketentuan bahwa seluruh kecamatan sudah harus menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur pemerintah, khususnya PATEN, masih dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan. Penyelenggaraan PATEN yang dapat diakses di Kecamatan Ngemplak adalah perizinan dan non-perizinan. Masyarakat dapat mengakses pelayanan tersebut di Kantor Kecamatan Ngemplak, namun masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraannya.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngemplak belum sepenuhnya berjalan dengan semestinya. Ada beberapa hal yang masih perlunya perbaikan dalam beberapa aspek. Mengenai profesionalisme pegawai dalam penyelenggaraan PATEN, masih terdapat pegawai yang belum sadar akan pentingnya kedisiplinan. Pegawai belum disiplin mengenai jam masuk sesuai jam istirahat, sehingga berakibat pada molornya jam waktu kerja yang membuat pemohon menunggu cukup lama untuk diberikan pelayanan. Pada pukul 13.00 WIB waktu istirahat seharusnya sudah selesai, namun pegawai masih belum berada di tempat pelayanan sehingga pemohon harus menunggu lagi dengan waktu yang relatif lama. Permasalahan lain dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngemplak yaitu sosialisasi yang belum menyeluruh mengenai persyaratan pelayanan yang ada di kecamatan. Sosialisasi yang belum menyeluruh menyebabkan masyarakat yang akan mengakses pelayanan harus datang lebih dari satu kali karena harus bertanya dan esok hari

datang kembali dengan persyaratan yang telah mereka bawa untuk mengakses pelayanan di Kecamatan Ngemplak.

Pelaksanaan PATEN juga memerlukan fasilitas yang dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik. Fasilitas disediakan agar para pengakses layanan dapat merasakan nyaman sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti halnya belum adanya nomor antrian di kecamatan, sehingga pengakses layanan hanya mengumpulkan berkas yang mereka bawa dan mengantri untuk dipanggil dan kecurangan mungkin dapat terjadi.

Konsep Good Governance

Definisi Good Governance

Semangat reformasi politik di Indonesia telah memunculkan terminologi baru yang disebut *good governance*. Secara sederhana, *governance* diartikan sebagai tata pemerintahan, sedangkan *good* artinya baik. Penambahan kata sifat *good* dalam *governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Menurut World Conference on Governance UNDP 1999, dalam Sedarmayanti (2009:273),

“*Good governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menjalankan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.”

Berdasarkan pandangan tersebut, *good goveranance* merupakan tata kelola yang melibatkan adanya *stakeholder* dalam berbagai kegiatan dan tentunya pelaksanaannya dilakukan secara keadilan, transparansi, persamaan, dan akuntabilitas. *Good governance* memiliki langkah strategis untuk dikembangkan di Indonesia.

Prinsip Good Governance

Tjokromiadjojo, dalam Sinambela (2006:48), memberikan beberapa prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *good governance*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas
- 2) Transparansi
- 3) Keterbukaan
- 4) Berdasarkan hukum (supremasi hukum)

5) Jaminan, *fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan).

Menurut Utomo (2012:186), terdapat 5 (lima) unsur utama atau indikator yang harus dipenuhi dan dituntut untuk terbentuknya *good governance*. Indikator-indikator tersebut adalah *rule of law*, akuntabilitas, *transparent* atau *openness*, profesionalisme, dan *participation*. Indikator-indikator tersebut akan dijelaskan secara rinci, sebagai berikut:

1) *Rule of law*

Rule of law berarti terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh.

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah mampu bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas yang dilakukannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau *governance* ini, bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan adalah kepada masyarakat. Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta atau masyarakat memiliki pertanggungjawaban kepada publik.

3) *Transparent* atau *openness*

Transparansi berarti tidak saja mengarah adanya kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas, tetapi juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik. Tujuan dari transparansi adalah membangun rasa saling percaya antara pemerintah dan publik, sehingga pemerintah harus memberi informasi akurat bagi publik yang membutuhkan.

4) Profesionalisme

Profesionalisme mengarah kepada baik *skill*, kemampuan maupun kompetensi yang harus dimiliki oleh semua komponen atas tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu, setiap institusi harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan dengan masyarakat.

5) *Participation*

Partisipasi memiliki makna mendorong semua warga negara menggunakan haknya menyampaikan secara langsung atau tidak, usulan dan pendapat dalam proses

pengambilan keputusan. Berlaku untuk semua masyarakat, baik laki laki maupun perempuan.

Tinjauan tentang PATEN

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan PATEN Pasal 3, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu, penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN terdapat standar pelayanan penyelenggaraan dalam PATEN yakni pada Pasal 8 Ayat 2:

- a. Jenis Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Proses/Prosedur Pelayanan
- d. Pejabat yang Bertanggung Jawab
- e. Waktu Pelayanan
- f. Biaya Pelayanan

Penyelenggaraan PATEN merupakan salah satu program dalam pelayanan yang dilaksanakan di kantor kecamatan. Ketika masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan administrasi, mereka tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkaitan. Sarana dan prasarana yang mendukung dan terdapat pada Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN pada Pasal 10, yaitu:

- a. Loker/meja Pendaftaran
- b. Tempat Pemrosesan Berkas
- c. Tempat Pembayaran
- d. Tempat penyerahan dokumen
- e. Tempat pengolahan data dan informasi
- f. Tempat penanganan pengaduan
- g. Tempat piket
- h. Ruang tunggu
- i. Perangkat pendukung

Melalui penyelenggaraan PATEN, warga dapat menerima pelayanan yang lebih cepat jika dibandingkan sebelum adanya penyelenggaraan PATEN. Selain itu, tujuan diselenggarakan PATEN untuk mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:8), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah. Jadi, penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berusaha untuk mengetahui nilai suatu variabel yang diteliti dengan pengumpulan data berupa fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan dengan hasil yang lebih menekankan pada makna.

Teknik analisis data kualitatif adalah untuk menguraikan data berdasarkan fakta, data dan informasi. Untuk mengetahui penyelenggaraan paten di Kantor Kecamatan Ngemplak, penulis menggunakan prinsip-prinsip *good governance* sebagai indikator dalam analisis penelitian deskriptif kualitatif ini.

Menurut Sugiyono (2008:62), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Jumlah responden (subjek penelitian) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 responden yang merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman, kepala seksi pelayanan umum, admin pengaduan dan sekretaris camat.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, analisis penyelenggaraan PATEN mengacu pada beberapa prinsip dalam *good governance*, dengan menggunakan empat indikator, yaitu transparansi, profesionalisme, standar pelayanan dan sarana dan prasarana. Masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut.

Transparansi

Transparansi berkaitan dengan kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan penyampaian informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan harus

lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan. Tidak boleh ada hal-hal yang dirahasiakan, disembunyikan, ditutup-tutupi, atau ditunda-tunda pengungkapannya. Penjelasan prosedur di Kantor Kecamatan Ngemplak dilakukan dengan adanya sosialisasi yang dilaksanakan setiap tahunnya. Setiap desa mewakilkan perangkat desa untuk mengikuti sosialisasi yang telah dianggarkan oleh kecamatan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Slamet selaku Sekretaris Kecamatan sebagai berikut:

“Setiap tahun ada sosialisasi di kecamatan, yaitu dari pihak kecamatan mengundang perwakilan perangkat desa untuk menghadiri sosialisasi yang dianggarkan dari kecamatan.” (wawancara 20 Agustus 2020 pukul 10.12)

Meskipun sudah dilakukan sosialisasi tetapi masyarakat masih kurang jelas tentang persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan dan digunakan di Kantor Kecamatan Ngemplak.

Keadaan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang adanya penjelasan akan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sosialisasi memang sudah dilakukan oleh pihak kecamatan, namun belum sepenuhnya masyarakat mengetahui persyaratan dalam mengakses pelayanan. Transparansi dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Ngemplak belum tersosialisasi secara menyeluruh. Kendala yang terjadi ketika mengakses layanan orang yang sudah lanjut usia yang tidak familiar dengan sosial media, karena masyarakat tidak dapat disamaratakan bahwa sepenuhnya paham dengan teknologi.

Profesionalisme

Sumber daya memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu program. Sumber daya yang tersedia atau sejauhmana sumber daya yang ada dapat mendukung implementasi program sesuai tuntutan kebutuhan yang ada. Secara kuantitas, SDM pelaksana PATEN di Kecamatan Ngemplak masih terbatas, namun keterbatasan tersebut diatasi dengan merekrut tenaga honorer atau tenaga sukarela sebagai pelaksana teknis PATEN. Hal tersebut tentu saja tidak sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat 3 yang menyebutkan bahwa pelaksana teknis PATEN adalah PNS. Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat terkait diketahui bahwa peningkatan SDM kecamatan terbatas. Berikut ini adalah pernyataan dari Bapak Heru yang menjabat sebagai Kasi Pelayanan Umum. “Kalau internal sini hanya 4 (empat) orang ini saja, kalau secara keseluruhan pegawai di kecamatan ada 26 pegawai”. (wawancara 18 Agustus 2020 pukul 09.02 WIB).

Mengenai profesionalisme, pegawai juga memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Kedisiplinan pegawai sangat diperlukan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan. Namun, kedisiplinan pegawai di kecamatan kadang masih sering dirasa belum optimal. Hal itu sesuai dengan wawancara penulis bersama informan berinisial Surtini:

“Saya mengurus KTP untuk anak saya, saya datang setelah jam istirahat, namun pelayanan di kecamatan masih bertulisan kata ‘tutup’ di pintu. Kemarin saya juga ke sini tapi masih tutup, jamnya sama juga” (wawancara 19 Agustus 2020 pukul 13.33).

Seperti yang dijelaskan di atas bahwa masyarakat harus menunggu ketika mengakses pelayanan di kecamatan. Waktu kerja di Kantor Kecamatan Ngemplak yang dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 14.00 WIB menjadi waktu yang pasti bagi pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Waktu istirahat adalah pukul jam 12.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB, namun setelah itu pelayanan belum dibuka karena tidak ada pegawai yang terlihat di lokasi. Berkaitan dengan sikap disiplin pada jam kerja, hal itu dapat dipengaruhi oleh jumlah atau kapasitas dari pegawai di kantor kecamatan. Hanya terdapat 4 (empat) pegawai di Kecamatan Ngemplak dalam penyelenggaraan PATEN sehingga mengakibatkan pelayanan setelah selesai jam istirahat belum kembali dilakukan. Jika ada masyarakat yang harus segera mendapatkan pelayanan, hal ini akan menimbulkan citra yang kurang bagus di kecamatan. Hal ini juga termuat dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman Tahun 2018 yang dilaporkan pada tahun 2019.

Gambar 1. LAKIP Kecamatan

- C. ISU ISU STRATEGIS KECAMATAN NGEMLAK**
Isu isu strategis Kecamatan Ngemplak secara Insternal dan Eksternal
Secara Instern
- Semakin meningkatnya pelayanan publik yang harus ditangani.
 - Pengelolaan dokumen SKPD secara kontinyu
 - Disiplin Pegawai perlu ditegakkan
 - Optimalisasi pengelolaan dokumen SKPD
 - Optimalisasi pengelolaan arsip dan perpustakaan
 - Pengelolaan kepegawaian secara kontinyu
 - Anggaran semakin meningkat perlu Pengelolaan keuangan dan aset Daerah

Sumber: Dokumen Kecamatan Ngemplak, 2020

Pada poin ketiga disebutkan bahwa perlunya penegakan disiplin karyawan di Kecamatan Ngemplak. Dengan adanya penegakan kedisiplinan kepada karyawan berarti dapat menerapkan

good governance. Hal itu secara tidak langsung akan memberikan citra yang baik bagi Kecamatan Ngemplak.

Berkaitan dengan kemampuan dan kompetensi karyawan, hasil wawancara menunjukkan pelaksana teknis kecamatan telah mengikuti Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) yang sudah ditetapkan. Berikut wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak Heru Kepala Seksi Pelayanan Umum:

“Secara normatif pegawai melaksanakan pelayanan dengan penuh tanggung jawab karena setiap pegawai dinilai oleh atasan dalam melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan pelayanan sudah ada SOP dan SP yang harus di pahami oleh setiap pegawai”. (wawancara 18 Agustus 2020 pukul 09.02 WIB).

Pelaksana PATEN kecamatan bertanggung jawab terhadap pencapaian tujuan PATEN, yaitu memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Untuk meningkatkan semangat kerja dari pelaksana teknis PATEN, dengan berdasar pada Standar Pelayanan SP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan ini berkaitan dengan tolok ukur dan acuan pelaksanaan PATEN yang berada di Kantor Kecamatan Ngemplak, yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Adanya ketentuan standar pelayanan (SP) yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor kecamatan. Prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri. Standar pelayanan dapat dilihat dari jenis pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan dalam mengakses pelayanan yang ada serta waktu dalam pengerjaan pelayanan menurut SP yang telah ditentukan termasuk dengan biaya yang dibebankan.

Standar pelayanan PATEN di Kecamatan Ngemplak sesuai dengan SOP dan SP yang sudah ditetapkan. Kecamatan memiliki SP dan SOP yang harus dijalankan. Pejabat penanggung jawab dalam penyelenggaraan PATEN adalah camat, masing-masing kepala seksi yang menangani bidang di setiap pelayanannya. Di bawah ini jenis pelayanan yang terdapat di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman:

Tabel 1.
Jenis Layanan di Kecamatan Ngemplak

No	Jenis Layanan	Waktu Layanan	Biaya
1	Pelayanan Non Perizinan		
	a	Kartu Tanda Penduduk (e-KTP/KTP)	1-3 hari Gratis
	b	Kartu Keluarga (KK)	1-3 hari Gratis
	c	Legalisasi Dokumen	1-3 hari Gratis
	d	Pengesahan Surat Keterangan	1-3 hari Gratis
	e	Dispensasi Nikah	1-3 hari Gratis
2	Pelayanan Perizinan		
	a	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	1-15 hari Biaya Retribusi
	b	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT) Non Usaha	1-3 hari Gratis
	c	Izin Usaha Mikro Kecil	1-3 hari Gratis

Sumber: Website Resmi Kecamatan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, jenis pelayanan yang terdapat di Kecamatan Ngemplak terdiri dari pelayanan non-perizinan dan pelayanan perizinan. Pelayanan PATEN di Kecamatan Ngemplak masih bisa dikatakan semi karena tidak semua bidang terdapat di ruangan yang sama. Berikut wawancara dengan Bapak Heru Kasi Pelayanan Umum:

“Kalau sini semi PATEN karena kita kendala SDM dan tempat karena harusnya kepengurusan PATEN satu pintu, mau urus apa saja seharusnya disini. Setiap hari harus ada masing-masing seksi perwakilan disini dan itu harus jalan. Dulu pernah mencoba tapi penuh, karena keterbatasan tempat”. (wawancara 18 Agustus pukul 09.02 WIB).

Jadi pelayanan PATEN di Kecamatan Ngemplak masih menggunakan semi PATEN sehingga belum sepenuhnya penyelenggaraan PATEN terlaksana. Selain jenis kepengurusan

pada tabel di atas, masyarakat harus mengurus di tempat yang berbeda-beda tempat pada lokasi yang sama.

Persyaratan mengenai pelayanan yang akan ada di kecamatan tentu berbeda-beda. Dengan demikian, masyarakat memerlukan pengetahuan tentang persyaratan apa saja yang dibutuhkan ketika akan mengakses pelayanan di Kecamatan Ngemplak. Berikut wawancara dengan Bapak Heru, Kasi Pelayanan Umum, mengenai persyaratan pelayanan:

“Kami punya SOP dan SP di dalam itu ditentukan persyaratan apa dan waktu penyelesaian dan kami *upload* di *Facebook* ada, IG ada. Jadi masyarakat tau kalau kesini persyaratannya apa saja yang dibawa” (wawancara 18 Agustus 2020 pukul 09.02 WIB).

Berdasarkan penyampaian kepala seksi pelayanan umum bahwa persyaratan sudah disampaikan melalui sosial media dan masyarakat dapat dengan mudah mengetahui persyaratan yang dibawa ketika akan mengakses pelayanan, namun persyaratan itu masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Sosialisasi dalam persyaratan pelayanan belum sepenuhnya dapat tersampaikan kepada masyarakat, hal ini juga dipertegas dengan wawancara penulis dengan masyarakat yang mengurus KK dan KTP di Kecamatan Ngemplak. Berikut wawancara dengan informan yang berinisial Rizky bahwa: “...syaratnya itu KK asli, fotokopi akte sama *ngisi* formulir. Jadi kemarin *dikasih tahu* di sini terus pulang setelah itu terus tadi balik ke sini lagi” (wawancara 18 Agustus 2020 pukul 11.22 WIB).

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui persyaratan yang mereka butuhkan ketika mereka akan mengakses pelayanan di Kantor Kecamatan Ngemplak. Usaha yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Ngemplak untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat ini ternyata belum sepenuhnya berhasil. Hal ini ditunjukkan bahwa belum sepenuhnya masyarakat memahami dengan jelas dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman.

Berikutnya yaitu mengenai biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam mengakses pelayanan di kecamatan. Dalam penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Ngemplak, semua pelayanan dapat diakses secara gratis oleh masyarakat, kecuali pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Umum Bapak Heru dalam wawancara dengan penulis bahwa:

“...kalau biaya selain perizinan IMB semua gratis dan penerbitan IMB berupa SK tapi kewenangan dari kecamatan dalam skop terbatas. Kalau IMB luas maksimal tanah 200m² dan bangunan 100m² bisa diurus di kecamatan. Selain itu seperti KK, KTP gratis semua” (wawancara 18 Agustus 2020 pukul 09.02 WIB).

Jadi dalam pengurusan pelayanan yang ada di Kecamatan Ngemplak semua gratis kecuali pada pelayanan perizinan IMB karena ada tarif yang harus dikeluarkan. Pengurusan perizinan IMB dapat dilakukan di kecamatan namun dalam skop yang terbatas, yaitu perizinan yang berupa tanah maksimal 200m² dan luas bangunan maksimal 100m². Pengenaan retribusi dibayarkan langsung melalui pihak ketiga yaitu bank, sesuai dengan wawancara penulis dengan Bapak Heru sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum bahwa:

“Biaya pengurusan IMB dibayar sesuai tarif retribusi jadi setelah meninjau ke lokasi kita lakukan peninjauan baru kita buat matrik untuk perhitungan biayanya baru nanti dia bayar di bank, kita mengusahakan tidak bersentuhan langsung dengan uang” (wawancara 18 Agustus 2020 pukul 09.02 WIB).

Jadi dalam pengurusan perizinan IMB di kecamatan, pembayaran langsung diberikan kepada pihak ketiga yaitu bank. Pihak kecamatan meminimalisir agar tidak bersentuhan langsung dengan uang sehingga di kecamatan dapat menjamin adanya transparansi kepada masyarakat.

Selanjutnya berkaitan dengan waktu penyelesaian, pelayanan publik di kecamatan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan dapat diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari.

Penyelesaian pelayanan yang terdapat di Kecamatan Ngemplak sesuai dengan SOP dan SP yang telah ditentukan. Dalam prosesnya pelayanan seperti pengurusan KK dan KTP selain perizinan IMB dapat diselesaikan maksimal 3 (tiga) hari kerja, namun dengan catatan tidak ada kendala seperti jaringan internet, listrik dan ketersediaan blanko di kecamatan.

Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk teknologi informasi, dapat menciptakan proses pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan dengan baik oleh petugas pelayanan. Berikut hasil observasi mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman:

Tabel 2.
Hasil Pengamatan Terhadap Sarana dan Prasarana

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak
1	Loket Pendaftaran	√	
2	Tempat Pemrosesan Berkas	√	
3	Tempat Pembayaran		√
4	Tempat Penyerahan Dokumen	√	
5	Pengolahan Data dan Informasi	√	
6	Tempat Penanganan Pengaduan	√	
7	Tempat Piket		√
8	Ruang Tunggu	√	
9	Perangkat Pendukung	√	

Sumber: Hasil Observasi, 6 Agustus 2020

Kantor Kecamatan Ngemplak masih memiliki beberapa kekurangan, karena belum tersedianya ruang piket dan ruang pembayaran, karena semua pembayaran yang berhubungan dengan pelayanan IMB langsung kepada pihak ketiga yaitu bank. Di samping itu, loket pendaftaran memang sudah ada, namun di kecamatan belum digunakan mesin nomor antrian. Hal itu mendukung latar belakang masalah yang peneliti kemukakan di awal bahwa metode manual masih digunakan di Kecamatan Ngemplak.

Proses penyelenggaraan PATEN di kecamatan masih menggunakan metode manual, yaitu pengumpulan berkas bagi setiap masyarakat yang ingin mengakses layanan di Kantor Kecamatan, dan selanjutnya masyarakat dipanggil satu per satu. Masyarakat mengumpulkan berkas ke meja yang telah disediakan tanpa mengambil nomor antrian. Meskipun di setiap harinya tidak banyak masyarakat yang mengakses pelayanan, namun jika ada lebih dari tiga (tiga) pengakses pelayanan yang datang bersamaan, maka akan sulit ketika hanya mengumpulkan berkas dan dipanggil secara manual.

Sarana dan prasarana yang terdapat di Kecamatan Ngemplak sudah cukup memadai, hanya ada beberapa yang mesti ditambah, seperti pemasangan nomor antrian pada loket

pendaftaran dan penambahan tempat piket. Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah sistem informasi untuk memudahkan warga agar mengetahui semua informasi di kecamatan, namun papan informasi belum menampilkan banyak banyak informasi seperti persyaratan dalam mengakses pelayanan. Dengan adanya syarat-syarat pelayanan seperti itu, maka secara tidak langsung, masyarakat mengetahui sedikit banyak tentang apa saja yang harus mereka bawa ketika akan melakukan jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Ngemplak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Ngemplak, dapat diketahui dari 4 indikator penyelenggaraan *good governance* transparansi, profesionalisme, standar pelayanan, serta sarana dan prasarana yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Meskipun sudah dilakukan sosialisasi tetapi masyarakat masih kurang jelas tentang persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan dan digunakan di Kantor Kecamatan Ngemplak.
- b. Keterbatasan pegawai yang ada di kecamatan masih dirasa sangat minim. Alternatif yang dilakukan pihak kecamatan adalah menempatkan pegawai non-PNS pada jabatan teknis yang memiliki tanggung jawab yang tidak begitu besar jika dibandingkan petugas PNS.
- c. Kedisiplinan jam kerja pegawai sangat diperlukan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan, namun kedisiplinan pegawai di kecamatan kadang masih sering dirasa belum optimal.
- d. Pelayanan PATEN di Kecamatan Ngemplak masih menggunakan semi PATEN sehingga belum sepenuhnya penyelenggaraan PATEN terlaksana.
- e. Metode manual di loket pendaftaran masih digunakan di Kantor Kecamatan Ngemplak.
- f. Ruang tunggu di kecamatan yang masih minim ditambah lagi dengan keadaan sekarang ini yang mengharuskan setiap orang untuk saling memberikan jarak.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman dapat diketahui faktor

kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan PATEN kepada masyarakat sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan sosialisasi yang belum menyeluruh karena tidak semua masyarakat paham mengenai teknologi.
- b. Keterbatasan jumlah pegawai sehingga pelayanan PATEN masih bersifat semi PATEN belum sepenuhnya dalam satu tempat.
- c. Sarana dan prasarana penunjang ada yang masih belum memadai seperti ruang tunggu yang masih minim, belum terdapat tempat piket, dan pada loket pendaftaran belum adanya mesin antrian sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

Saran

Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Ngemplak dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

- a. Perlunya sosialisasi yang lebih kepada masyarakat tentang persyaratan ketika mereka ingin mengakses pelayanan. Petugas kecamatan bisa juga dengan memberikan bagaimana prosedur dan persyaratan di papan pengumuman sehingga masyarakat yang tidak familiar dengan sosial media dapat melihat di pengumuman.
- b. Perlunya peningkatan kualitas pegawai perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Ngemplak, terlebih diutamakan dalam kedisiplinan penggunaan waktu kerja yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- c. Jika memang penerapan penyelenggaraan PATEN dapat berjalan dengan semestinya dan tidak setengah setengah (semi) PATEN maka perlunya penambahan jumlah pegawai dan pelebaran ruangan agar tidak penuh sesak ketika nantinya masing-masing seksi terdapat perwakilannya di dalam penyelenggaraan PATEN tersebut.
- d. Kantor Kecamatan Ngemplak perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana terutama pada tempat piket, ruang tunggu dan pada loket pendaftaran yaitu penempatan nomor antrian sehingga masyarakat yang mengakses pelayanan dapat terlayani secara urut sesuai nomor yang telah mereka ambil.

Daftar Pustaka

- Artana, I Made. 2014. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung*. Badung: Universitas Warmadewa.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hida, Achmad Nur. 2013. “Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)”, dalam *Jurnal Administrasi Publik* Vol 1, No 2.
- Sinambela, L.P. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Ke-1. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustafa, H. Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Moelong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Rieka Cipta.
- Pusat Bahasa Depdikbud. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.
- Santoso, P. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*: Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, M.Pd., AP. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Septiano, Mulia. 2017. *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
-, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
-, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
-, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014 *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Utomo, Warsito. 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Cetakan ke-4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Internet

“PATEN (Pelayanan Terpadu Kecamatan)”, dalam www.ngemplakkec.slemankab.co.id.