

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Agil Purnomo

Program Studi: Ilmu Pemerintahan

Judul : Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (Studi di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang)

Kecamatan Randuagung adalah salah satu Kecamatan yang menyelenggarakan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pelimpahan sebagian wewenang Bupati Lumajang kepada Camat Randuagung ini meliputi perijinan dan Non perijinan, Penelitian ini dimaksud mencoba mengamati bagaimana Pelayanan Adminitrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Randuagung apakah sudah baik atau belum baik. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif yang berarti data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar, dan bukan angka-angka, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Randuagung Sudah Menyelenggarakan PATEN dengan Baik tetapi dari segi Pelayanan memang terus membutuhkan perbaikan agar PATEN pelayanan di Kecamatan Randuagung semakin baik, Kecamatan Randuagung sudah memenuhi syarat sesuai dengan permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan adminitrasi terpadu Kecamatan, baik secara substantif maupun administratif tetapi secara teknis masih perlu diperbaiki, tidak adanya nomor antrian dalam pelayanan di kecamatan Randuagung juga membuat kesusahan buat masyarakat karna pemberi pelayanan lebih mendahulukan golongan, Pejabat penyelenggara PATEN di Kecamatan Randuagung Sudah Terlaksana dengan baik sesuai dengan keputusan Camat Randuagung Nomor 188.45/14/27.108/2018 Tentang pembentukan tim pelaksana. Dalam Keputusan Bupati Lumajang No 188.45/85/427.12/2017 Tentang Pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat ada 3 ijin dan 14 Non perizinan semua terlaksana tetapi dalam pemberian pelayanannya masih kurang baik contohnya masih banyak masyarakat yang belum izin untuk usaha.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Adminitrasi Terpadu, Kecamatan

## ABSTRACT

*Name* : Muhammad Agil Purnomo  
*Study Program* : Government Science  
*Title* : Integrated Administrative Services District,(Case Study of Randuagung District Office, Lumajang Regency).  
*Email* : [Muhammadagilpurnomoaji@gmail.com](mailto:Muhammadagilpurnomoaji@gmail.com)

*Randuagung district is one of the districts that organizes District Integrated Administration Services (PATEN), the delegation of the Lumajang Regent's authority to the Randuagung District Head includes licensing and Non-licensing. This research is intended to observe how the District Integrated Administration Service (PATEN) in Randuagung District is already good or not good. This research uses Qualitative Descriptive Method which means that the data collected in the form of words and pictures, and not numbers, the results of the study show that the District of Randuagung Has Organized PATEN well but in terms of Service it continues to require improvement so that PATEN services in the District Randuagung is getting better, district Randuagung has fulfilled the requirements in accordance with Permendagri Number 4 of 2010 concerning the guideline of District integrated administration services, both substantively and administratively but still technically needs to be fixed, the absence of queue numbers in services in Randuagung sub-district also makes the community difficult. service providers give priority to class, PATEN organizer officials in Randuagung District have been implemented well in accordance with the decision of the Randuagung District Head Number 188.45 / 14 / 27.108 / 2018 Regarding the formation of the implementing team. In the Decree of the Regent of Lumajang No. 188.45 / 85 / 427.12 / 2017 concerning the delegation of the authority of the regent to the district head there were 3 permits and 14 non-permits were all carried out but in the provision of services it was still not good for example there were still many people who had not been permitted to take care.*

**Keywords:** *Service, Integrated Administration, District*

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kecamatan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan nama lain adalah Wilayah Kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota (PP. No 19 tahun 2008). Pelayanan-pelayanan yang ada di kecamatan di antaranya adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dian Utomo, 2010:36 mengemukakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proposional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan. PATEN merupakan merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat selain itu melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan dengan jelas cepat bila di bandingkan sebelum adanya PATEN.

Berdirinya kantor kecamatan Randuagung pada waktu itu menggunakan tanah milik pasar Randuagung, kemudian sekitar tahun 1947 sampai sekarang pindah menggunakan tanah PG Jatiroto, masyarakat mayoritas Madura yang berada di pedesaan sebanyak 12 Desa.

1. Desa Randuagung
2. Desa Gedangmas
3. Desa Tunjung
4. Desa Kalipenggung
5. Desa Salak

6. Desa Ranulogong
7. Desa Ranuwurung
8. Desa Ledoktempuro
9. Desa Buwek
10. Desa Pajarakan
11. Desa Banyuputih lor
12. Desa Kalidilem

Setelah ada pemecahan wilayah Kecamatan ada dua desa yang keluar dari wilayah Kecamatan Randuaagung pada tahun 1993, menjadi wilayah Kedungjajang antara lain Desa Wonorejo dan Desa Umbul. Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang memiliki satu camat yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang di limpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, Kecamatan Randuagung adalah salah satu Kecamatan yang menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan atau disingkat (PATEN), penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat sebagai pusat pelayanan, dalam arti bahwa di masa depan kecamatan di harapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara porposional berdasarkan kriteria dan sekala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

Jenis pelayanan di Kecamatan Randuagung ada 7 (tujuh) jenis perjinan dan non perijinan, data laporan pembukuan Pelayanan Adminitrasi terpadu Kecamatan (PATEN) Tahun 2017 (1) Adminitrasi Kependudukan di dalam Adminitrasi Kependudukan ada beberapa surat yang di keluarkan kecamatan yaitu surat untuk perekaman e-ktp, perubahan e-ktp, dispen Nikah, data ganda, data non aktif ,surat pindah antar kec/kota, pembuatan Kartu Keluarga, Legalisir surat-surat, rekomendasi SKCK (2) ijin gangguan (HO) dan usaha (3) ijin mendirikan bangunan (4) ijin penggilingan padi (5) ijin pemotongan pohon (6) ijin usaha rekreasi dan hiburan umum (7) ijin usaha mikro, ini adalah jenis-jenis perijinan dan non perijinan yang ada di Kecamatan Randuagung dan di harapkan kecamatan randuagung bisa menyelenggarakan PATEN dengan baik yang sesuai dengan harapan awal yaitu kecamatan adalah sebagai pusat pelayanan masyarakat, yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien apabila di

layani melalui Kecamatan. Tetapi dalam pelaksanaan (PATEN) di Kecamatan Randuagung masih terdapat suatu Fenomena di mana dalam pelaksanaannya masih saja terjadi hal hal yang masih belum maksimal atau tidak sesuai dengan harapan, yaitu di dalam pelaksanaan pelayanan tidak mampu mengutamakan (1) kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana (PATEN) tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan (2) kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan antara golongan, suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi (3) keprofesionalan berarti setiap pelaksanaan (PATEN) harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan dengan bidang tugasnya (4) transparansi atau keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang (PATEN), (5) ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan harus dilaksanakan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan (PATEN), (6) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan oleh warga masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehingga membuat pelaksanaan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum mampu berjalan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat selaku penerima pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, peneliti mengidentifikasi masalah penyelenggaraan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang yang belum sesuai dengan harapan, maka peneliti mengambil judul “ Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, Permasalahan yang bersifat umum ini selanjutnya di rinci kedalam rumusan masalah, yaitu: “Bagaimana Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Randuagung”?.?

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pelayanan Publik/Umum**

Menurut Amin Ibrahim (2008:64) pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan/dilaksanakan oleh instansi (lembaga), di pusat, di daerah BUMN, BUMD, dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat luas sesuai dengan ketentuan yang berlaku (misal keputusan Menpan No. 81 tahun 1993 dan lainnya) secara leksikologis, pelayanan itu sendiri pada dasarnya adalah usaha untuk membantu mengurus apa yang di perlukan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Pelayanan kepada masyarakat itu pada dasarnya merupakan kegiatan yang bersifat “non profit”, yang di tawarkan oleh unit-unit pelayanan pemerintahan kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen/masyarakat dan kegiatan-kegiatannya yang dilakukan oleh para petugas/penyelenggara dan unit-unit organisasi pelayanan yang di bentuk. Selanjutnya Norman (1991 dalam Sutopo, et.al, 2003) menegemukakan berbagai karakteristik pelayanan (yang nantinya dapat di jadikan dasar kualitatif pelayanan publik) antara lain (1) pelayanan itu sifatnya tidak dapat di raba pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi; (2) merupakan tindakan sosial yang nyata; (3) produk dan konsumsi pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata, karna pada umumnya kejadiannya bersamaan sekaligus terjadi di tempat yang sama. Pelayanan publik meliputi tiga fungsi pelayanan oleh pemerintahan ialah pelayanan lingkungan; pelayanan pembangunan/pengembangan dan pelayanan perlindungan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

- Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

- Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

- Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat

- Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa. Dari uraian di atas pelayanan publik dapat di artikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa

Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang di lakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya, yang dimaksud dengan pelayanan umum menurut keputusan menteri penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang di laksanakan instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa,

baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Sedangkan menurut Agung Kuriawa(2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (Melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan

Berdasar pendapat-pendapat di atas, maka pelayanan Umum/Publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk pelayanan Administrasi, barang dan jasa yang di laksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu.

### **2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting,dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan Publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyediaan pelayanan di Indonesia. Selama ini Pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, biaya tinggi, belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyediaan pelayanan yang tidak eksprensif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, maniasi, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis, 2002). Oleh karnanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Amin ibrahim (2008:22) Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan denagn produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kuliatasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Namun banyak kendalanya, terutama pada kontak antara pelanggan dan penyedia pelayanan, variasi pelayanan, petugas pelayanan, struktur organisasi, informasi, kepekaan pemerintah dan penawaran, prosedur dan ketidakpercayaan publik terhadap terhadap kualitas pelayanan itu sendiri.



Diperlukan paradigma baru yang bersifat “*customer driven*”, dan kepemimpinan yang baik dan transformasional, serta kelompok dan pola pengelolaan pelayanan publik yang baik pula, agar standar kualitas pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan secara nyata.

Dari Goetsch dan Davis (2002, dalam LANRI, 2003) Dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay (1997, dalam LANRI 2003) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat/konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakainya dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelanggan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaiknya mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan /konsumen/masyarakat. Pada akhirnya, dari dasar nilai, maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan konsumen/masyarakat. Selanjutnya penilaian kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayannya tersebut, dikala terjadi kontak antara pelanggan konsumen/ masyarakat dengan pihak yang memberikan atau petugas-petugas pelayanan. Kualitasnya apakah baik atau buruk atau biasa-biasa saja, terlihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang di terima pelanggan/konsumen/masyarakat apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut. (sebagai contoh misalnya masyarakat sering merasakan proses dan tindakan pelayanan yang diberikan “aparatur pemerintahan” masih susah di akses, prosesnya yang berbelit-belit (red tape), biaya yang tidak jelas serta terjadinya KKN, yang mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia pada umumnya).

Dari kedua pakar ini dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan/masyarakat, dan saran pengelolaan pelayanan adalah kepuasan konsumen/pelanggan/masyarakat luas. Selanjutnya Zeithaml (1990) menekankan pentingnya evaluasi kinerja organisasi (organisasi pemerintahan dalam hal pelayanan publik), dengan melihat seberapa besar/jauh kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen/masyarakat. Kesenjangan itu berupa (1) kesenjangan antara harapan pelanggan (*expected service*) dengan persepsi pihak manajemen tentang hal yang sama (*management percaption of customer expectation*); (2) kesenjangan persepsi manajemen (*management percaption of customer expectation*) dengan kekhususan/spesifikasi kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dari jenis pelayanan tertentu (*service quality specification*); (3) kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian atau penyelenggaraan pelayanan (*service delivery*); (4) kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*external communication to customer*); dengan proses penyampaian atau penyelenggaraan pelayanan; (5) kesenjangan antara pelayanan yang di harapkan pelanggan (*expected services*) dengan pelayanan yang dirasakan atau dipersepsi oleh pelanggan (*perceived service*).

#### **2.1.4 Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

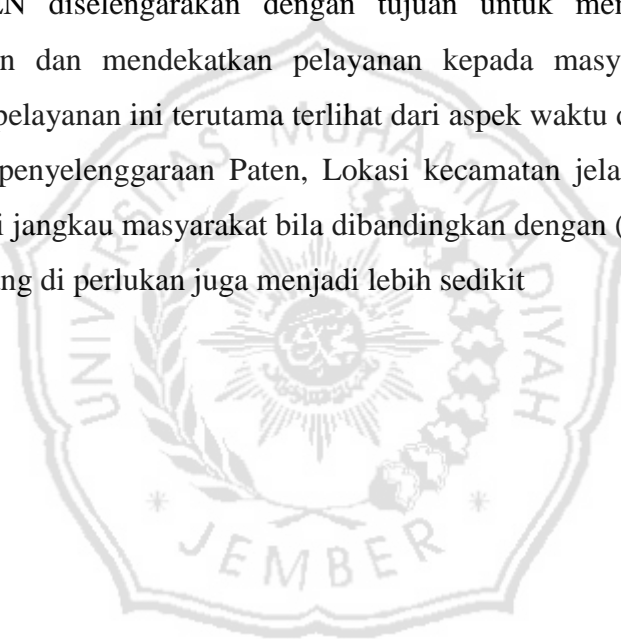
Pelayanan adminitrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaanya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja /loket pelayanan duduk menunggu sejenak kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai sesudah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus di bayar). Pembayaran biaya pelayanan dilakukan dan dicatat secara transparan, karna semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses ada standarnya.

**a. Maksud Penyelenggaraan PATEN**

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus di penuhi adalah adanya pelimpahan wewenang bupati kepada camat. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas mudah,murah,cepat dan transparan.

**b. Tujuan PATEN**

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan Paten, Lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah di jangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (kota/kabupaten) dan waktu yang di perlukan juga menjadi lebih sedikit



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan suatu langkah yang sistematis untuk menyelesaikan masalah yang hendak diteliti. Penelitian merupakan proses, mulai dari proses berfikir untuk mencoba memberikan jawaban atas suatu permasalahan. Dengan adanya penelitian, diharapkan dapat mempermudah peneliti dalam mencari jawaban atas suatu permasalahan yang terjadi. Oleh karena itu metode penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Seorang peneliti membutuhkan suatu metode penelitian yang sesuai dengan objek yang diteliti untuk memperoleh hasil yang benar dan tepat. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

1. Jenis penelitian
2. Fokus penelitian
3. Lokasi penelitian
4. Sumber data
5. Penentuan informan
6. Teknik pengumpulan data
7. Metode analisis data
8. Teknik pemeriksaan keabsahan data

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan nilai-nilai secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan beberapa metode alamiah (Moleong, 2010:6)

Menurut Sugiono (dalam Pasolong, 2013:75-76) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi saat melakukan penelitian. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa

dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek yang alami dengan cara yang memberi pemaparan terhadap objek tersebut, dan penelitiannya berperan sebagai instrumen kunci yang akan membuat pemaparan dan penyimpulan (Wiratna Sujarweni,2014:9)

Penelitian dengan jenis deskriptif berarti adalah data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dari uraian tersebut peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Berkaitan dengan masalah yang di angkat peneliti bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Tahun 2017.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Dalam suatu penelitian, haruslah memiliki fokus penelitian yang jelas sehingga dapat memberikan batasan terhadap masalah yang akan diteliti. Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana seseorang peneliti melakukan pengumpulan data yang kemudian akan dianalisis. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang di karnakan Kecamatan sudah menerapkan PATEN yaitu Pelayanan Admnitrasi Terpadu Kecamatan dan ingin di tingkatkan pelaksanaannya agar pelayanannya sesuai denagna apa yang di harapkan mayarakat Randuagung.

### **3.4 Sumber Data**

Menurut lofland (dalam Moloeng, 2002:122) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lian. Sumber data yaitu penyedia informasi yang mendukung menjadi pusat perhatian peneliti. Data-data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis:

## 1.Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dilapangan dari narasumber yang terkait langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang peneliti lakukan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian dilapangan

## 2.Data Sekunder

Yaitu pelengkap atau penunjang data primer dikumpulkan dari data yang sesuai. Data ini dapat berupa dokumen, arsip serta buku yang berhubungan peneliti butuhkan. Data ini di gunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara maupun observasi langsung kelapangan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah catatan-catatan resmi, laporan-laporan berbagai dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian pelaksanaan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang mulai Tahun 2017.

### 3.5 Penentuan Informan

Dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan kulitatif tidak di maksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian melainkan lebih menekankan pada kedalaman inforamasi yang diperolehnya. Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif maka seorang peneliti membutuhkan seorang informanyang memiliki pengetahuan tentang data atau informasi yang berkaitan denagn masalah yang akan diteliti.

Penelitian ini menggunakan tehnik *porpose sampling*. Menurut Sugiyono (2011:218) menjelaskan bahwa *porpose sampling* adalah tehnik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Maksudnya, orang yang dijadikan informan dalam penelitian terebut dianggap paling tahu dan mengerti tentang apa yang menjadi objek penelitian.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Camat selaku penanggung jawab atas penyelengara PATEN
- b. Sekretaris Kecamatan (Sekcam) yang mempunyai tugas melakukan penatausahaan adminitrasi PATEN dan pelaksanaan tugas sekretariat

- c. Kepala saksi yang membidangi pelayanan Administrasi memiliki tugas melaksanakan teknis pelayanan PATEN bersama para pelaksana teknis lainnya.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono, (2017:224) Teknik pengumpulan Data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara, bila dilihat sumber datanya, maka pengumpulan data mengunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Adapun penelitian data yang dipergunakan dalam penelitian ini:

#### **A.Wawancara**

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur yang disampaikan oleh Ester Berg (dalam Sugiyono, 2017:233). Dalam wawancara terstruktur dilakukan saat peneliti sudah mengetahui informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara terstruktur ini, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis atau pedoman yang bisa mendapat kan informasi yang diinginkan dalam sekali wawancara. Peneliti melakukan wawancara ini dengan keadaan terencana, selain pertanyaan yang tersusun waktupun ikut terencana. Peneliti harus mengikuti kapan narasumber dapat memberikan informasi, sehingga dapat mengurangi pekerjaan yang tidak perlu.

Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan secara mendalam. Dalam wawancara, peneliti bebas bertanya tanpa ada pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis. Pedoman yang digunakan hanyalah berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara ini dilakukan dengan keadaan spontan, seperti halnya peneliti melakukan magang riset. Selama kegiatan magang riset peneliti lebih sering melakukan wawancara tidak terstruktur dibanding terstruktur. Oleh karena itu dalam wawancara ini

peneliti hampir setiap hari bertanya. Wawancara ini juga dilakukan secara tidak terencana. Seringkali peneliti bertanya saat ikut dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan. Namun dalam wawancara tidak terstruktur ini bukan berarti peneliti semuanya sendiri dalam bertanya tanpa melihat kondisi dan situasi. Peneliti juga harus memahami situasi dan kondisi sehingga dapat melihat waktu yang tepat kapan dan dimana harus melakukan wawancara. Pada saat narasumber sibuk bekerja, sedang mempunyai masalah berat, sedang tidak sehat, atau sedang marah maka hati-hati dalam melakukan wawancara. Kalau dipaksakan wawancara dalam kondisi seperti itu, maka akan menghasilkan data yang tidak valid dan akurat. Untuk melakukan wawancara ini sering memulai pembicaraan terlebih dahulu agar tercipta suasana yang akrab peneliti dapat bertanya dan menggali data sesuai dengan yang dibukan.

#### B. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, menurut Sanafiah Faisal (dalam Sugiyono, 2017:226) observasi partisipatif adalah merupakan observasi yang dilakukan peneliti dengan terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang akan diperoleh lebih lengkap, tajam, dan mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Observasi ini dilakukan saat peneliti melakukan magang riset di kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang. Dengan adanya kegiatan Magang riset maka peneliti dapat berperan sebagai pegawai untuk mengamati perilaku atau kinerja pegawai dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Randuagung kabupaten Lumajang. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat fenomena-fenomena yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN. Maka dengan melakukan observasi peneliti dapat melakukan hal-hal yang kemungkinan tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara karena hal tersebut bersifat sensitif.

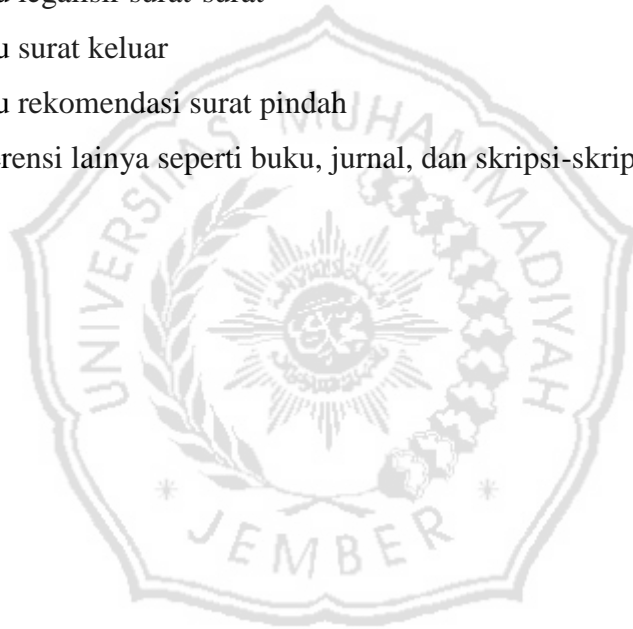
#### C. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti cara pengumpulan data dengan mencatat data-data



yang sudah ada. Menurut Sugiyono (2012:240) dokumentasi adalah tehnik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang diperlukan dengan jalan mencatat dan mempelajari data-data yang didapat dilokasi penelitian. Dalam penelitian kualitatif dokumentasi yang digunakan adalah data-data, arsip, laporan kegiatan dan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini ada beberapa dokumen yang digunakan antara lain:

- Buku pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Buku daftar rekomendasi dan perijinan
- Buku rekomendasi surat keterangan catatan kepolisian
- Buku legalisir surat-surat
- Buku surat keluar
- Buku rekomendasi surat pindah
- Referensi lainnya seperti buku, jurnal, dan skripsi-skripsi terdahulu.



## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.2 Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

##### 4.2.1 Persyaratan PATEN

Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan Substantif, Administratif, dan Teknis, bila ketiga syarat dipenuhi, maka Kecamatan itu dapat melaksanakan PATEN.

##### a) Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada Camat. Wewenang yang di limpahkan itu meliputi bidang perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karna tanpa itu, hal ini di perjelas dengan peraturan pemerintah no 19 tahun 2008 tentang Kecamatan pada pasal 15 ayat (2) yang menyatakan salinan tugas umum pemerintah, camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati.

Pendelegasian sebagian kewenangan Bupati kepada Camat:

- Keputusan Bupati Lumajang tentang pelimpahan sebagai kewenangan bupati kepada Camat
- Peraturan bupati tentang prosedur Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Lumajang.
  - a) Perijinan : 3 ijin
  - b) Rekomendasi : 14 rek
  - c) Koordinasi : 8 keg
  - d) Pembinaan : 8 bid
  - e) Pengawasan : 9 bid
  - f) Fasilitasi : 4 keg
  - g) Penetapan : 4 tap
  - h) Penyelenggaraan : 5 keg

➤ Perizinan

1. Ijin Usaha Mikro dan Kecil
2. Ijin Mendirikan Bangunan rumah tempat tinggal untuk Bangunan tidak bertingkat dan untuk usaha mikro; dan
3. Ijin Penggilingan padi kapasitas mesin kecil

➤ Rekomendasi

1. pengesahan berkas permohonan kartu tanda penduduk (KTP) dan penerbitan Kartu Keluarga (KK):
2. Surat Keterangan Pindah warga negara Indonesia antar Kecamatan dalam Kabupaten,
3. Rekomendasi surat keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
4. Rekomendasi izin mendirikan bangunan untuk tempat usaha dan bangunan bertingkat
5. Rekomendasi izin gangguan
6. Rekomendasi kelayakan usaha untuk mendapatkan SIUP, TDP, TDG dan TDI
7. Rekomendasi surat tanda pendaftaran (STP) Yayasan Yatim piatu dan organisasi sosial
8. Rekomendasi perubhasn data objek pajak bumi dan bangunan (PBB)
9. Rekomendasi Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan
10. Pengesahan Rekomendasi pelepasan hak atas tanah (Kepentingan umum)
11. Pengesahan atau legalisasi surat-surat lain
12. Pengesahan surat pernyataan miskin dan atau surat keterangan tidak mampun
13. Legalisasi keterangan model C (KP4)
14. Surat keterangan domisili perusahaan
15. Surat keterangan Kewarisan (Tanah dan Bangunan)
16. Surat keterangan berpergian
17. Surat keterangan penelitian atau survey
18. Legalisasi proposal

19. Pengesahan surat-surat (atas permintaan perorangan atau instansi atau lembaga)

20. Penerbitan kartu tanda pencarian kerja (AK-1)

➤ Koordinasi

1. Koordinasi dalam hal pengamanan pelaksanaan kebijakan pemerintah Kabupaten (Peraturan Daerah dan Produk Hukum lainnya)
2. Koordinasi dan ikut aktif dalam penanganan kasus-kasus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Koordinasi dengan instansi terkait terhadap timbulnya perselisihan dan permasalahan yang timbul di wilayah kecamatan
4. Koordinasi dengan aparat terkait untuk melakukan usaha dan kegiatan dalam rangka mencegah timbulnya kriminalitas, kebakaran dan bencana alam yang dapat mengganggu ketentraman dan ketertiban
5. Koordinasi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan di wilayah Kecamatan
6. Koordinasi dengan instansi terkait dan pemerintah desa terkait dengan peningkatan target pajak, retribusi serta pendapatan asli daerah wilayah kecamatan
7. Koordinasi dengan instansi terkait terhadap koperasi simpan pinjam (KSP) atau usaha simpan pinjam
8. Koordinasi dengan instansi terkait terhadap para pelepas uang yang mengatasnamakan KSP atau USP koperasi yang berpraktek sebagai rentenir

➤ Pembinaan

1. Peningkatan kinerja pegawai Negeri Sipil dan Perangkat pemerintah dengan selalu memberika dorongan moral dan etika, baik berupa penghargaan dan sanksi berkaitan dengan kinerja dan disiplin kerja pegawai negeri sipil di Kecamatan

2. Pelaksanaan apel gabungan setiap hari senin yang di ikuti oleh semua pegawai (PNS dan CPNS) Kecamatan dan Unit pelaksanaan teknis Kecamatan di Kecamatan
3. Pemberian catatan atau Rekomendasi kepada pejabat penilaian dalam SKP terhadap pejabat strukturan dan fungsional tingkat kecamatan yang melakukan indiscipliner
4. Pelaksanaan pembinaan tertib adminitrasi, untuk pemerintah desa di Kecamatan
5. Pembinaan bidang prasarana dan pengembangan perekonomian desa
6. Pembinaan, monitoring dan evaluasi peberdayaan posyandu di Kecamatan
7. Pembinaan adminitrasi pelaksanaan bantuan tunjangan pendapatan aparatur perangkat desa (TPAPD) alokasi dana desa (ADD), APBDes maupun bantuan lainnya baik yang bersumber dari pemerintah pusat, provensi dan kabupaten serta masyarakat
8. Membina dan mendorong kelancaran kegiatan pemungutan pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan (P2)

➤ Pengawasan

1. Pengawasan Pelaksanaan pemilihan kepala desa dan anggota permusawaratan desa
2. Pengawasan terhadap ketentuan penyelenggaraan pemerintah pembangunan kemasyarakatan di kecamatan
3. Pengawasan terhadap terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat di kecamatan
4. Pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bagunan perkotaan dan pedesaan di kecamatan
5. Pengawasan yang bersifat monitoring dan evaluasi (monev) terhadap proyek maupun bantuan di kecamatan

6. Pengawasan yang bersifat monitoring dan evaluasi (monev) terhadap bangunan proyek dan tempat-tempat umum yang dianggap vital
7. Pengawasan yang bersifat monitoring dan evaluasi terhadap kinerja unit pelaksana teknis kecamatan baik struktural maupun fungsional termasuk guru, para medis serta perangkat pemerintahan desa dan lembaga swadaya masyarakat (LSM)
8. Pengawasan rumah liar dan stren kali, sempadan jalan dan sungai
9. Pengawasan terhadap izin dan non izin yang dikeluarkan

➤ Fasilitasi

1. Fasilitas terhadap data penerima proyek untuk masyarakat maupun kelompok di kecamatan
2. Memfasilitasi pengelolaan alokasi dana dana desa (ADD) dan tunjangan pendapatan aparatur perangkat desa (TPAPD)
3. Memfasilitasi terhadap kegiatan instansi pemerintah maupun swasta di kecamatan
4. Fasilitas terhadap sluruh kegiatan sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku

➤ Penetapan

1. Menetapkan desa percontohan setiap tahun
2. Mengesahkan anggota badan permusyawaratan desa
3. Menetapkan nama-nama penduduk miskin berdasarkan data dari badan pusat statistik
4. Menetapkan nama-nama kelompok tani, karang taruna maupun kelompok-kelompok masyarakat lainnya di wilayah kecamatan.

➤ Penyelenggaraan

1. Melantik anggota badan permusyawaratan desa
2. Penyelenggarakan lomba desa teladan setiap tahun
3. Penyelenggarakan sosialisasi peningkatan tertib administrasi desa
4. Penyelenggarakan pelayanan perijinan dan rekomendasi dengan sistem satu pitu

5. Penyelenggaraan evaluasi penyerapan anggaran pendapatan dan belanja desa



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan, Peneliti melihat bahwa Pelayanan yang ada di Kecamatan Randuagung memang kurang baik;

1. Paten di Kecamatan Randuagung sudah memenuhi syarat sesuai dengan permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, baik secara substantif maupun administratif tetapi secara teknis masih perlu diperbaiki khususnya tempat piket agar masyarakat lebih mudah untuk melihat kantor pelayanan dan mudah untuk menyelesaikan masalah administrasinya, tidak adanya nomor antrian dalam pelayanan di kecamatan Randuagung juga membuat kesusahan buat masyarakat karna pemberi pelayanan lebih mendahulukan golongan,
2. Pejabat penyelenggara PATEN di Kecamatan Randuagung Sudah Terlaksana dengan baik sesuai dengan keputusan Camat Randuagung Nomor 188.45/14/27.108/2018 Tentang pembentukan tim pelaksana PATEN Kecamatan Randuagung tetapi Dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan Randuagung masih belum ada teguran atau sangsi yang tegas terhadap pelaksana Teknis PATEN yang menyalai aturan.
3. Dalam Keputusan Bupati Lumajang No 188.45/85/427.12/2017 Tentang Pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat ada 3 ijin dan 14 Non perizinan semua terlaksana tetapi dalam pemberian pelayanannya masih kurang baik contohnya masih banyak masyarakat yang belum izin untuk usahaya misal penjual bbm eceran yang seharusnya izin, dan masih sering pemberi pelayanan menghilangkan berkas ajuan masyarakat misal dalam pengajuan pembuatan KK



## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diajukan penulis sebagai hasil dari penelitian ini dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang,

1. Pelaksanaa teknis PATEN Kecamatan Randuagung harus lebih disesuaikan dengan permendagri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan adminitrasi terpadu kecamatan pasal 9 sarana prasarana, dan pelaksana teknis agar pelyanan di kecamatan Randuagung lebih baik
2. Ketegasan Camat di perlukan disini agar tim pelaksana paten mendapat teguran apabila ada yang menyalai aturan, agar pelayanan semakin meningkat

Dalam Keputusan Bupati Lumajang No 188.45/85/427.12/2017 Tentang Pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat ada 3 ijin dan 14 Non perizinan semua terlaksana tetapi dalam pemberian pelayanannya masih kurang baik, pemberi pelayanan harus lebih di tingkatkan agar masyarakat memberikan respon yang positif terhadap pelayanan PATEN di kecamatan Randuagung nomor antrian perlu di terapkan agar tidak ada instilah mendahulukan golongan

