

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN SINGKEP  
KABUPATEN LINGGA**



**OLEH :**

**NAMA : VERA ARVIANTY, SE  
NIM : 500703725**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**2017**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

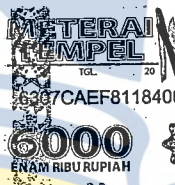
TAPM yang berjudul IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun

Dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia Menerima sanksi akademik.

Batam, 9 Desember 2017

Yang Menyatakan



( VERA ARVIANTY )  
NIM. 500703725

**ABSTRAK****IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

VERA ARVIANTY  
[vera\\_arvianty@yahoo.com](mailto:vera_arvianty@yahoo.com)

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, pelayanan publik

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin meningkat berdampak kepada tuntutan kemampuan birokrasi untuk menanggapi permasalahan pelayanan publik yang ada. Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga, dengan maksud mengetahui bagaimana pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan.

Tujuan penelitian ini 1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga, 2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga, 3. Untuk mengetahui apa upaya-upaya yang akan dilakukan dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan yang ada di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.

Design penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data dan informasi diperoleh dari seluruh stakeholder yang terkait dengan pelayanan administrasi perizinan. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur, sumber data sekunder diperoleh dari dokumen melalui media perantara/literatur yang terkait dengan kajian penelitian. Prosedur Pengumpulan Data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, studi Pustaka, okumentasi dan audio visual. Metode analisis data yang digunakan terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, analisis hasil penelitian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga belum dilakukan secara terpadu karena pengurusan perizinan mulai dari permohonan sampai keluarnya dokumen perizinan masih belum semua diterima melalui satu tempat/loket sesuai ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, sehingga masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh karena pelayanan yang diberikan masih terkesan lambat, berbelit-belit dan mahal. Faktor penghambat implementasi kebijakan PATEN tersebut antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Upaya-upaya yang akan dilakukan antara lain sosialisasi, pelatihan-pelatihan, penyediaan anggaran, memperpendek birokrasi, pembinaan petugas PATEN dan pelimpahan wewenang.

## ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE POLICY SERVICES (PATENT)  
POLICY SERVICES IN LICENSING SERVICES  
IN SINGKEP DISTRICT OF LINGGA DISTRICTVERA ARVIANTY  
vera\_arvianty@yahoo.comGraduate Program  
Open University

Keywords: Policy Implementation, public service

The public demand for improved service quality has an impact on the bureaucracy's ability to respond to existing public service issues. This research is focused on Implementation of Policies of Sub-district Integrated Service Administration (PATEN) on licensing service in Kecamatan Singkep Lingga Regency, with the intention to know how public service in the field of licensing service.

The purpose of this study 1. To find out how the implementation of PATENT policy on licensing services in Kecamatan Singkep Lingga District, 2. To find out the obstacles encountered in the implementation of PATENT policy on licensing services in District Singkep Lingga, 3. To find out what efforts which will be done in order to overcome the obstacles that exist in District Singkep Lingga District.

The research design used is descriptive qualitative. Sources of data and information are obtained from all stakeholders related to licensing administration services. Primary data sources obtained through structured interviews, secondary data sources obtained from documents through media intermediaries / literature associated with the study of research. Data Collection Procedures used were observation, interview, literature study, documentation and audio visual. Data analysis methods used consist of data collection, data reduction, data presentation, analysis of research results and conclusions.

The result of research is concluded that the implementation of PATENT policy in Singkep Subdistrict of Lingga Regency has not been done in an integrated manner since the licensing arrangement from the application to the issuance of the licensing document is not all received by one place / counter pursuant to Regulation of Minister of Home Affairs Number 4 Year 2010, satisfied with the services obtained because the services provided still seem slow, convoluted and expensive. Inhibiting factors in the implementation of PATENT policy include communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Efforts to be undertaken include socialization, trainings, budgeting, shortening bureaucracy, guidance of PATENT officers and delegation of authority.

## PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan Perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga

Penyusun TAPM : Vera Arvianty

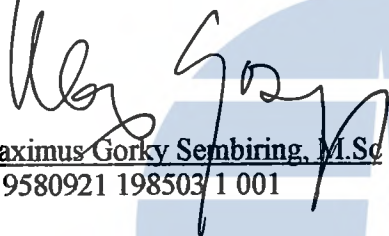
NIM : 500703725

Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

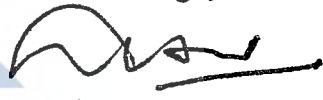
Hari/Tanggal : Sabtu / 20 Januari 2018

Menyetujui:

Pembimbing II,

  
Dr. Maximus Gorky Sembiring, M.Sc  
 NIP. 19580921 198503 1 001

Pembimbing I,


  
Lisman Manurung, M.Si, Ph.D  
 NIP. 19530721 1983 1 001

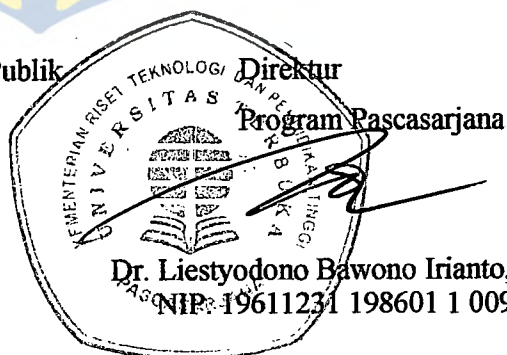
Penguji Ahli,

  
Prof. Dr. Ngadisah, M.A.  
 NIP. 19510703 197903 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik  
 Program Pascasarjana

  
Dr. Darmanto, M.Ed  
 NIP. 19591027 198603 1 003





**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Vera Arvianty  
 NIM : 500703725  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
 Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu  
 Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan Perizinan di Kecamatan  
 Singkep Kabupaten Lingga

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu / 20 Januari 2018

Waktu : 13.00 – 14.30 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji

Tandatangan

Nama: Dr. Darmanto, M.Ed.



Penguji Ahli

Nama: Prof. Dr. Ngadisah, M.A.



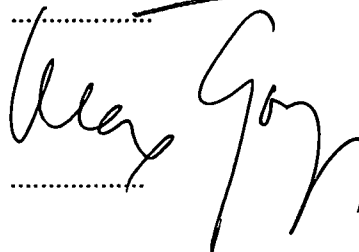
Pembimbing I

Nama: Lisman Manurung, M.Si.Ph.D



Pembimbing II

Nama: Dr. Maximus Gorky Sembiring, M.Sc



## KATA PENGANTAR

Bismillahi Rahmani Rahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh,

Alhamdulillah Rabbil Alamin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Taala, Tuhan yang Maha Pemurah dan Penyayang, karena dengan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan TAPM ini. TAPM dengan judul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan Perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga" ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Batam.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka (Dr. Liestyodono Bawono Irianti, M.Si)
2. Kepala UPBJJ-UT Batam (drh. Ismed Sawir, M.Sc) selaku penyelenggaran Program Pascasarjana
3. H. Alias Wello, S.IP. selaku Bupati Lingga dan Azet, SE selaku Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Batam.

4. Lisman Manurung, M.Si,Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan Dr.Maximus Gorky Sembiring,M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan TAPM ini.
5. Para Dosen dan Karyawan dalam lingkup Program Magister Administrasi Publik UT – UPBJJ Batam.
6. Orang tua, abang, adik serta anakku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis
7. Teman-teman seperjuangan pada Program Magister Administrasi Publik UT–UPBJJ Batam yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhirnya semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan semoga tulisan ini bermanfaat, terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh,

Batam, Desember 2017

Penulis



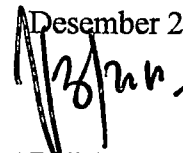
VERA ARVIANTY



## RIWAYAT HIDUP

- Nama : VERA ARVIANTY, SE
- NIM : 500703725
- Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
- Tempat/Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 30 April 1975
- Riwayat Pendidil : 1. Lulus SD di Kijang pada tahun 1987  
 2. Lulus SMP di Kijang pada tahun 1990  
 3. Lulus SMA di Tanjungpinang pada tahun 1993  
 4. Lulus S1 di Padang pada tahun 1997
- Riwayat Pekerjaan : 1. Tahun 2005 s/d 2010 sebagai staf di DP2KA Kabupaten Lingga  
 2. Tahun 2010 s/d 2012 sebagai Kasubag Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lingga.  
 3. Tahun 2012 s/d 2013 sebagai Kasubag Keuangan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Lingga  
 4. Tahun 2013 s/d 2014 sebagai Kabid Kominfo Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga.  
 5. Tahun 2014 s/d 2015 sebagai staf Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan KB Kabupaten Bintan.  
 6. Tahun 2015 s/d 2016 sebagai Kasi Pelayanan Kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan  
 7. Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kabid Pembiayaan Kabupaten Lingga

Batam, Desember 2017



VERA ARVIANTY, SE  
 NIM. 500703725

## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar.....	v
Riwayat Hidup.....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	12
1. Konsep Implementasi Kebijakan.....	12
2. Model Implementasi Kebijakan Publik.....	133
3. Hakikat Pelayanan .....	222
B. Penelitian Terdahulu .....	344
C. Kerangka Berpikir .....	388
D. Operasionalisasi Konsep .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	43
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan.....	43

C. Instrumen Penelitian .....	444
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	455
E. Metode Analisis Data .....	477

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	50
1. Keadaan Geografis Kecamatan Singkep.....	50
2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Singkep .....	55
3. Struktur Organisasi dan Potensi SDM Kecamatan Singkep .....	61
4. Jenis Pelayanan Administrasi Kecamatan.....	63
5. Fasilitas Pelayanan Di Kecamatan Singkep.....	67
6. Pelayanan Administrasi.....	75
B. Hasil .....	78
1. Deskripsi Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan .....	78
2. Deskripsi Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dalam Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan..	120
3. Deskripsi Upaya Menangani Hambatan dalam Implementasi Kebijakan PATEN .....	123
C. Pembahasan.....	125
1. Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan ..	125
2. Hambatan Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan .....	127
3. Upaya menangani hambatan Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan.....	133

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	135
B. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA .....	139
----------------------	-----

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

## Lampiran 3 Foto-Foto Wawancara

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1	Kualifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin di Kantor Kecamatan Singkep, 2015 .....	58
Tabel 4.2	Kualifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Pendidikan di Kantor Kecamatan Singkep, 2015 .....	59
Tabel 4.3	Kualifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Esselon di Kantor Kecamatan Singkep, 2015 .....	59
Tabel 4.4	Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Singkep .....	60
Tabel 4.5	Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan di Kecamatan Singkep .....	62
Tabel 4.6	Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Singkep .....	62
Tabel 4.7	Pelayanan Administrasi Sosial dan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Singkep .....	63
Tabel 4.8	Indikator Kinerja Utama (IKU) Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga .....	100
Tabel 4.9	Indikator Kinerja Kunci (IKK) Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga .....	104
Tabel 4.10	Capaian Kinerja Kecamatan Singkep Tahun 2015 .....	107
Tabel 4.11	Laporan Realisasi Perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga Dari Tahun 2014 – 2017 .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Implementasi Edwards III .....	18
Gambar 2.2	Model Proses Implementasi Kebijakan menurut van Meter dan van Horn .....	20
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 4.1	Kantor Camat Singkep Kabupaten Lingga .....	50
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Singkep .....	57
Gambar 4.3	Papan pengumuman Kantor Camat Singkep .....	64
Gambar 4.4	Papan Pengumuman dalam ruangan PATEN .....	65
Gambar 4.5	Kotak saran Kantor Kecamatan Singkep .....	65
Gambar 4.6	Kotak Pelayanan Hukum Gratis .....	65
Gambar 4.7	Sarana Informasi Kantor Kecamatan Singkep .....	66
Gambar 4.8	Sarana informasi Kantor Kecamatan Singkep .....	66
Gambar 4.9	Motto Pelayanan Timah Bersejarah Kantor Kecamatan Singkep .....	67
Gambar 4.10	Brosur tentang Informasi Pelayanan PATEN .....	67
Gambar 4.11	Sarana informasi melalui media cetak .....	68
Gambar 4.12	Pintu Masuk Pelayanan PATEN .....	68
Gambar 4.13	Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Singkep .....	69
Gambar 4.14	Papan Profil Kecamatan Singkep .....	69
Gambar 4.15	Ruang tunggu Kantor Kecamatan Singkep .....	70
Gambar 4.16	Sarana informasi media elektronik .....	70
Gambar 4.17	Area bebas merokok dan Akses Internet .....	71
Gambar 4.18	SOP dan Mekanisme PATEN .....	90



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	135
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	140
Lampiran 3 Foto - Foto Wawancara .....	148



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sudah merupakan kewajiban setiap pemerintah untuk menyediakan pelayanan atas kebutuhan dasar bagi para warganya. Bahkan lebih dari sekadar memberikan atau menyediakan pelayanan, dalam pada Undang-Undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa negara mengurus fakir miskin dan anak terlantar. Pelayanan dasar tersebut sering disebut sebagai pelayanan umum atau pelayanan publik.

Harus diakui bahwa pemerintah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan rakyat atas berbagai jasa layanan publik seperti di bidang pendidikan, kesehatan, kesempatan kerja/kesempatan termasuk pelayanan administratif. Namun demikian upaya-upaya pemerintah tersebut masih belum memadai. Bahkan jika dilihat dari sisi tingginya proporsi kaum miskin yakni 10,28 % dari 262 juta penduduk Republik Indonesia (BPS, 2016) maka tindakan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan publik sesungguhnya sudah sangat mendesak. Sinambela (2011: 5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan. Dengan status Indonesia sebagai negara berkembang, dan masih didapati sekitar 27 juta orang penduduk miskin yakni penduduk yang per hari hanya membelanjakan USD 2 maka semakin jelas pula bahwa pelayanan publik di berbagai keperluan masih belum memenuhi standar.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang "Pelayanan Publik" diberi batasan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ruang lingkup pelayanan publik, atau pelayanan kepada warga yang disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah (a) pelayanan barang publik; (b) pelayanan jasa publik; dan (c) pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik jauh lebih kompleks dibandingkan dengan pelayanan administratif. Namun demikian, pelayanan administratif tidak kalah manfaat atau tidak kalah penting bagi masyarakat dibandingkan pelayanan barang dan jasa. Sebab tanpa suatu surat ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, sebuah perusahaan tidak diperkenankan melakukan kegiatan perdagangan, atau sebuah hotel tidak diperkenankan untuk menjual jasa hotel. Sedangkan bilamana Kartu Tanda Penduduk (KTP) seseorang sudah kadaluarsa maka akan menghadapi banyak masalah. Berbagai bentuk kebutuhan administratif meskipun bersifat penunjang namun bilamana tidak dimiliki atau sudah kadaluarsa seperti Surat Ijin Mendirikan Bangunan, atau Surat Ijin Usaha maka akan menimbulkan masalah bagi yang bersangkutan.

Sebelum digulirkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang "Pelayanan Publik", pemerintah telah membuat kebijakan pelayanan administratif dalam konteks pelayanan publik yaitu Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik". Dalam Kepmen tersebut, yang dimaksud sebagai pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan



keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan lain sebagainya. Pelayanan administratif ini, khususnya pelayanan atas perijinan pada hakikatnya merupakan fasilitasi pemerintah atas berbagai kegiatan anggota masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari.

Tidak cukup hanya menentukan standar pelayanan namun pemerintah juga kemudian menyadari persoalan yang dihadapi oleh warga jika proses pengurusan berbagai kebutuhan seperti sertifikat atau izin-izin itu terpencar-pencar di berbagai unit pelaksana tugas. Artinya, perbaikan kesejahteraan rakyat dapat terhambat bilamana pelayanan administrasi oleh instansi-instansi pemerintah tidak berkualitas. Oleh sebab itu pemerintah memandang perlu penyelenggaraan pelayanan administratif untuk masyarakat umum dikelola secara terpadu dan disediakan pada kantor-kantor kecamatan. Pada tahun 2010, di seluruh Indonesia ada sekitar 6.500 kantor kecamatan pada 480 kabupaten/kota. Saat ini (2017) jumlah kabupaten/kota mencapai 514. Untuk tujuan itu maka sejak tahun 2010 Kementerian Dalam Negeri telah membuat kebijakan pelayanan administrasi terpadu yaitu dengan digulirkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang "Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu di Tingkat Kecamatan". Adanya penyatuan pelayanan administrasi di masing-masing kecamatan di seluruh Indonesia maka akan terwujud peningkatan pelayanan publik secara signifikan.

Di Kepulauan Riau, salah satu kecamatan yang telah menyediakan layanan terpadu tersebut adalah Kecamatan Singkep. Kecamatan Singkep merupakan salah satu dari 10 kecamatan di Kabupaten Lingga, Propinsi Kepulauan Riau. Jumlah

seluruh kabupaten di Propinsi Kepulauan Riau 5 kabupaten, sedangkan kota ada 2 kota.

Sementara itu, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah diformulasikan sebagai Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang "Pemerintahan Daerah". Di dalam Undang-undang ini terdapat berbagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengutip rangkuman Mulyadi (2016: 4) penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting birokrasi pemerintah, diharapkan terselenggaranya menurut (tolok ukur) tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan program nasional dimana seluruh daerah di Indonesia diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan administrasi bagi masyarakat di kecamatan. Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan diharapkan akan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan publik di lokasi setempat. Sehingga berbagai upaya pemerintah di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Singkep merupakan langkah atau tindak lanjut dari Kepmendagri Nomor 4 Tahun 2010. Kebijakan Menteri yang dibuat atas nama pemerintah tersebut meliputi sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan.

Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 diamanatkan bahwa target dalam implementasi maksimal pada tanggal 15 Januari 2015 di seluruh Indonesia wajib terselenggaranya PATEN. Melalui kebijakan PATEN proses penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan



administrasi di kecamatan mulai dari pengajuan permohonan sampai penyelesaian ijin tertentu dilakukan secara terpadu melalui satu meja atau satu loket.

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul bagi Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggungjawab penyelenggaraan PATEN. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama dilihat dapat menghemat waktu dan biaya pelayanan.

Menurut Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, ada tiga syarat bagi Pemerintah Kabupaten/Kota untuk dapat melaksanakan PATEN. Tiga syarat tersebut meliputi syarat substantif yaitu adanya pendelegasian/pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang tersebut meliputi bidang perizinan dan nonperizinan. Kemudian syarat administratif yaitu adanya standar pelayanan (Standar Operasional Prosedur) pelaksanaan PATEN dan uraian tugas personil kecamatan, dan syarat teknis yaitu kesiapan sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN.

Untuk mewujudkan PATEN dibutuhkan kesiapan aparatur kecamatan. Sesuai dengan petunjuk teknis pelayanan, penyelenggaraan PATEN dipimpin oleh Camat setempat yang sekaligus akan menjadi koordinator lapangan sebagai implementasi pelimpahan arahan dan wewenang dari Bupati serta implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 sendiri. PATEN juga merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan/nonperijinan di tingkat kecamatan

utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis.

Pada hakikatnya masyarakat menghendaki adanya pelayanan publik yang merupakan perwujudan sebagai abdi masyarakat, sehingga masyarakat dapat memenuhi dan mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Permendagri tentang PATEN mengandung banyak nilai menuju tata kelola pemerintahan yang baik di antaranya:

1. *Spirit: "How to serve"*.
2. Secara kelembagaan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kecamatan menjadi simpul pelayanan.
4. Kecamatan bekerja sistematis *plan, do, see* (merencanakan, melakukan, melihat).

Disamping itu kebijakan PATEN juga memberikan penguatan terhadap:

1. Akselerasi pelimpahan kewenangan bupati/walikota kepada kecamatan sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang "Kecamatan".
2. Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan peningkatan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan.
3. Simpul pelayanan (*front office*) bagi kantor/Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) di Kabupaten/Kota.

Adapun Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga merupakan salah satu daerah yang telah melaksanakan kebijakan PATEN sesuai dengan amanat Menteri



Dalam Negeri. PATEN dibuka secara resmi oleh Bupati Lingga pada tanggal 24 Desember 2013.

Secara substantif Kecamatan Singkep telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2012 tentang “Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat”. Secara administratif adanya Peraturan Bupati Lingga Nomor 27 Tahun 2013 tentang “Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” dan Peraturan Bupati Lingga Nomor 28 Tahun 2013 tentang “Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lingga”.

Berdasarkan Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2012 tentang “Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat” pada Pasal 1 ayat (5) dijelaskan bahwa Camat disamping menyelenggarakan tugas umum pemerintahan juga menangani sebagian urusan otonomi daerah dengan melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati. Adapun kewenangan tersebut meliputi:

1. Bidang Pendidikan;
2. Bidang Kesehatan;
3. Bidang Lingkungan Hidup;
4. Bidang Pekerjaan Umum;
5. Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
6. Bidang Tenaga Kerja;
7. Bidang Pertanahan
8. Bidang Sosial;

9. Bidang Perikanan dan Pertanian;
10. Bidang Pariwisata;
11. Bidang Perindustrian dan Perdagangan;
12. Bidang Pertambangan dan Energi;
13. Bidang Perhubungan.

Dari tiga belas bidang kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada Camat, kewenangan yang berhubungan dengan pelayanan perizinan di bidang usaha di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga merupakan butir perijinan yang sangat rentan dengan ketergantungan berbagai unit pelaksana tugas secara bersama-sama. Dengan kondisi Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga sebagai kecamatan yang paling banyak penduduknya dibandingkan 10 kecamatan yang ada di Kabupaten Lingga, yang tentunya banyak pengusaha besar dan kecil yang memerlukan pelayanan perizinan di kecamatan untuk mendapatkan izin usaha. Untuk pengurusan pelayanan perizinan tersebut disediakan tempat pada loket 2. Loket 2 kecamatan menangani pengurusan administrasi perizinan dan pembangunan antara lain:

1. Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3. Pengurusan Surat Keterangan Domisili Perusahaan
4. Pengurusan Surat Rekomendasi Gangguan (HO)

PATEN hadir karena permintaan (*policy demand*) dari warga dan direspons pemerintah melalui serangkaian kebijakan, di antaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang "Pelayanan Publik" dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012



tentang “Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan”. Kinerja birokrasi pelayanan publik mempunyai implikasi luas terhadap implementasi setiap kebijakan. Namun, sikap dan perilaku ataupun kepercayaan masyarakat juga ikut menentukan terlaksananya suatu implementasi kebijakan sesuai dengan tujuan kebijakan. Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah dapat dirumuskan perumusan masalah di antaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi Kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga?
3. Apa upaya-upaya yang akan dilakukan dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan yang ada di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga?



### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Implementasi Kebijakan PATEN Pada Pelayanan Perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dilihat dalam Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Singkep.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang akan dilakukan Pemerintah Kabupaten Lingga khususnya Camat Singkep untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya kepuasan masyarakat di wilayah ini.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat Akademis  
Memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas kajian ilmu Adminstrasi Publik khususnya tentang pelayanan perizinan.
2. Untuk menambah wawasan berfikir peneliti mengenai Implementasi Kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.
3. Sebagai kontribusi bagi para birokrat dan pemerintah daerah agar dapat menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.

4. Sebagai bahan masukan bagi peneliti lainnya berkenaan dengan Implementasi Kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

Kajian teoritis merupakan kajian terhadap teori-teori atau konsep-konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Kajian teoritis ini bermanfaat untuk menghindari terjadinya perbedaan penafsiran tentang teori dan konsep implementasi kebijakan pelayanan publik. Tinjauan Pustaka ini juga membahas pengertian mengenai implementasi Kebijakan PATEN. Disamping itu dalam bab ini ditampilkan kerangka pemikiran guna menganalisis masalah penelitian.

#### **1. Konsep Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan (Winarno, 2013: 146). Implementasi kebijakan dalam pengertian yang luas merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan suatu undang-undang. Implementasi dipandang secara luas sebagai pelaksanaan undang undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*). Misalnya implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses, atau serangkaian keputusan dan tindakan yang ditujukan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh lembaga legislatif bisa dijalankan.



Ripley dan Franklin dalam Winarno (2013: 147) berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan keuntungan (*benefit*) atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sebuah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Menurut Grindle dalam Winarno (2013: 145) secara umum tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*inkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu tugas implementasi mencakup terbentuknya '*a policy delivery system*' dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya menurut Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2013: 149) implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan di sini adalah bahwa implementasi kebijakan dilakukan setelah tujuan-tujuan dan saran-saran telah ditetapkan dalam berbagai keputusan-keputusan kebijakan.

## **2. Model Implementasi Kebijakan Publik**

### **2.1 Model George C. Edwards III**

Menurut George C. Edwards III dalam Mulyadi (2016: 68-69), ada 4 faktor atau variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik

yaitu: *communication* (komunikasi), *resources* (sumber daya), *dispositions* (disposisi), and *bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Keempat faktor atau variabel tersebut merupakan gejala mengapa suatu kebijakan yang telah dirumuskan tidak tercapai sesuai dengan tujuan dalam implementasinya. Keempat faktor atau variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. ***Communication* (komunikasi)**, merupakan dimensi penting bagi administrator publik dalam mengimplementasikan kebijakan, khususnya untuk pencapaian efektivitas program melalui transmisi personil yang tepat, jelasnya perintah yang diinstruksikan oleh atasan dalam pelaksanaan di lapangan, dan kekonsistenan pelaksana keputusan atau program oleh semua pelaksana maupun atasan pemberi instruksi.

Ada 3 aspek penting dalam dimensi komunikasi ini yang perlu diperhatikan, yaitu menyangkut indikator:

- a. *Transmission* (transmisi), administrator publik harus sudah paham, mengerti dengan jelas keputusannya, dan kesiapan menjalankan perintah yang telah diputuskan dalam setiap kebijakan atau program yang akan dilaksanakan, yang tidak akan terlepas dari hambatan dalam mentransmisikan perintah tersebut.
- b. *Clarity* (kejelasan), implementasi kebijakan yang akan diimplementasikan oleh para implementator harus jelas maksud dan tujuannya melalui petunjuk pelaksana maupun petunjuk teknis yang seksama dan dipahami secara mendalam.
- c. *Consistency* (konsisten), efektifitas pelaksanaan kebijakan akan berjalan jika tujuan yang jelas dapat dilaksanakan secara konsisten oleh para



pelaksana di lapangan dengan didasari kekonsistenan para pengambil kebijakan dalam memprediksi probabilitas-probabilitas pada saat implementasi. Inkonsistensi implementor dalam mengimplementasikan kebijakan dari tingkat atas sampai pelaksana di lapangan sangat dimungkinkan terjadinya distorsi dalam pencapaian program

2. **Resources (Sumber-sumber)**, implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif dalam pelaksanaannya bila daya dukung sumber daya lemah atau kurang, sebagaimana dikemukakan Edwards III dalam Mulyadi (2016: 68-69) bahwa: *Implementation orders may be accurately transmitted, clear and consistent, but if implementors lack the resources necessary to carry out policies, implementation is likely to be ineffective.*

Ada beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan pada dimensi sumber daya dalam implementasi kebijakan yaitu:

- a. Jumlah staf yang memadai baik cukup secara:
  1. Kuantitas maupun cakap secara kualitas keterampilannya (*skill*) dalam melaksanakan instruksi-instruksi kebijakan di lapangan melalui keahlian dan latihan;
  2. Motivasi; dan
  3. Informasi (*information*), yang tercakup dalam dua bentuk:
    - a. Informasi tentang tatacara melaksanakan suatu kebijakan oleh para implementator, yaitu bagaimana, apa yang harus dan perlu dilaksanakan, dan
    - b. Data tentang ketaatan para pelaksana terhadap instruksi, peraturan atau UU yang dilaksanakannya ditaati atau tidak.

b. Wewenang (*authority*), kewenangan dalam mengimplementasikan kebijakan atau program akan berbeda satu sama lainnya, hal ini tergantung pada deskripsi jabatannya (*job description*), yaitu melalui:

1. Metode kontrol: persuasif dan ancaman; dan
2. Ketaatan terhadap aturan yang ada.

c. Fasilitas-fasilitas (*facilities*), sebagai daya dukung dalam implementasi kebijakan, yang meliputi tersedianya bangunan-bangunan (*buildings*), perlengkapan (*equipment*), dan perbekalan (*supplies*).

**3. Disposition (Kecenderungan-kecenderungan)**, yaitu terjadinya kecenderungan sebagai berikut:

a. Dampak disposisi, yaitu:

1. Adanya homogenitas administrator, dan
2. Berkembangnya pandangan parokial, yaitu terjadinya hubungan senior yunior dan pengaruh lingkungan.

b. Birokrasi staf, yaitu terjadinya pengangkatan birokrat.

c. Manipulasi insentif-insentif.

Kecenderungan-kecenderungan dalam implementasi kebijakan menekankan bagaimana kesulitan suatu implementasi kebijakan atau program mendapatkan permasalahan yang dilakukan oleh para implementator birokrasi pemerintah sendiri dalam mengimplementasikan kebijakan dengan adanya penafsiran kebijakan dari unit atas sampai unit pelaksana.

#### **4. Bureaucratic Structure (Struktur Birokrasi)**

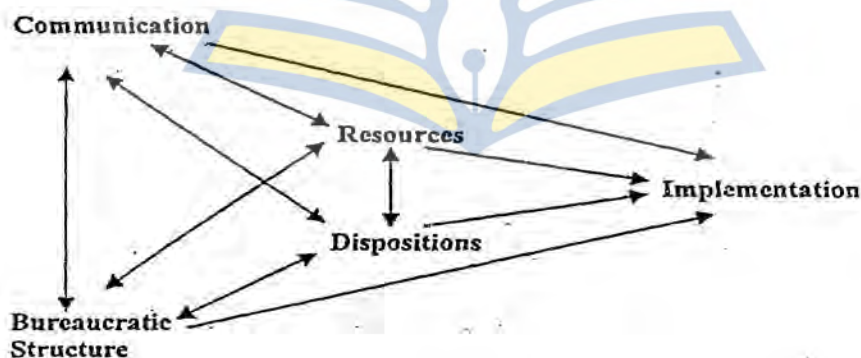
Birokrasi mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan walaupun merupakan organisasi yang besar dan kompleks, organisasi yang



dominan dan mampu untuk melaksanakan setiap kebijakan atau program, serta tidak ada organisasi sekuat birokrasi yang mampu bertahan dalam keadaan situasi apapun (*survive*) bagaimanapun pengaruh eksternal mempengaruhinya, bahkan Edwards III menegaskan birokrasi jarang mati.

Pada sisi lain Edwards III menegaskan juga bahwa dari keempat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan terjadi adanya interaksi yang langsung dan tidak langsung diantara beberapa faktor tersebut, sebagaimana dikemukakannya bahwa: *interactions between factors: Aside from directly affecting implementation, however, they also indirectly affect it through their impact on each other. In other words, communications affect to resources, dispositions, and bureaucratic structures, which in turn influence implementation.*

Pengaruh interaksi langsung dan tidak langsung dari keempat faktor tersebut terhadap implementasi kebijakan, sebagaimana terlihat pada Gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1  
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Implementasi Edwards III  
Mulyadi (2016: 69)

Model yang dikemukakan oleh Edwards III ini sifatnya *top down* dan cocok diimplementasikan pada level birokrasi yang terstruktur pada suatu lembaga pemerintahan, dimana setiap level hirarki mempunyai peran sesuai dengan fungsi dalam penjabaran kebijakan yang akan dilaksanakan dan memudahkan terhadap implementasi suatu kebijakan pada masing-masing level birokrasi mulai dari tingkat departemen (pemerintah pusat), pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, sampai ketingkat pelaksana di lapangan.

Model ini akan efektif bila perumusan kebijakan yang dibuatnya memperhatikan dan memprediksikan implementasi kebijakan yang akan dilaksanakan. Hal ini untuk menghindari terjadinya rintangan dan hambatan dalam implementasi karena kekurangjelasan kebijakan dan kurangnya representatif terhadap keinginan masyarakat atau para pihak yang akan terkena oleh kebijakan tersebut.

Model ini melihat bagaimana administrator menghadapi permasalahan implementasi kebijakan yang disebabkan oleh hambatan dari dalam birokrasi itu sendiri (*internal bureaucratic resistance*) dalam mengimplementasikan setiap kebijakan yang telah dirumuskan oleh para pengambil kebijakan dan keempat faktor tersebut merupakan faktor keberhasilan atau kegagalan bagi administrator publik dalam mengimplementasikan setiap kebijakan atau program, sebagaimana hasil kajian yang dilakukan oleh Edwards III tersebut.

## **2.2 Model van Meter dan van Horn**

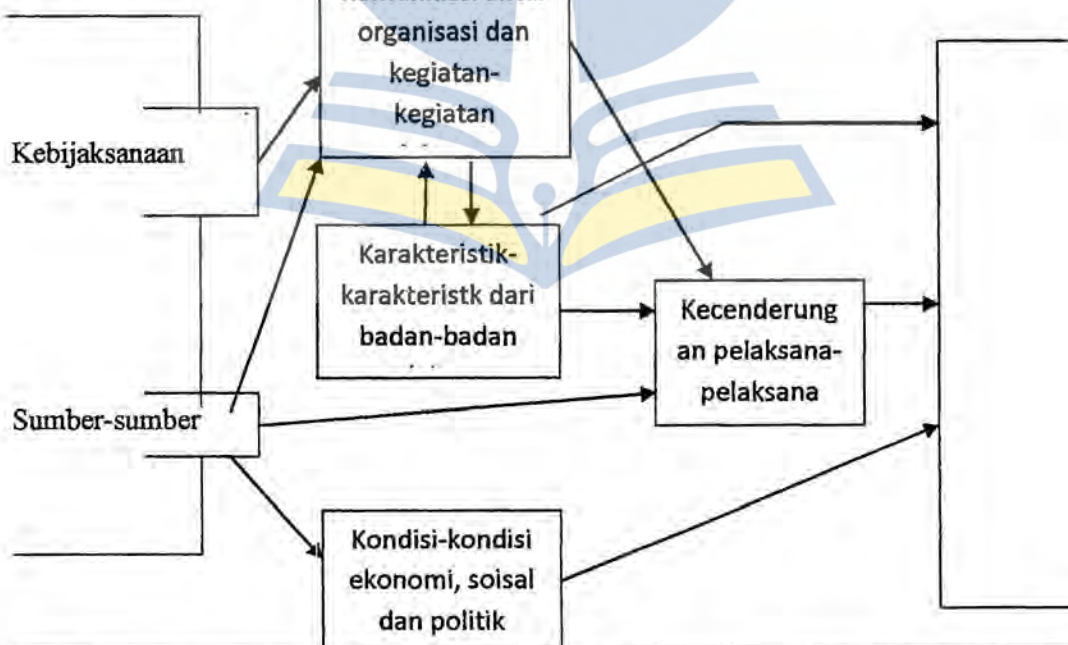
Implementasi merupakan proses yang dinamis. Faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijaksanaan dalam tahap-tahap awal



mungkin akan mempunyai konsekuensi yang kecil dalam tahap selanjutnya. Dengan demikian studi implementasi yang dilakukan secara longitudinal menjadi sangat penting dimana hubungan-hubungan diidentifikasi pada suatu waktu tidak harus diperpanjang secara *causal* pada periode waktu lainnya. Van Meter dan van Horn menawarkan suatu model dasar yang dilukiskan dalam Gambar 2.2. Model yang mereka tawarkan mempunyai enam variabel yang membentuk kaitan (*linkage*) antara kebijakan dan kinerja (*performance*). Model ini seperti yang diungkapkan oleh van Meter dan van Horn, tidak hanya menentukan hubungan-hubungan antara variabel-variabel bebas dan terikat mengenai kepentingan-kepentingan, tetapi juga menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel-variabel bebas.

#### Ukuran-ukuran

Dasar dan tujuan-tujuan



Gambar 2.2

Model Proses Implementasi Kebijakan menurut van Meter dan van Horn  
(Winarno, 2013: 160)

Variabel-variabel tersebut dijelaskan oleh van Meter dan van Horn sebagai berikut:

1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan

Variabel ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan. Menurut van Meter dan van Horn, identifikasi indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan yang telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh.

2. Sumber-sumber kebijakan

Di samping ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, yang perlu mendapat perhatian dalam proses implementasi kebijakan adalah sumber-sumber yang tersedia. Sumber-sumber layak mendapat perhatian karena menunjang keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong memperlancar implementasi yang efektif.

3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Implementasi akan berjalan efektif bila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam kinerja kebijakan. Dengan begitu, sangat penting untuk memberi perhatian yang besar kepada kejelasan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, ketepatan komunikasinya dengan para pelaksana, dan konsistensi atau keseragaman dari



ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber informasi.

4. Karakteristik badan-badan pelaksana

Para peminat politik birokrasi telah mengidentifikasi banyak karakteristik badan-badan administratif yang telah mempengaruhi pencapaian kebijakan mereka. Dalam melihat karakteristik badan-badan pelaksana, seperti dikatakan van Meter dan van Horn, maka pembahasan ini tidak bisa lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan.

5. Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik

Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik merupakan variabel selanjutnya yang diidentifikasi oleh van Meter dan van Horn. Dampak kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar selama dasawarsa yang lalu. Para peminat perbandingan politik dan kebijakan publik secara khusus tertarik dalam mengidentifikasi pengaruh variabel-variabel lingkungan pada hasil-hasil kebijakan. Sekalipun dampak-dampak dari faktor-faktor ini pada implementasi.

6. Kecenderungan pelaksana (Implementasi)

Pemahaman pelaksana tentang tujuan umum maupun ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan merupakan satu hal yang penting. Implementasi kebijakan yang berhasil harus diikuti oleh kesadaran terhadap kebijakan tersebut secara menyeluruh. Hal ini berarti bahwa kegagalan suatu



implementasi kebijakan sering diakibatkan oleh ketidaktaatan para pelaksana terhadap kebijakan. Arah kecenderungan-kecenderungan pelaksana terhadap ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang merupakan suatu hal yang sangat penting. Para pelaksana mungkin gagal dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan dengan tepat karena mereka menolak tujuan-tujuan yang terkandung dalam kebijakan-kebijakan tersebut.

### **3. Hakikat Pelayanan**

#### **3.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata “publik” yang berarti masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela, dkk (2011: 4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### **3.2 Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie dalam Sinambela, dkk (2011: 5), arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### **3.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat



sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi Negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Bahkan Negara memiliki legalitas monopoli dalam sektor yang menguasai hajat hidup orang banyak, seperti bahan makanan pokok, listrik dan telekomunikasi serta beberapa bidang kehidupan lain dan melakukannya agar pelayanan publik dapat berjalan lancar. Hak monopoli dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini harus diikuti dengan mutu pelayanan yang baik yang benar-benar mampu menciptakan kesejahteraan rakyat. Azas pelayanan publik adalah bahwa hak dan kewajiban harus jelas. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat dengan tata pelaksanaannya yang sederhana dan dengan prosedur mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, efisien, ekonomis dan tepat waktu.

Menurut Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan



publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Aparat Pemerintah harus bisa menyesuaikan dirinya sebagai abdi/pelayan masyarakat, karena pemerintah daerah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan, pada dasarnya pembentukan negara juga ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Perwujudan pelayanan publik yang berkualitas ternyata memang tidak mudah, karena banyak permasalahan dalam memberikan layanan itu sendiri baik dari lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramahtamahan

Pelayanan oleh pemerintah daerah mempunyai ciri publik accountability, yakni setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima, untuk itu pemerintah daerah harus memperhatikan perkembangan yang ada di masyarakat. Pelaku utama pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintahan dilaksanakan oleh Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia (Moenir,

2008:189). Senada dengan Moenir, menurut Suradji (2006:6) Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai. Sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.

Menurut Soetopo (1996:67) berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, bahwa kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat yang harus ada sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerjasama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional,



kemudian Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat dirasakan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan



tersebut. Pendapat yang selanjutnya menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan dengan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam melayani masyarakat. Menurut Kotler dalam Napitupulu menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.

4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor (dalam Napitupulu 2007: 164).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Kepmenpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang “Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik”, pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni lembaga pemerintah.

### 3.4 Kualitas Pelayanan

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Memang sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa



mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pola-pola pelayanan yang efektif dapat memudahkan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan. Menurut Moenir (2008:41-44), ada empat hal yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat dan apabila hal itu dipenuhi maka masyarakat akan puas. Secara singkat keempat hal itu adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Mendapat pelayanan wajar tanpa gerutu, sindiran atau uraian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat pelaksanaan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Seperti yang dikemukakan oleh Vincent Gaspearsz (2006:1), kualitas



mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pola-pola pelayanan yang efektif dapat memudahkan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan. Menurut Moenir (2008:41-44), ada empat hal yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat dan apabila hal itu dipenuhi maka masyarakat akan puas. Secara singkat keempat hal itu adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Mendapat pelayanan wajar tanpa gerutu, sindiran atau uraian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat pelaksanaan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Seperti yang dikemukakan oleh Vincent Gaspearsz (2006:1), kualitas

adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik atau benar.

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (public goods) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah.

### **3.5 PATEN**

#### **a. Pengertian PATEN**

PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat di sini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti Kepala Seksi, Sekretaris Kecamatan dan Camat karena cukup berurusan dengan petugas paten di loket yang telah disediakan.



Untuk kepengurusan perizinan tidak ada tarif yang harus dibayar alias gratis cuma harus membayar pajak dan retribusi setiap tahunnya. Untuk semua persyaratan kepengurusan dokumen perzinaan serta lamanya (waktu) proses sampai berkas siap sudah sesuai standarnya tersedia dalam bentuk brosur dan diletakkan dalam tempat yang tersedia di ruang tunggu kecamatan. Jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya.

#### **b. Maksud Penyelenggaraan PATEN**

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. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan nonperizinan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari Bupati/Walikota kepada Camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Walaupun pada hakekatnya sistem yang dibangun dalam PTSP adalah mengintegrasikan semua perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan



pemerintah daerah kabupaten/kota dalam satu lembaga yang disebut badan/kantor PTSP, namun kecamatan dapat memainkan peran sebagai “simpul pelayanan” bagi badan/kantor PTSP kabupaten/kota tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan cara warga masyarakat membawa berkas persyaratan untuk memperoleh izin, petugas PATEN kemudian memverifikasi berkas persyaratan tersebut, bila dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang membawa berkas persyaratan ke kantor instansi sesuai urusannya. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada warganya menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

### c. Tujuan PATEN

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Dinilai lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar pelayanan itu disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang

harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten/kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga di tingkat kabupaten/kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan tidak diperkenankan lagi menjumpai Kasi, Sekcam maupun Camat. Semua dilakukan melalui *front office*. Melalui program PATEN diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era *new public management* yang selanjutnya berkembang menjadi *new public service*. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Tiga penelitian terdahulu yang dialami peneliti dalam rangka kajian kepustakaan bertajuk adalah artikel pada Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 1 Nomor 2 halaman 132 – 138 dengan judul Pelayanan Terpadu Satu



Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri) sebagai berikut:

**1. Review Jurnal tulisan Haida,N., Saleh,C., dan Adiono, R. (2013)**

No.	Penelitian	Uraian
1.	Sumber Referensi	download.portalgaruda.org/article
2.	Perguruan Tinggi	Universitas Brawijaya
3.	Program Studi	Jurusan Administrasi Publik
4.	Tahun Terbit	Tahun 2013
5.	Judul	Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)
6.	Perumusan Masalah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingin mengetahui dan menganalisis proses implementasi kebijakan pelayanan satu pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri</li> <li>2. Menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendukung implementasi kebijakan pelayanan satu pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri</li> </ol>
7.	Metode Penelitian	Metode Kualitatif
8.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	<p>Implementasi program pelayanan satu pintu untuk perizinan di Kota Kediri telah berlangsung dengan baik. Hal ini tidak lepas dari inisiatif Kantor Pelayanan Terpadu (KPP) yang sudah dilengkapi dengan SOP.</p> <p>Awal dibentuknya KPP pelayanan yang diberikan terdiri dari 8 layanan yaitu layanan SIUP, TDP, IUI, IUJK, HO, IMB dan IPKD. Sejak tahun 2011 telah meningkat menjadi 11 izin dan yang tidak kalah penting Kepala KPP dapat memberi Surat Keputusan Penerbitan Ijin.</p> <p>Hambatan yang ditemui antara lain lambannya staf KPP mengurus kelengkapan ke SKPD terkait serta masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus izin-izin.</p>
9.	Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlu pengawasan atas pelaksanaan proses perizinan</li> </ol>



		<p>2. Perlu ditingkatkan koordinasi antara KPP dengan jajaran SKPD, dan</p> <p>3. Perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas tentang perlunya kelengkapan izin-izin dalam berusaha.</p> <p>4. Perlu adanya peningkatan kualitas SDM di lingkungan KPP.</p>
10.	Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Haida et al (2013) yaitu antara teori kebijakan publik dan teori pelayanan publik, dan terfokus pada kajian implementasi Kepmendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang 'PATEN' dan terutama menggunakan tinjauan implementasi kebijakan campuran Grindle, Edward III dan van Meter dan van Horn. Tim Peneliti yang dipimpin oleh Haida menggunakan teori pelayanan publik yang disarikan Ratminto &amp; Winarsih (2005) dan Islami dalam Suryono (2001).</p>

## 2. Review Tesis Hasil Penelitian Firman,F

No.	Penelitian	Uraian
1.	Sumber Referensi	<a href="http://www.lib.ui.ac.id/file?digital/20317178-T31549-Analysis%20kualitas.pdf">www.lib.ui.ac.id/file?digital/20317178-T31549-Analysis%20kualitas.pdf</a>
2.	Perguruan Tinggi	Universitas Indonesia
3.	Program Studi	Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik (FEUI)
4.	Tahun Terbit	Tahun 2012
5.	Judul	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan SIUP pada Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan.
6.	Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	<p>1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi pelayanan perizinan,</p> <p>2. Mengukur kualitas layanan perizinan SIUP menurut 5 dimensi yaitu <i>Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance</i> dan <i>Emphaty</i>.</p>
7.	Metode Penelitian	Metode penelitian kualitatif

8.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	Secara keseluruhan pelayanan perizinan belum mampu memuaskan para pelanggan. Semua dimensi tersebut di atas masih perlu ditingkatkan.
9.	Rekomendasi	Disarankan agar dilakukan pembenahan kebersihan dan kenyamanan kantor termasuk ruang tunggu, membuat maklumat pelayanan serta mengadakan pelatihan terhadap SDM kantor.
10.	Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti	1. Penelitian Firdaus Firman merupakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini bersifat kualitatif. 2. Penelitian Firdaus Firman merupakan penelitian untuk mengukur tingkat layanan publik.

### 3. Review Skripsi Savitri, R

No	Penelitian	Uraian
1.	Sumber Referensi	JOM FISIP Vol. 2 No. 2, Oktober 2015 <a href="https://media.neliti.com/media/publications/32811-ID-pelaksanaan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-paten-di-kecamatan">https://media.neliti.com/media/publications/32811-ID-pelaksanaan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-paten-di-kecamatan</a>
2.	Perguruan Tinggi	Universitas Riau
3.	Program Studi	Jurusan Ilmu Administrasi-Prodi Ilmu Administrasi Publik FISIP
4.	Tahun Terbit	Tahun 2015
5.	Judul	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Siak (Studi Kasus Pelayanan Non Perizinan)
6.	Perumusan Masalah	1. Bagaimana pelayanan non Perizinan PATEN di Kecamatan Siak? 2. Sejak Tahun 2012 pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak memperoleh penghargaan-penghargaan: Hal-hal apa yang membuat Kecamatan Siak memperoleh penghargaan?
7.	Metode Penelitian	Metode penelitian Kualitatif
8.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	1. Pelayanan Non Perizinan mencapai hasil yang baik oleh adanya fasilitas pelayanan yang baik mulai dari ruang



		<p>tunggu yang nyaman dan bersih, toilet umum dan ruang ibadah (mushola), tempat parkir, papan informasi, loket dan meja layanan</p> <p>2. Proses pelayanan berbasis computer dan menggunakan printer untuk perekaman E-KTP.</p> <p>3. Komitmen yang kuat dari Pejabat terkait untuk memberi layanan.</p>
10.	Rekomendasi	Dari segi waktu, masih ada kekurang disiplin para petugas. Perlu dilakukan pengarahan dan pelatihan.
11.	Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti	Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat Kecamatan SIAK dijadikan percontohan dalam pelayanan administrasi non perizinan.

### C. Kerangka Berpikir

Untuk lebih memudahkan dalam memahami logika berpikir secara teoritis maka diperlukan penyederhanaan cara berpikir penelitian, seperti dikatakan oleh Muhidin (2011), bahwa:

“Pada dasarnya esensi kerangka pemikiran berisi: (1) Alur jalan pikiran secara logis dalam menjawab masalah yang didasarkan pada landasan teoritik dan atau hasil penelitian yang relevan. (2) Kerangka logika (*logical construct*) yang mampu menunjukkan dan menjelaskan masalah yang telah dirumuskan dalam kerangka teori. (3) Model penelitian yang dapat disajikan secara skematis dalam bentuk gambar atau model matematis yang menyatakan hubungan-hubungan variabel penelitian atau merupakan rangkuman dari kerangka pemikiran yang digambarkan dalam suatu model.”

Kerangka teori implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Satu Pintu di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga dapat digambarkan menurut suatu skema alur hubungan-hubungan berbagai variabel dalam model implementasi kebijakan publik Edward III. Penyederhanaan alur berpikir ini bertujuan untuk

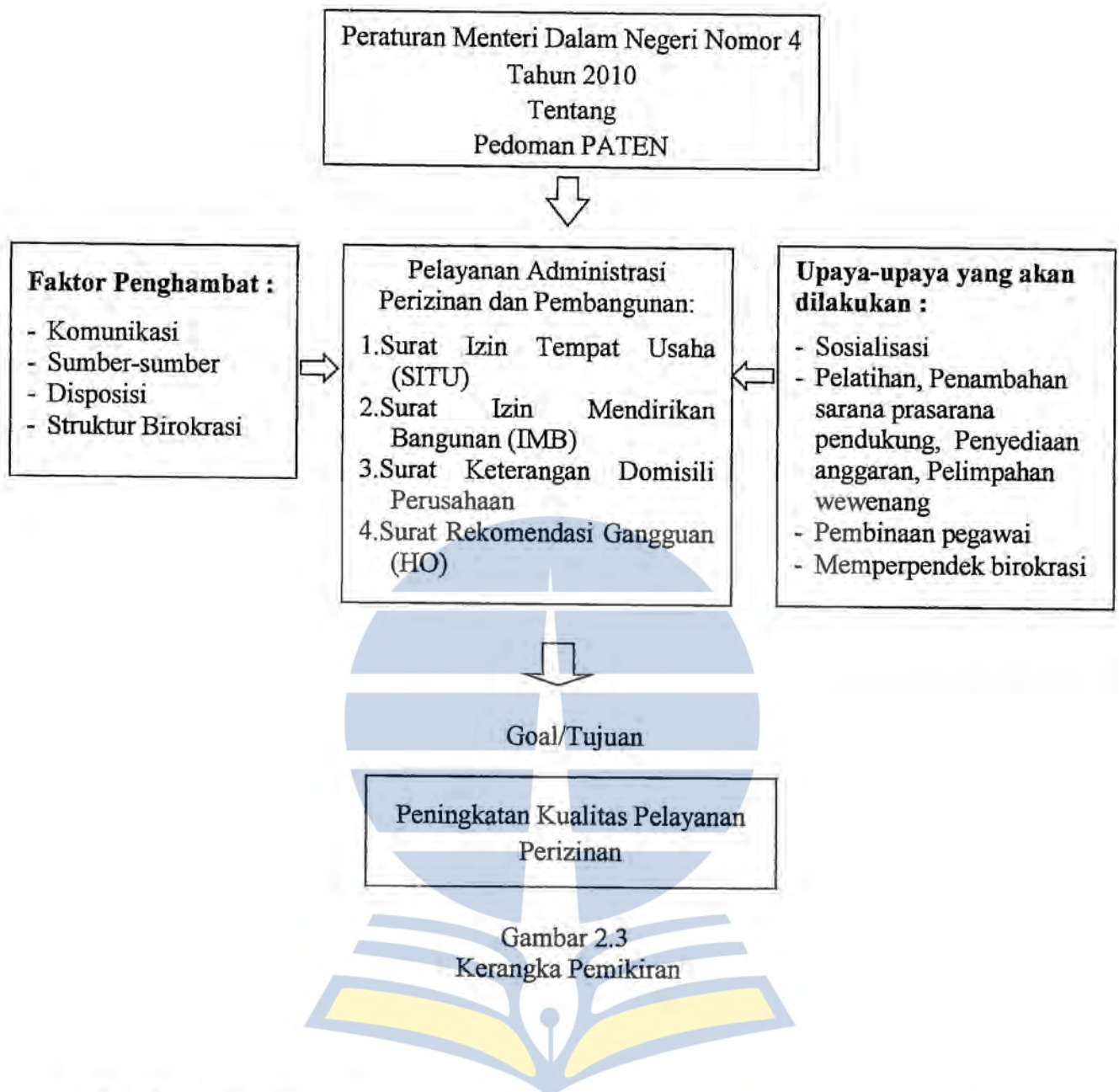


memudahkan pemahaman peneliti pada arah penelitian, langkah-langkah yang perlu dilalui sesuai dengan logika penelitian kualitatif.

Model skema kerangka berpikir penelitian yang mengacu kepada Model Edward III, digambarkan pada skema berikut.

Berdasarkan pada tinjauan teoritis di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian TAPM ini dapat digambarkan seperti pada Gambar 2.3.





#### D. Operasionalisasi Konsep

1. Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintahan. Implementasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi tentang kebijakan PATEN khususnya pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.

2. Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Kebijakan PATEN yang ada di dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010.
3. Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan untuk mencapai hasil mencakup berbagai faktor di dalam ataupun di luar Kecamatan Singkep kepada masyarakat ditinjau dari beberapa indikator antara lain sikap petugas, prosedur, waktu dan Fasilitas, yang tujuannya agar pelayanan lebih adil, lebih cepat, lebih murah dan lebih baik.
4. Kualitas Pelayanan adalah Keseluruhan dari karakteristik pelayanan publik yang memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat sesuai dengan standar pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau dengan kata lain pelayanan yang berkualitas apabila kinerja atau realita pelayanan melebihi harapan/kebutuhan/kepentingan pelanggan/masyarakat.
5. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam penelitian ini PATEN yang dimaksudkan adalah tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.
6. Perizinan adalah kegiatan kecamatan di Kabupaten Lingga dalam rangka memberi izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana,



sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

7. Kecamatan Singkep adalah instansi pelaksana yang merupakan perangkat pemerintahan Kabupaten Lingga yang berwenang dan bertanggung jawab menjalankan pelayanan perizinan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Nazir (2003: 3) adalah “semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, mulai tahap persiapan sampai tahap penyusunan laporan”. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2010: 3). Penelitian ini berupaya menyajikan gambaran yang terperinci mengenai suatu situasi khusus dilokasi penelitian dengan tujuan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang akan diteliti. Pilihan peneliti terhadap penelitian deskriptif kualitatif diambil dengan tujuan agar dapat mengetahui dan mendalami bagaimana realisasi penyelenggaraan pelayanan administrasi khususnya terkait perijinan sektor-sektor usaha di Kecamatan Singkep, Kabupaten Lingga.

#### B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Sumber informasi dalam penelitian ini meliputi seluruh *stakeholder* yang terkait dengan pelayanan administrasi perizinan yaitu pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta pengurusan Surat Keterangan Domisili Perusahaan. Untuk tahun 2017 Pengurusan Surat Izin Rekomendasi Gangguan (HO) tidak ada lagi yang merupakan ketentuan dari pemerintah pusat. Informasi diperoleh mulai dari Ketua RT, Ketua RW, Camat, pegawai kecamatan, pengusaha, anggota DPRD,

LSM, dan dari kalangan masyarakat. Sedangkan yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Singkep yang memerlukan pelayanan perizinan. Untuk hal ini peneliti akan mengumpulkan data para pelaku usaha meliputi berbagai hal seperti jumlah pengusaha, permodalan, persoalan-persoalan perizinan dan lain-lain.

### C. Instrumen Penelitian

Data merupakan instrumen penting yang perlu diperhatikan dalam suatu penelitian. Hal ini disebabkan analisis data untuk mencapai tujuan penelitian hanya dapat dilakukan setelah data penelitian terkumpul. Data dapat diperoleh dari sumber data penelitian. Berdasarkan sumber datanya, jenis data penelitian dapat digolongkan menjadi 2 jenis yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara.

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari objek penelitian dengan menggunakan instrumen yaitu wawancara terstruktur. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang terkait dengan kajian penelitian.

Sumber data primer diperoleh dari mulai dari Ketua RT, Ketua RW, Camat, pegawai kecamatan, pengusaha, anggota DPRD, LSM, dan dari kalangan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen yang diperoleh melalui media perantara yaitu melalui



proses penggandaan dan pastinya dokumen tersebut berhubungan dengan implementasi kebijakan PATEN dan laporan pelaksanaan program pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep, Kabupaten Lingga.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Oleh karena itu, seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang *valid*. Ada bermacam-macam cara yang dapat dipergunakan untuk mengumpulkan data, informasi serta menguji data dan informasi tersebut. Cara-cara tersebut adalah mengadakan wawancara, mengadakan observasi, penelitian lapangan atau mengadakan penelitian kepustakaan. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan menggunakan teknik dan alat pengumpulan data sebagai berikut:

##### **a. Observasi**

Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan yaitu observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya dengan alat pengumpul data yaitu *check list*. Observasi dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan langsung ke Kantor Camat Singkep, ke loket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.

##### **b. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang didasarkan pada percakapan secara intensif dengan suatu tujuan tertentu. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi menyangkut masalah yang diajukan

dalam suatu penelitian. Wawancara dilakukan pada responden yang menguasai masalah dalam penelitian. Ketua RT, Ketua RW, Camat, pegawai kecamatan, pengusaha, anggota DPRD, LSM, dan dari kalangan masyarakat. Sedangkan alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara yaitu pertanyaan yang disusun sistematis yang berguna untuk memberikan arah/pedoman untuk melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden.

Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk memperoleh data mengenai kesulitan, hambatan, dan penyebab kesulitan dan hambatan dalam melakukan implementasi kebijakan PATEN khususnya dalam pelayanan perizinan. Wawancara dilakukan di lingkungan Kantor Camat Singkep dan di luar/lapangan. Proses wawancara dilakukan dengan teknik wawancara yang dipandu menggunakan bantuan pedoman wawancara. Panduan pedoman wawancara tersebut dimaksudkan agar selama proses wawancara dilakukan dapat memperoleh jawaban yang akurat dan tidak menyimpang dari maksud menjawab pertanyaan rumusan masalah.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari dan membaca berbagai dokumen dan literatur yang berbentuk buku-buku, jurnal, maupun artikel-artikel sesuai dengan aspek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan studi kepustakaan terutama mencari data-data yang berkaitan dengan kebijakan PATEN, informasi dari laporan dan petunjuk pelaksanaan PATEN, data-data dinding yang dianggap relevan serta sumber-sumber lain yang mendukung penelitian.



#### d. Dokumentasi dan Audio Visual

Teknik Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh bahan data dan bahan yang bersifat konseptual teoritis yang dilaksanakan dengan mempelajari berbagai macam literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Selain itu dapat berupa foto-foto yang berkaitan dengan penelitian serta aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian yang diperoleh dari hasil temuan data di lapangan. Alat yang digunakan adalah kamera.

Audio dan Visual dalam penelitian ini berupa rekaman hasil wawancara dan dokumentasi pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan di Kecamatan Singkep. Data berbentuk materi Audio dan Visual ditujukan untuk menunjukkan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan atau paling tidak dapat digunakan sebagai data pendukung penelitian.

#### E. Metode Analisis Data

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena di dalam analisis data dilakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul di lapangan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2014: 244), analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam



bentuk penjelasan yang sebenarnya. Model analisis yang digunakan adalah model interaktif dari Milles dan Huberman (2014: 246-252) yaitu analisis data yang terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Berikut penjelasan dari keempat alur kegiatan dari analisis model interaktif tersebut, yaitu:

### 1. Pengumpulan Data

Mengumpulkan seluruh data yang didapat dalam suatu penelitian baik berupa dokumen, observasi maupun wawancara.

### 2. Reduksi Data

Reduksi adalah memilih, memfokuskan, menerjemahkan dengan membuat catatan dengan mengubah data yang mentah yang dikumpulkan dalam penelitian ke dalam catatan yang disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempelajari atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan. Penulis melakukan triangulasi yaitu proses *check* dan *recheck* antara sumber data dan mengelompokkannya dalam kelompok sumber data yang senada dengan pendapat sumber lain, mengelompokkan sumber data yang berbeda pendapatnya dengan sumber yang lain, serta mengelompokkan sumber data yang bertolak belakang dengan sumber data mengenai implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Singkep khususnya pelayanan perizinan.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan dilakukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.

Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

#### 4. Analisis Hasil Penelitian dan Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah keempat meliputi langkah yang telah disederhanakan, disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasannya. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskripsi data hasil wawancara informan kunci, observasi, dan dokumentasi serta analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pembahasan dilakukan terhadap hasil deskripsi data dan analisis dengan melakukan tinjauan teori yang terkait serta hasil-hasil penelitian yang relevan.

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Keadaan Geografis Kecamatan Singkep**

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah merupakan salah satu bentuk Pelaksanaan Kebijakan Desentralisasi dan Otonomi Daerah, yang menggunakan konsep otonomi luas, nyata dan bertanggung-jawab. Konsekuensi Otonomi Daerah dalam sistem Negara Kesatuan ialah adanya Pemerintahan Propinsi, Kabupaten Dan Kota dengan kepemimpinan eksekutif di daerah dan badan legislatif yang direkrut melalui proses Pemilihan Umum Daerah. Sedangkan pada tatanan operasional, instansi yang menjalankan pelayanan publik adalah Kecamatan dan Kelurahan.

Profil Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga merupakan lingkungan penelitian mengenai PATEN atau pelayanan atas perizinan terkait dengan kebijakan pelayanan terpadu. Bab mengenai profil Kecamatan Singkep ini memetakan kondisi dan potensi serta sumber daya daerah, sehingga dapat menggambarkan lingkungan yang menjadi fokus penelitian tentang pelayanan administrasi perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.



Implementasi kebijakan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 204, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)” telah mendorong terjadinya berbagai perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi Pemerintah Kecamatan.

Pemerintah Kecamatan sebelumnya merupakan “Perangkat Wilayah” dalam rangka asas dekonsentrasi. Namun dalam implementasi kebijakan otonomi daerah berubah statusnya menjadi “Perangkat Daerah” dalam rangka asas desentralisasi. Sedangkan, Pemerintah Desa sebelumnya merupakan unit pemerintahan terendah dan berada dibawah Pemerintah Kecamatan (sub-ordinasi), merujuk kebijakan, kedudukannya menjadi daerah otonom dan tidak bersifat sub-ordinasi dengan pemerintahan kecamatan. Perubahan tersebut menggeser posisi kecamatan dari “wilayah jabatan” menjadi “lingkungan kerja”. Konsekuensi logis dari perubahan tersebut diperlukan berbagai pengaturan, terutama menyangkut: kewenangan, pengorganisasian, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, kepegawaian, anggaran dan logistik, serta pengukuran kinerja organisasi kecamatan.

Kecamatan Singkep mempunyai wilayah yang terdiri dari puluhan pulau besar dan kecil. Di era kolonial, Pemerintahan Kewedanan Lingga berpusat (ibukota) di Dabo Singkep dengan membawahi Kecamatan Singkep, Lingga dan Senayang dan diganti dengan Pembantu Bupati Wilayah III Singkep juga letak ibukotanya di Dabo Singkep dengan membawahi Kecamatan yang sama yaitu

Kecamatan Singkep, Lingga dan Senayang. Pada Tahun 2001 Kecamatan Singkep mengalami Pemekaran Kecamatan menjadi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Singkep dan Kecamatan Singkep Barat. Pemekaran ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Bupati Kepulauan Riau Nomor: 393/X/2001 tentang “Peresmian Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Kepulauan Riau”. Pada akhir tahun 2003 Kecamatan Singkep tidak lagi dibawah naungan Kabupaten Kepulauan Riau. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2003, tanggal 18 Desember 2003 Kecamatan Singkep berstatus di bawah Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau. Profil Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga ini memuat berbagai data tentang keadaan geografis, iklim dan keadaan sosial ekonomi, kependudukan dan berbagai masalah yang dianggap perlu dan penting untuk diketahui dan dianalisis sesuai dengan perkembangan kecamatan.

Kecamatan Singkep terdiri dari 4 (empat) Desa dan 1 (satu) Kelurahan. Dan terdapat Pembantu Bupati Wilayah III yang berpusat di Dabo Singkep. Pada Tahun 2000 Pembantu Bupati tersebut dibubarkan. Pada Tahun 2001 Kecamatan Singkep dimekarkan menjadi 2 (dua) Kecamatan yaitu Kecamatan Singkep dan Kecamatan Singkep Barat berdasarkan Keputusan Bupati Kepulauan Riau Nomor: 393/X/2001 tentang “Peresmian Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Kepulauan Riau”.

Tingkat perkembangan Desa dari tahun ke tahun semakin baik. Pada Tahun 2009, Desa yang masuk kategori Swasembada sudah mencapai 9 (sembilan) Desa dan 2 (dua) Kelurahan. Setelah terjadi pemekaran wilayah, Kecamatan Singkep dimekarkan lagi menjadi 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Singkep, Kecamatan Singkep Pesisir sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten

Lingga Nomor 4 Tahun 2012 dan Kecamatan Singkep Selatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 5 Tahun 2012 sehingga terjadi perubahan jumlah Desa dan Kelurahan yaitu 3 Desa (Desa Batu Kacang, Desa Tanjung Harapan dan Desa Batu Berdaun) dan 2 Kelurahan (Kelurahan Dabo dan Kelurahan Dabo Lama) di Kecamatan Singkep.

Dalam rangka memperpendek rentang kendali untuk pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat, maka dilakukan pemekaran wilayah Kelurahan Dabo menjadi 2 (dua) Kelurahan yaitu Kelurahan Dabo dan Kelurahan Sungai Lumpur. Pemekaran tersebut berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 25 Tahun 2012 tentang “Pembentukan Kelurahan Sungai Lumpur Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga”, sehingga dengan dimekarkannya Kelurahan Sungai Lumpur maka bertambah jugalah jumlah kelurahan di Kecamatan Singkep. Adapun Komposisi Desa dan Kelurahan di Kecamatan Singkep yaitu: Desa Batu Kacang, Desa Tanjung Harapan, Desa Batu Berdaun, Kelurahan Dabo, Kelurahan Dabo Lama, dan Kelurahan Sungai Lumpur.

Kecamatan Singkep merupakan salah satu kecamatan dari Kabupaten Lingga. Kabupaten Lingga terbentuk memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2003 tentang “Pembentukan Kabupaten Lingga”. Visi Kabupaten Lingga ialah “Terwujudnya Kabupaten Lingga sebagai Bunda Tanah Melayu yang Agamis, Berbudaya, Demokratis, dan Mampu Bersaing Untuk Menuju Masyarakat Sejahtera”.

Kecamatan Singkep terletak diantara 4 derajat 15 menit Lintang Utara, dengan 0 derajat 48 menit Lintang Selatan, dan 10 derajat 10 menit Bujur Timur, disebelah Barat dengan 109 derajat Bujur Timur. Luas wilayah Kecamatan



Singkep  $\pm 13.453,13 \text{ km}^2$ , dirinci luas lautan sekitar  $\pm 13.210,36 \text{ km}^2$  atau sekitar 88,31 % dari luas daratannya.

Luas daratan Kecamatan Singkep  $\pm 272.77 \text{ km}^2$  atau sekitar 11,69 % dari seluruh wilayah Kecamatan Singkep. Kecamatan Singkep terdiri 7 (tujuh) buah pulau besar dan kecil. Lima buah pulau sudah dihuni sedangkan sisanya belum berpenghuni. Namun sebagian telah dimanfaatkan untuk kegiatan pertanian, khususnya usaha perkebunan.

Batas daerah Kecamatan Singkep berbatas di sebelah Utara dengan Kecamatan Singkep Pesisir, Selatan dengan Kecamatan Singkep Selatan, Barat dengan Kecamatan Singkep Barat, dan Timur dengan Kecamatan Lingga



Gambar 4.1

Kantor Camat Singkep Kabupaten Lingga,  
di Jalan Cendrawasih Dabo Singkep, Kode Pos: 29871, Telepon/Fax: (0776)  
21410, email: [kec\\_singkep@yahoo.linggakab.go.id](mailto:kec_singkep@yahoo.linggakab.go.id)

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Singkep

Tugas pokok dan fungsi Kantor Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga sesuai dengan Peraturan Bupati Lingga Nomor 7 Tahun 2007 tentang “Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga”, sebagai berikut:

### a. Camat

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Camat mempunyai fungsi yaitu: Penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintahan Umum dan Pembinaan Kegiatan serta Pembinaan Sosial Politik Dalam Negeri; Pembinaan Pemerintah Desa/Kelurahan; Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Wilayah; Pembinaan Pembangunan yang meliputi Pembinaan Perekonomian Produksi dan Distribusi serta Pembinaan Sosial; dan penyusunan program Pembinaan Administrasi, Ketatausahaan dan Rumah Tangga.

### b. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur Kecamatan.

Penyelenggaraan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Sekretaris Camat mempunyai fungsi: Menyusun dan menyiapkan program kerja Kecamatan; Bersama Seksi Perekonomian dan Pembangunan, menyusun dan menyiapkan kegiatan Musrenbang tingkat Kecamatan; Menyusun tertib acara dan pemberitahuan apel bendera setiap Hari Besar Nasional, apel tujuh belas hari/bulan, apel pegawai pada waktu pagi dan sore hari; Mempersiapkan

rapat evaluasi staf Kecamatan; Mempersiapkan rapat koordinasi Uspika dengan Kepala Cabang Dinas/ Instansi, Satuan Kerja, UPT, Kepala Desa/Kelurahan; Menyiapkan kegiatan Pelatihan/*Job Training* dan Bimbingan Perangkat Desa; Menyusun dan menyiapkan daftar asset pemerintah; Menyiapkan agenda rapat/pertemuan Camat; Menyiapkan bahan evaluasi kegiatan/program; dan Meningkatkan target realisasi penerimaan daerah (PBB, Pajak dan Bukan Pajak); Membuat papan data target realisasi PBB dan penerimaan daerah serta penerimaan bukan pajak; Memonitor dan mengawasi tertib administrasi keuangan; Menyusun anggaran dan penatausahaan serta penyusunan pertanggungjawaban keuangan; Mencatat surat masuk/keluar serta pendistribusian surat; Pembuatan DUK Pegawai Kantor Camat; Pembuatan papan struktur organisasi pemerintahan Kecamatan; Menyiapkan Absensi Pegawai Kantor Camat dengan membuat rekapitulasi; Membuat daftar hadir inventaris barang dan laporannya; Mengusulkan pangkat pegawai yang naik pangkat; Pembuatan dan pengiriman DP3 Camat, Sekretaris Camat, Kepala-kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan Kepala Kelurahan; Mempersiapkan rencana kebutuhan barang dan alat tulis kantor serta alat perlengkapan lainnya; Pembuatan papan kontrol laporan yang sudah dan belum dikirim; Menyiapkan bahan evaluasi kerja; Mengkoordinir kegiatan upacara; Menyusun laporan tahunan; Bersama Seksi Pemerintahan menyiapkan tertib administrasi pertanahan dan tapal batas; serta Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

c. Sub Bagian Umum dan Program



Sub Bagian Umum dan Program mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Kecamatan di Bidang Umum dan Program. Penyelenggaraan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Sub Bagian Umum dan Program mempunyai fungsi: Menyusun program kerja Kecamatan; Membuat laporan hasil evaluasi kegiatan; Mendata dan menyusun potensi sumber-sumber daya alam; Menyiapkan data-data umum di luar Kepala Seksi; dan Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Sekretaris Kecamatan.

d. Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian

Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Kecamatan di Bidang Keuangan dan Kepegawaian.

Penyelenggaraan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian mempunyai fungsi: Menyusun anggaran keuangan; Membuat laporan dan administrasi keuangan; Penatausahaan pendapatan daerah; Memonitor personil/petugas penagih pendapatan daerah; Menyusun Daftar Urutan Kepangkatan (DUK) Pegawai; dan Melaksanakan tugas lain yang diberikan Sekretaris Kecamatan.

e. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas menyelenggarakan Pemerintahan Umum dan membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa/Kelurahan.

Penyelenggaraan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi: Mengadakan pendaftaran tanah di tiap-tiap Desa/Kelurahan; Membuat buku harian Camat dan membina Kepala Desa/Kelurahan dalam menyusun buku harian; Mengadakan penyuluhan dan pendataan masyarakat yang belum mempunyai KTP, Akta Kelahiran, Akta

Nikah; Menyiapkan laporan monografi Kecamatan; Sosialisasi Undang-undang, Keputusan-keputusan, Peraturan-peraturan dan Program-program Pemerintah; Menyusun dan merekap susunan Kades, BPD, RW dan RT; Memberikan penyuluhan di bidang pertanahan; Membantu menyelesaikan permasalahan/sengketa tanah; Melakukan pembinaan terhadap Kades, BPD dan Perangkat Desa; Mengusulkan nama-nama perangkat dan bendaharawan Desa/Kelurahan; Melakukan persiapan tahapan pelaksanaan Pemilu, Pilpres, Pilkada dan Pilkades; Melakukan pembinaan fungsi dan tugas lembaga Desa masing-masing Desa/Kelurahan; dan Melaksanakan tugas lain di bidang pemerintahan yang diberikan oleh Camat.

f. Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas menyusun program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana fisik. Perekonomian dan produksi serta menyusun program dan pembinaan pembangunan pada umumnya serta pembinaan lingkungan hidup. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai fungsi: Mempunyai rekapitulasi DOPPK; Menyiapkan program pelestarian dan penataan lokasi/ruang; Menyiapkan hasil evaluasi program/proyek pembangunan fisik dan non fisik; Membuat SPJ BOP Kecamatan dan Dana Bantuan DPD/DPDK; Menyiapkan program dan pembinaan pengembangan kerajinan dan industri rumah tangga; Menyiapkan program dan pembinaan sarana dan prasarana olahraga dan seni; Menyiapkan program pelatihan, bimbingan dan penyuluhan pertukangan kayu, peternakan ayam beras kepada kelompok-kelompok masyarakat, perbengkelan serta unit-

unit ekonomi desa; Melakukan pembinaan terhadap koperasi, EUD-SP, KUB dan Usaha Ekonomi Desa lainnya; Menyiapkan laporan perkembangan sembilan bahan pokok; Menyiapkan rencana pengembangan perwilayahan komoditi pertanian/ perkebunan/ perikanan dan peternakan; Menyiapkan program pembangunan/rehabilitasi sarana dan prasarana pendidikan seperti gedung SD, SLTP, MTS dan SMA; Menyiapkan program pembangunan/rehabilitasi sarana ibadah; Pemugaran situs-situs sejarah dan inventarisasi situs/objek wisata; Menyiapkan program pembangunan pusat informasi wisata; Menyiapkan program pembangunan/rehabilitasi pusat-pusat pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, Pustu, Balai Pengobatan, Poskesdes dan Polindes; Menyiapkan bahan Rakorbang; Menyiapkan/merekap laporan perkembangan proyek DPD/K dan swadaya masyarakat; Memberikan pelayanan perizinan; Menyiapkan dan memberikan pelayanan rekomendasi pertambangan; Melaksanakan tugas lain dibidang Perekonomian dan Pembangunan yang diberikan oleh Camat.

g. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas yaitu: menyusun program di bidang Pembinaan Pelayanan dan Bantuan Sosial, Pembinaan Kepemudaan, Peranan Wanita dan Olah raga serta menyusun program di bidang Pembinaan Keagamaan, Pendidikan, Kebudayaan dan Kesehatan Masyarakat; Menyiapkan program pembangunan/pengembangan bidang seni; Menyusun program Pembinaan Pendidikan, Olah raga, Pemuda dan Peranan Wanita; Menyiapkan program Pembinaan Kelompok PKK dan Dasa Wisma; Menyiapkan dan menyusun rencana usulan bantuan kegiatan sosial, pelayanan



umum, seperti: Raskin, Penyandang Cacat, Anak Terlantar serta bantuan rumah-rumah ibadah; Melakukan pembinaan kesadaran hukum masyarakat, sosialisasi Peraturan Perundang-undangan atau Peraturan-peraturan yang baru; Melakukan pembinaan umat beragama; Melakukan pendataan dan pembinaan terhadap anak putus sekolah; Menyiapkan program pelestarian budaya daerah dan budaya nasional; Melakukan pembinaan permainan rakyat tradisional, seperti: gasing, patok lele, belon, layang-layang dan lain-lain; Menyiapkan program peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat; Menyusun dan menyiapkan kegiatan perayaan hari-hari besar agama; Melakukan pembinaan kader-kader kesehatan dan kesejahteraan masyarakat; Menyiapkan kegiatan penyuluhan/pemberantasan penyakit menular bekerja sama dengan instansi terkait; Memberikan pembinaan dan penanggulangan korban bencana alam; dan Melaksanakan tugas lain di bidang kesejahteraan sosial yang diberikan oleh Camat.

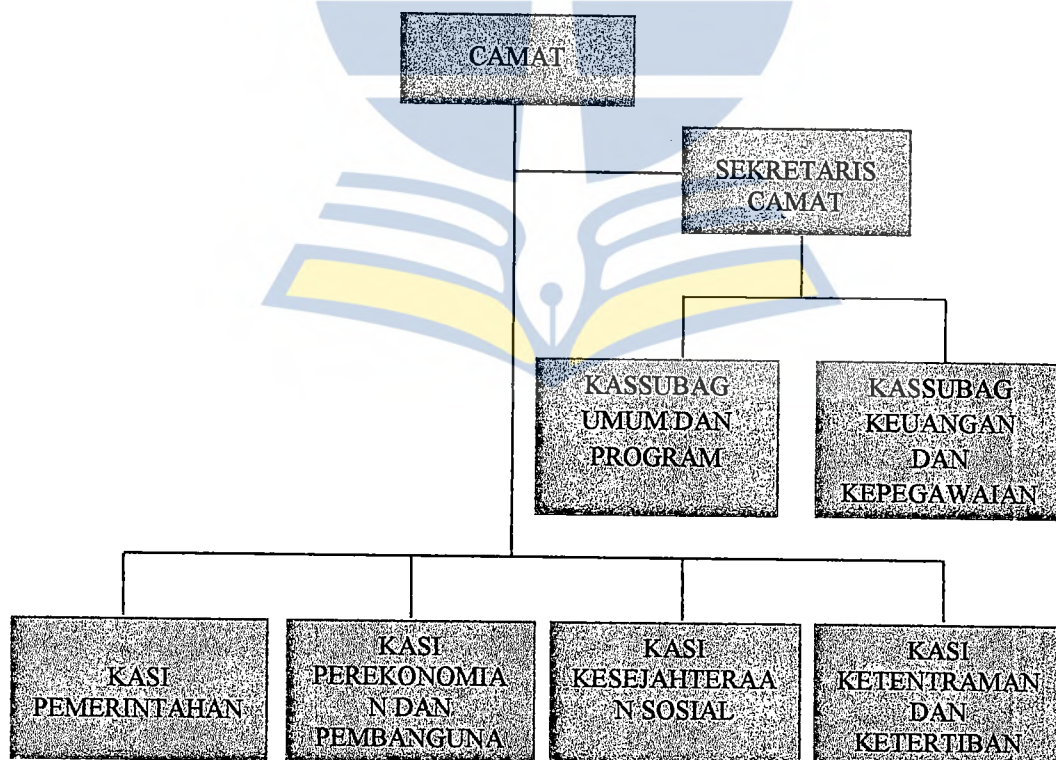
h. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas menyusun program dan penyelenggaraan Pembinaan Ketertiban Daerah, Ketenteraman, Ideologi Negara Politik Dalam Negeri serta Pembinaan Polisi Pamong Praja. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi: Menyiapkan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pada ketertiban umum; Menyiapkan data Poskamling yang ada di Wilayah Kecamatan; Menyusun program pengaktifan Siskamling yang ada di Wilayah Kecamatan; Melakukan pembinaan Ideologi Negara dan Persatuan Kesatuan Bangsa; Menyiapkan bahan penyusunan

program dan penyelenggaraan pembinaan pada aparat Polisi Pamong Praja; Mengumpulkan dan memperbanyak peraturan dan memberikan pembekalan untuk bahan pengetahuan Satpol; Menyiapkan dan megkoordinir Linmas; dan Melaksanakan tugas lain dibidang ketentraman dan ketertiban yang diberikan oleh Camat.

### 3. Struktur Organisasi dan Potensi SDM Kecamatan Singkep

Kantor Kecamatan Singkep adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 8 Tahun 2007 tentang “Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lingga”, Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.



Gambar 4.2  
Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Singkep

Kecamatan Singkep merupakan organisasi perangkat daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Camat Singkep Kabupaten Lingga dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 1 (satu) Sekretaris Kecamatan, 4 (empat) Kepala Seksi, 2 (dua) Kepala Sub Bagian. Susunan organisasi Kecamatan Singkep masuk dalam Pola Maksimal sebagai berikut: Camat sebagai Pimpinan; Sekretariat Kecamatan dijabat oleh Sekretaris Camat sebagai Pembantu Pimpinan, yang membawahi: Sub Bagian Umum dan Program dan juga Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan; Pelaksana adalah Seksi yang terdiri: Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Kesejahteraan Sosial, serta Seksi Perekonomian dan Pembangunan.

Kelompok Jabatan Fungsional merupakan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan pada masing-masing urusan Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai dengan karakteristik wilayah kabupaten, daerah dan tugas pemerintah lainnya berdasarkan Peraturan perundang-undangan.

#### a. Kualifikasi Pegawai Kecamatan Singkep Berdasarkan Golongan

Tabel 4.1 Kualifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin di Kantor Kecamatan Singkep, 2015

No	Unit Kerja	Golongan			Jenis Kelamin		PTT	THL
		II	III	IV	Pria	Wanita		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Kecamatan Singkep	9	9	1	15	4	8	5
Jumlah		9	9	1	15	4	8	5

Sumber: Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian Kecamatan Singkep, 2015



### b. Kualifikasi Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2 Kualifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Pendidikan di Kantor Kecamatan Singkep, 2015

No	Unit Kerja	Tingkat Pendidikan					
		SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Kecamatan Singkep	-	-	10	3	6	-
Jumlah		0	0	10	3	6	0

Sumber: Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian Kecamatan Singkep, 2015

### c. Kualifikasi Berdasarkan Esselon

Tabel 4.3 Kualifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Esselon di Kantor Kecamatan Singkep, 2015

No	Unit Kerja	Esselon		
		II	III	IV
1	2	3	4	5
1	Kecamatan Singkep	0	2	5
Jumlah		0	2	5

Sumber: Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian Kecamatan Singkep, 2015

## 4. Jenis Pelayanan Administrasi Kecamatan

Dalam rangka melaksanakan pelayanan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga bahwa Kecamatan Singkep telah menerapkan Peraturan Bupati Lingga Nomor 27 tahun 2013 tentang “Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” dan Peraturan Bupati Lingga Nomor 28 Tahun 2013 tentang “Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lingga”.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2013 adanya ruang lingkup Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur PATEN yaitu perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan oleh Bupati Kepada Camat sesuai dengan Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2012 tentang “Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Lingga Kepada Camat”.

Ada 4 jenis pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga sebagaimana di bawah ini:

**a. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Tabel 4.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Singkep

No	Jenis Pelayanan
1	2
1.	Biodata Penduduk
2.	Kartu Keluarga (KK)
	a. Baru (Tidak Terdata)
	b. Penambahan Karena Kelahiran
	c. Penambahan Karena Numpang
	d. Numpang Tidak Terdata
	e. Anggota Keluarga Pindah
	f. Kehilangan
	g. Rusak
	h. Perubahan Biodata Penduduk
	i. Pemekaran Wilayah
3.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
	a. Baru
	b. Pindah Alamat
	c. Perubahan Biodata
	d. Kehilangan
	e. Perpanjangan
	f. Pemekaran Wilayah
4.	Akta Catatan Sipil
	a. Akta Kelahiran
	1) Usia 0 s/d 60 hari
	2) Usia 60 hari s/d 1 tahun
	3) Usia diatas 1 tahun
	b. Akta Kematian
	c. Akta Perkawinan
	d. Akta Perceraian

	e. Akta Pengakuan Anak
5.	Surat Keterangan Kependudukan
	a. Surat Keterangan Pindah :
	1) Antar RT dalam satu RW
	2) Antar RW dalam satu Desa
	3) Antar Desa dalam satu Kecamatan
	4) Antar Kecamatan dalam satu Kabupaten
	5) Antar Kabupaten dalam satu Provinsi
	6) Antar Provinsi
	b. Surat Keterangan Pindah Datang :
	1) Antar RT dalam satu RW
	2) Antar RW dalam satu Desa
	3) Antar Desa dalam satu Kecamatan
	4) Antar Kecamatan dalam satu Kabupaten
	5) Antar Kabupaten dalam satu Provinsi
	6) Antar Provinsi
	c. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
	d. Surat Keterangan Pindah dari Luar Negeri
	e. Surat Keterangan Tempat Tinggal
	f. Surat Keterangan Tinggal Sementara
	g. Surat Keterangan Kelahiran
	h. Surat Keterangan Lahir Mati
	i. Surat Keterangan Kelahiran
	j. Surat Keterangan Kematian
	k. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
	i. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
	m. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
	n. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegara Indonesia
	o. Surat Keterangan Kehilangan KK
	p. Surat Keterangan Perubahan Data
	Kependudukan
	1) Perubahan Nama
	2) Perubahan Tanggal Lahir
	3) Perubahan Jenis Kelamin
	4) Perubahan Alamat/Domisili
	5) Perubahan Agama
	6) Perubahan Status Perkawinan
	7) Perubahan Pekerjaan



### b. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan

Tabel 4.5 Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan di Kecamatan Singkep

No	Jenis Pelayanan
1	2
1	Pengurusan Surat Izin Usaha (SITU)
2	Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3	Pengurusan Surat Rekomendasi Penimbunan <i>Landclearing</i> (LC)
4	Pengurusan Surat Keterangan Domisili Perusahaan
5	Pengurusan Surat Rekomendasi Gangguan (HO)

### c. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pertanahan

Tabel 4.6 Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Singkep

NO	Jenis Pelayanan
1	2
1	Pegurusan SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi)
2	Pengurusan Surat Alas Hak/SKT yang Hilang

#### d. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Sosial dan Pengaduan Masyarakat

Tabel 4.7 Pelayanan Administrasi Sosial dan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Singkep

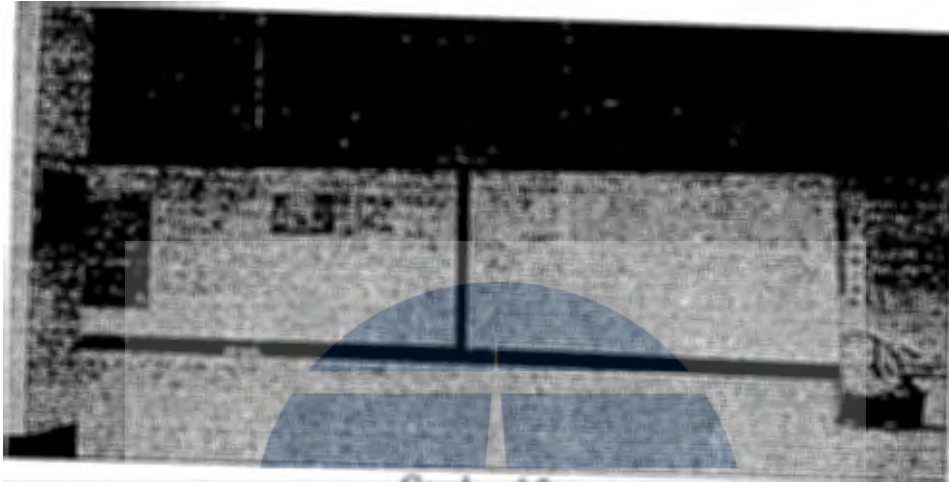
No	Jenis Pelayanan
1	2
1	Pelayanan Adminsitration Kesejahteraan Sosial
	a. Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu
	b. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah
	c. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Sanggar Seni Budaya
	d. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Taman Bacaan Masyarakat
	e. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Lembaga Organisasi (LSM, OKP, ORMAS, Partai Politik dll)
	f. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Permohonan Bantuan Dana APBD (Kabupaten, Provinsi dan APBN)
	g. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Pos PAUD dan PAUD
	h. Pengurusan Surat Keterangan Izin Keramaian
	i. Pengurusan Surat Rekomendasi Tempat Pemasangan Papan Reklame, Merk Toko dan Baliho
2	Pelayanan Adminsitration Pengaduan Masyarakat
	a. Pengurusan Pengaduan Pelayanan Administrasi Kependudukan
	b. Pengurusan Pengaduan Pelayanan Administrasi Perizinan
	c. Pengurusan Pengaduan Pelayanan Administrasi Pertanahan
3	Pelayanan Administrasi Keamanan dan Ketertiban
	1. Pengurusan Surat Keterangan Izin Keramaian
	2. Pengurusan Surat Rekomendasi Tempat Pemasangan Papan Reklame, Merk Toko, dan Baliho

#### 5. Fasilitas Pelayanan Di Kecamatan Singkep

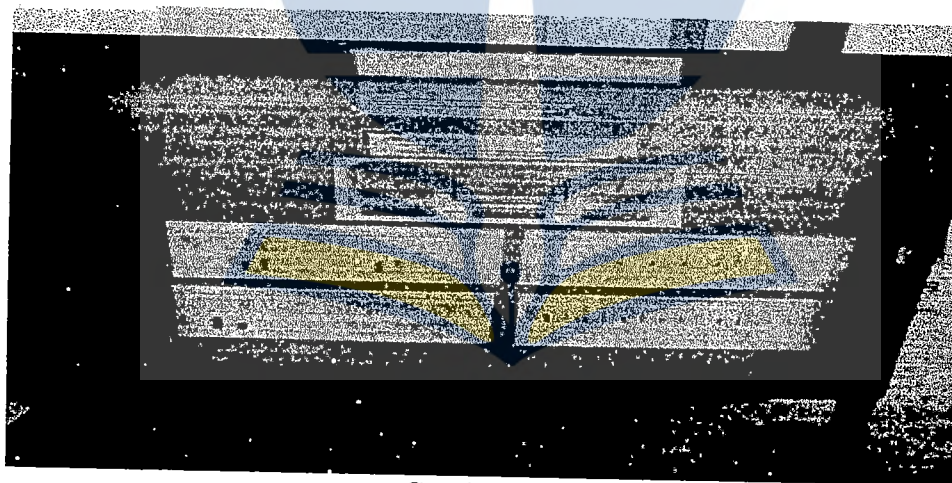
Dalam rangka memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa Kecamatan Singkep telah menata fasilitas sarana dan prasarana informasi yang bisa di akses oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik yaitu: Papan Pengumuman/Papan Informasi; Tempat

Pengaduan/Kotak Saran; *Leaflet*; *e-Mail*; *Call Center*; Koran, Brosur; dan Televisi.

### 1. Papan Pengumuman



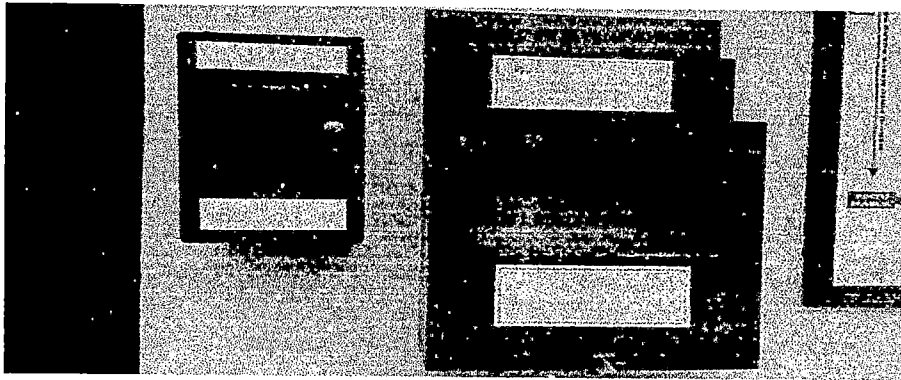
Gambar 4.3  
Papan pengumuman Kantor Camat Singkep



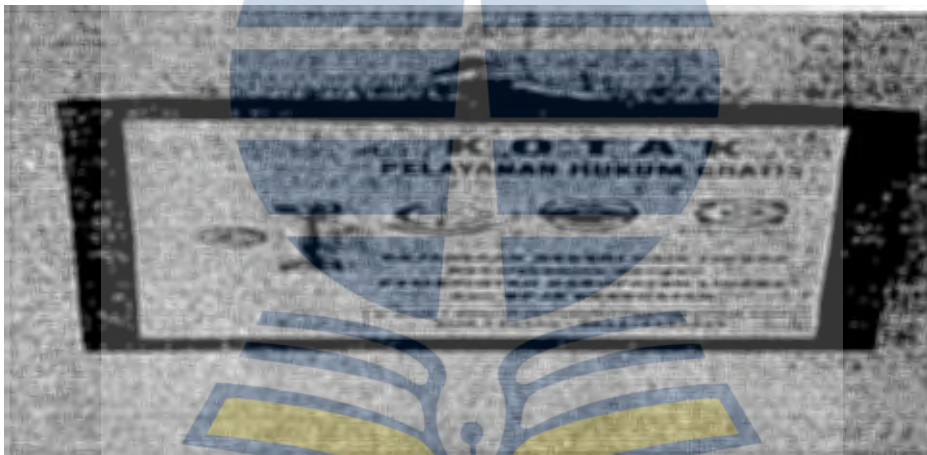
Gambar 4.4  
Papan Pengumuman dalam ruangan PATEN



### 3. Pos Pengaduan

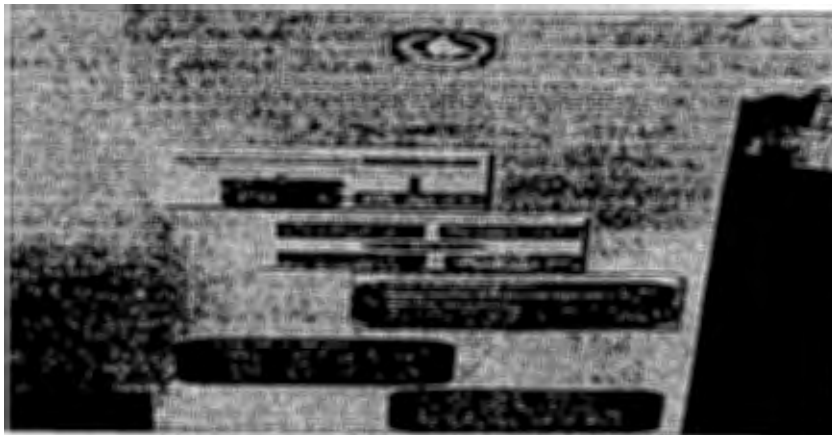


Gambar 4.5  
Kotak saran Kantor Kecamatan Singkep



Gambar 4.6  
Kotak Pelayanan Hukum Gratis

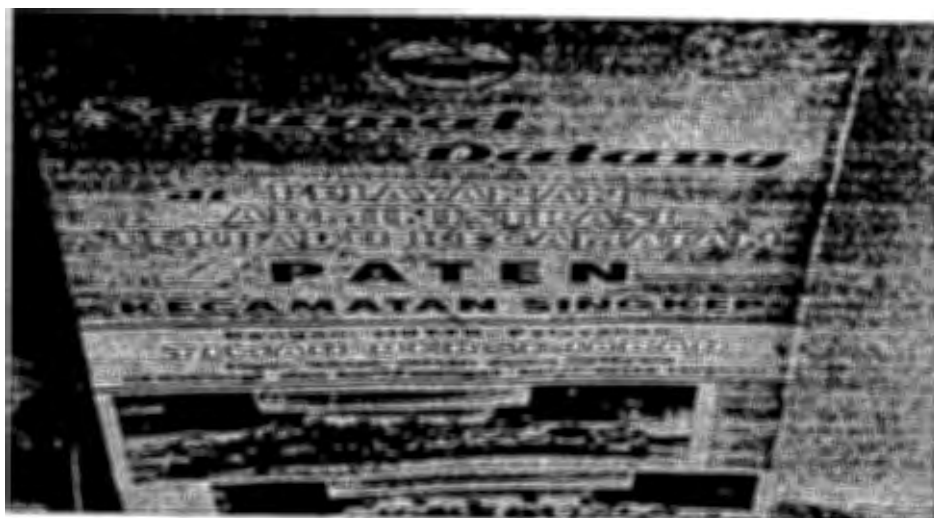
### 3. Leaflet



Gambar 4.7  
Sarana Informasi Kantor Kecamatan Singkep



Gambar 4.8  
Sarana informasi Kantor Kecamatan Singkep



Gambar 4.9  
Motto Pelayanan Timah Bersejarah Kantor Kecamatan Singkep



Gambar 4.10  
Brosur tentang Informasi Pelayanan PATEN



#### 4. Pengumuman di Mass Media

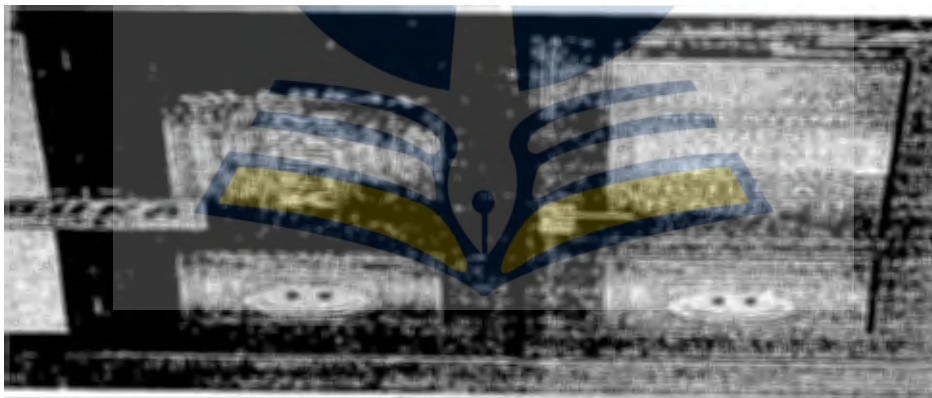


Gambar 4.11  
Sarana informasi melalui media cetak

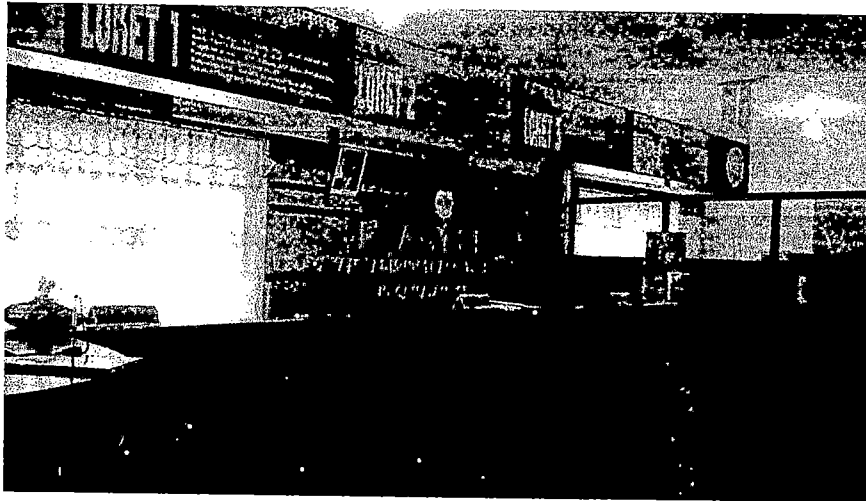
#### 5. Website, e-Mail dan Media Sosial

*E-mail* Kecamatan Singkep: [kec\\_singkep@yahoo.linggakab.go.id](mailto:kec_singkep@yahoo.linggakab.go.id)

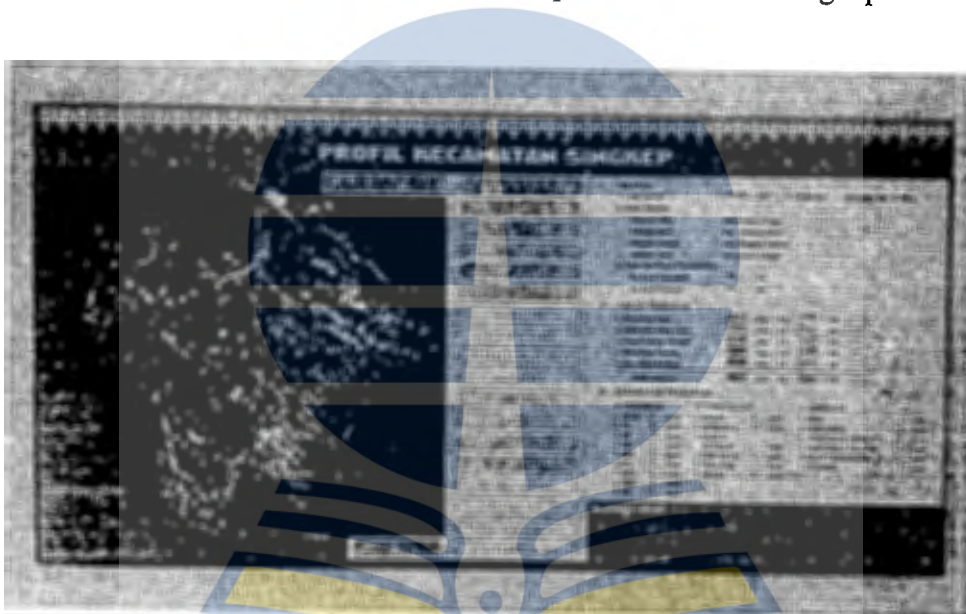
#### 6. Sarana Informasi Lainnya



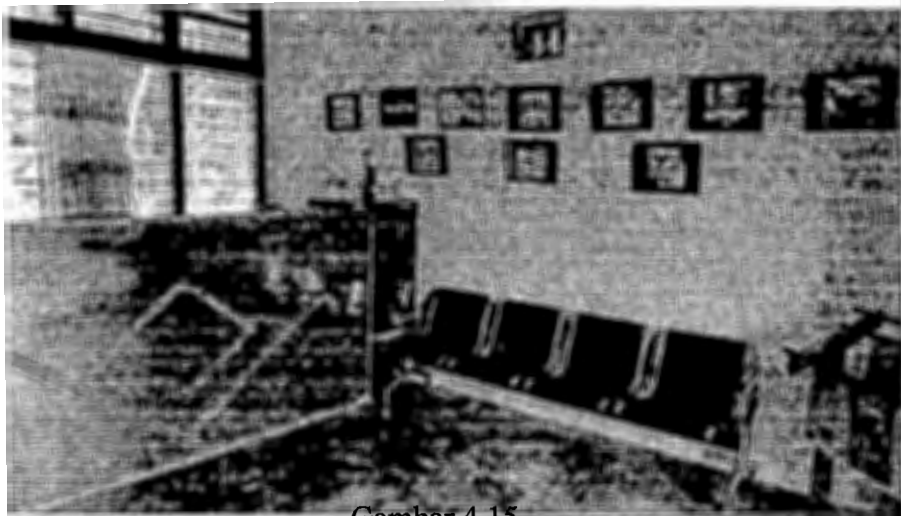
Gambar 4.12  
Pintu Masuk Pelayanan PATEN



Gambar 4.13  
Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Singkep



Gambar 4.14  
Papan Profil Kecamatan Singkep



Gambar 4.15  
Ruang tunggu Kantor Kecamatan Singkep



Gambar 4.16  
Sarana informasi media elektronik

Gambar 4.16 di atas adalah merupakan sarana dan prasarana informasi melalui media elektronik yang bisa dilihat oleh para pengguna layanan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.





Gambar 4.17  
Area bebas merokok dan Akses Internet

Gambar 4.17 di atas adalah tempat area boleh merokok dan akses internet bagi pegawai yang ada di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga.

## 6. Pelayanan Administrasi

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dimana sebagaimana pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata kelola yang telah ditetapkan. Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik tersebut, Kecamatan Singkep tidak

mempunyai kendala yang berarti, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Singkep dapat berjalan secara optimal. Namun demikian, sehubungan dengan peningkatan pelayanan tersebut, maka harus didukung oleh Sumber Daya Manusia yang handal serta sarana dan prasarana yang cukup dan memadai.

Kebijakan publik termasuk dalam bahasan ilmu administrasi publik, karena menyangkut upaya pemerintah di suatu negara dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh publik. Pengertian kebijakan publik menurut Dye (Widodo, 2012: 12) adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Salah satu contoh kebijakan yang dipilih oleh pemerintah terkait pelayanan publik yaitu dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang “Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan” yang disingkat dengan PATEN. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut secara tegas mengamanatkan dan menginstruksikan bahwa target dari implementasi PATEN dalam Bab IX Ketentuan Peralihan pasal 29, bahwa maksimal pada tanggal 15 Januari 2015 di seluruh Indonesia wajib terselenggaranya PATEN.

Pelimpahan sebagian kewenangan yang merupakan salah satu syarat untuk menyelenggarakan PATEN harus dipenuhi oleh daerah guna mendukung keberhasilan implementasi kebijakan PATEN. Kabupaten Lingga saat ini telah memiliki landasan hukum yang mengatur pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat, yaitu adanya Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 tahun 2012 tentang “Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat”.

Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga telah menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan

pelayanan publik di Kecamatan Singkep yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di Kecamatan Singkep.

Tujuan dari implementasi kebijakan PATEN tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pada Pasal 4, bahwa PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk bidang kependudukan dan catatan sipil khususnya pada produk layanan e-KTP mempunyai tujuan yaitu mencegah penduduk yang memiliki identitas kependudukan (KTP) lebih dari 1 (satu) maupun untuk pemalsuan identitas. Selain itu untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di Kabupaten.

Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga telah menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Keputusan Bupati Lingga Nomor: 328/KPTS/VIII/2013 tentang "Pembentukan Tim Koordinasi Persiapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga".

Dalam rangka melaksanakan survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga telah menetapkan beberapa indikator pelayanan/indeks kepuasan masyarakat namun belum bisa dilaksanakan secara optimal mengingat situasi dan kondisi anggaran yang belum siap untuk melaksanakan kegiatan ini, adapun indikator pelayanan tersebut sebagai berikut: Prosedur pelayanan; Persyaratan pelayanan; Kejelasan dan kepastian petugas;



Kedisiplinan petugas; Tanggungjawab petugas; Kemampuan petugas; Kecepatan pelayanan; Keadilan pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas; Kewajaran biaya; Kesesuaian biaya; Ketepatan pelayanan; Kenyamanan lingkungan; dan Keamanan unit pelayanan.

## **B. Hasil**

### **1. Deskripsi Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan**

#### **1.1. Landasan Hukum Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Singkep**

Hasil analisis data wawancara, dokumen terkait kebijakan, dan observasi peneliti kebijakan implementasi PATEN di Kecamatan Singkep telah memiliki legalitas hukum. Dasar ketentuan-ketentuan landasan hukum dimaksud dimulai dari rujukan hukum tingkat Pemerintah Pusat berupa Undang-Undang dan Peraturan Mendagri hingga tingkat daerah. Landasan hukum tingkat daerah berupa Keputusan Bupati Lingga hingga Keputusan Camat Singkep. Legalitas Dasar Hukum yang berhubungan dengan pelayanan publik serta perizinan tersebut antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 204 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5587);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
7. Peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
9. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/321/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penetapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
10. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM/ tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah;
11. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Lingga Kepada Camat;

12. Peraturan Bupati Lingga Nomor 27 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
13. Peraturan Bupati Lingga Nomor 28 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lingga;
14. Keputusan Bupati Lingga Nomor 328/KPTS/IX/2013 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Persiapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga;
15. Keputusan Bupati Lingga Nomor 356/KPTS/IX/2013 tentang Penetapan Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Terpadu (PTSP) dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga;
16. Keputusan Bupati Lingga Nomor 365/KPTS/X/2013 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga;
17. Keputusan Camat Singkep Nomor 27/KPTS/X/2013 tentang Penetapan Visi, Misi, Motto dan Etika Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Singkep;
18. Keputusan Camat Singkep Nomor 28/KPTS/X/2013 tentang Penunjukan Petugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Singkep.

Studi dokumen mengungkap bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”, disebutkan bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. Pasal 1 menyebutkan



bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Penyelenggara pelayanan publik disini adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Latar belakang dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 karena dirasa masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, kemudian sarat dan ketidakpastian baik itu biaya, waktu, prosedur, kualitas dan akses. Tentunya dengan kehadiran Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini merupakan hal yang dinanti-nanti oleh berbagai komponen masyarakat bahkan pemerintah itu sendiri. Harapannya adalah pelayanan publik dapat diberikan secara prima dan profesional.

Studi dokumen lebih lanjut mengungkap adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan” yang melandasi pelaksanaan PATEN. Pasal 1 angka 4 Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan

publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dan Pasal 2 menjelaskan ruang lingkup PATEN yang meliputi: a) pelayanan bidang perizinan; dan b) pelayanan bidang non perizinan. Penyelenggaraan PATEN disebutkan dalam Pasal 3 bahwa maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Dan tujuan PATEN sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 juga mengatur persyaratan kecamatan bisa melaksanakan PATEN. Dalam Pasal 5 disebutkan bahwa kecamatan sebagai penyelenggaraan PATEN harus memenuhi syarat: a) substantif, b) administratif, dan c) teknis. Syarat substantif sebagaimana dimaksud Pasal 5 di atas adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian tersebut meliputi bidang perizinan dan bidang nonperizinan. Pendelegasian wewenang tersebut harus ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Persyaratan administratif meliputi: a) Standar pelayanan, dan b) Uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan meliputi: Jenis pelayanan; Persyaratan pelayanan; Proses/Prosedur pelayanan Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan; Waktu pelayanan; dan Biaya pelayanan. Standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditunjuk harus ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi: a) sarana prasarana; dan b) pelaksana teknis. Sarana prasarana yang dimaksud meliputi: loket/meja pendaftaran; tempat pemrosesan berkas; tempat pembayaran;

tempat penyerahan dokumen; tempat pengolahan data dan informasi; tempat penanganan pengaduan; tempat piket; ruang tunggu; dan perangkat pendukung lainnya. Pelaksana teknis meliputi: petugas informasi; petugas loket/penerima berkas; petugas operator komputer; petugas pemegang kas; dan petugas lain sesuai kebutuhan. Petugas teknis sebagaimana dimaksud di atas adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan.

Hasil studi dokumen landasan hukum kebijakan tingkat daerah mengungkap adanya Peraturan Bupati Lingga dan Keputusan Camat Singkep terkait kebijakan PATEN. Peraturan Bupati Lingga Nomor 366/KPTS/X/2013 tentang “Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga”. Peraturan Bupati ini menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan di dalam memberikan pelayanan publik melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Di samping itu juga penetapan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.

Hasil wawancara dengan informan kunci Ju tentang landasan hukum implementasi PATEN di Kecamatan menyatakan bahwa:

*“implementasi PATEN di tingkat Kecamatan terutama di Singkep ini didasari Undang-Undang, Permendagri, Perbub Lingga hingga Keputusan Camat Singkep”.*



Hasil wawancara menguatkan hasil observasi dan studi dokumen bahwa implementasi PATEN pada Pelayanan Perizinan di tingkat kecamatan khususnya Kecamatan Singkep memiliki landasan hukum yang kuat dan tertib hukum dalam bentuk undang-undang.

Studi dokumen dan observasi menghasilkan bahwa keputusan Camat Singkep Nomor 27/KPTS/X/2013 tentang “Penetapan Visi, Misi, Motto, Janji Layanan dan Etika Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Singkep”. Operasional kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam rangka menuju tata kelola pemerintahan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu menetapkan visi, misi, moto, janji dan etika pelayanan PATEN.

Visi, Misi, Moto, Janji Layanan dan Etika PATEN adalah proses untuk mengembangkan cara pandang bersama seluruh pegawai kecamatan terhadap kondisi yang ingin dicapai dalam pelayanan kepada masyarakat (visi pelayanan) dan langkah-langkah untuk mencapainya (misi pelayanan) serta seruan kata-kata yang menggambarkan motivasi, semangat dan tujuan dari pelayanan kecamatan (moto pelayanan). Visi PATEN di Kecamatan Singkep adalah terwujudnya pelayanan prima dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan masyarakat yang agamis, berbudaya serta terciptanya Kecamatan Singkep yang bersih lingkungan, aman, tentram dan sejahtera. Misi PATEN di Kecamatan Singkep yaitu: meningkatkan pembinaan dan pengembangan wilayah di Kecamatan; mendorong terciptanya pembangunan di wilayah kecamatan; meningkatkan profesionalisme aparatur di dalam menyelenggarakan organisasi kecamatan; mendorong pro aktif masyarakat dalam budaya gotong royong dan

swadaya masyarakat. Moto PATEN di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga adalah Timah bersejarah yang disingkat dengan Tegar, Ikhlas, Ramah dalam melayani, bersinergi, bersemangat kerja serta terarah.

Hasil wawancara dengan informan kunci Iz tentang keputusan Camat terkait implementasi paten di kecamatan Singkep sesuai dengan hasil studi observasi dan dokumen yang menyatakan bahwa:

*“keputusan Camat Singkep Nomor 27/KPTS/X/2013 berisi tentang Penetapan Visi, Misi, Motto, Janji Layanan dan Etika dalam implementasi paten tak kurang, tak lebih lah”.*

Studi dokumen dan observasi lebih lanjut tentang Etika pelayanan di Kecamatan Singkep sebagai berikut: Semua informasi tentang pelayanan ditempatkan di posisi yang strategis dan mudah dibaca oleh masyarakat pengguna layanan. Standar sapaan petugas pelayanan kepada pengguna layanan adalah “Assalamualaikum ada yang bisa kami bantu?” Petugas informasi pada saat menerima tamu/pengguna layanan wajib berdiri dan memberikan salam serta mengarahkan pengguna layanan sesuai keperluannya. Standar respon dari penerima telepon adalah “Kantor Camat Singkep, selamat pagi/siang. Ada yang bisa kami bantu, Pak/Bu?”

Landasan hukum implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan berupa Undang-Undang, Peraturan Bupati, hingga Keputusan Camat di atas tapi belum dikuatkan dengan Perda. Keadaan tersebut belum memiliki kekuatan legalitas dan otoritas yang maksimal dalam pelaksanaannya. Upaya penerbitan Perda perlu untuk diwujudkan agar kebijakan PATEN mencapai tujuan yang maksimal. Upaya yang dimaksud terungkap dari hasil wawancara informan

kunci Po sebagai salah satu anggota DPRD Lingga yang menyatakan sebagai berikut:

*“... PATEN ini harus didukung oleh Perda. Selama ini kan sudah ada Perbup-nya ya, tapi nampaknya kurang jalan.”*

Proses implementasi PATEN diharapkan dapat terlaksana dengan lebih baik dan lancar dengan adanya Perda tentang PATEN dimaksud.

## **1.2. Proses Implementasi PATEN Pada Pelayanan Perizinan**

Hasil studi dokumen dan observasi terungkap bahwa Kantor Camat Singkep yang bertindak sebagai pelaksana PATEN pada pelayanan perizinan menerapkan beberapa tahapan dan proses dalam implementasi kebijakan dan pelayanan perizinan sebagai berikut: 1) sosialisasi, 2) pengorganisasian/struktur birokrasi, 3) pelaksanaan, 4) pengawasan dan evaluasi dan 5) pelaporan. Hasil wawancara dengan informan kunci In sebagai petugas PATEN di loket menyatakan bahwa:

*“tahapan implementasi paten pada pelayanan perizinan yang saya tau diawali dengan sosialisasi dan akhirnya dibuat laporannya”.*

Hasil wawancara tersebut menguatkan hasil observasi dan studi dokumen sehingga dapat dinyatakan bahwa tahapan dan proses dalam implementasi PATEN dalam pelayanan perizinan di kecamatan yang diterapkan yaitu: 1) sosialisasi, 2) pengorganisasian/struktur birokrasi, 3) pelaksanaan, 4) pengawasan dan evaluasi dan 5) pelaporan.



## 1) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan awal yang harus dilakukan saat awal merealisasikan kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan. Sosialisasi dilaksanakan secara aktif oleh pihak kecamatan tanpa menunggu masyarakat/pengusaha membutuhkan atau menginginkannya. Wawancara dengan informan kunci Ju sebagai Camat terungkap sebagai berikut:

*“Pertama, kami jelas melakukan sosialisasi. Sosialisasi itu jelas jemput bola, dalam artian kita langsung ke lapangan memberikan pengertian kepada pengusaha untuk mengurus SITU. Pengurusan SITU dikenakan pajak reklame setiap tahunnya. Kita juga ditargetkan perbandingan antar setiap tahun, hasilnya selama ini memang belum terlalu mencapai target PAD.”*

Hasil wawancara tentang sosialisasi terhadap informan kunci pihak pengusaha, pegawai kecamatan maupun anggota masyarakat dapat mengungkap bahwa sosialisasi implementasi kebijakan PATEN terutama pelayanan perizinan belum pernah dilakukan oleh Kecamatan Singkep.

Salah satu informan kunci dengan inisial Iz yang merupakan sekcam membenarkan hal ini yang menyatakan bahwa:

*“sosialisasi implementasi paten pada perizinan belum pernah kami laksanakan mungkin pihak kabupaten sudah melakukan, kami hanya membuat brosur dan menempel flamslet di papan pengumuman”.*

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi implementasi kebijakan PATEN ini perlu dilaksanakan kepada masyarakat dan pengguna layanan sehingga masyarakat mengetahui/memahami kebijakan PATEN sehingga pengguna layanan mengetahui persyaratan untuk mengurus perizinan. Penting untuk dilakukan pembagian brosur ke pengguna layanan yaitu para pengusaha

baik kecil, menengah maupun besar agar informasi pelayanan yang diinginkan tersampaikan.

Hasil observasi dan studi dokumen juga mengungkap bahwa informasi tentang pelayanan perizinan hanya disampaikan langsung oleh petugas PATEN di kantor Camat Singkep. Pelaksanaan sosialisasi perlu dilakukan minimal sekali setahun agar intansi penyelenggara PATEN dan masyarakat dalam hal ini Rukun Tetangga (RT), RukunWarga (RW) dan seluruh pengguna layanan perizinan bisa saling berdiskusi dan membahas permasalahan yang ada sehubungan dengan permohonan perizinan, dan dengan sosialisasi ini juga berguna penyelesaian pengurusan perizinan tepat waktu dan sesuai dengan standar atau prosedur pelayanan dan peraturan yang berlaku.

Hasil wawancara informan kunci Yo sebagai seorang pengusaha menguatkan hal tersebut yang menyatakan bahwa:

*“sosialisasi implementasi paten saat saya mengurus situ hanya diberi tau oleh petugas loket dengan memberi form/brosur, sebaiknya kita masyarakat pengusaha dikumpulkan kemudian diberi tau secara lengkap prosedur paten ini atau diurai lengkap melalui berbagai care seperti lewat media elektronik/radio atau koran”.*

Bentuk sosialisasi sangat mungkin belum didukung oleh pedoman teknis, termasuk pedoman untuk menyampaikan melalui berbagai media cetak dalam bentuk iklan pada media lokal, media elektronik atau melalui *website* Kecamatan/Kabupaten Lingga, atau pemasangan baliho di tempat-tempat strategis seperti di area pelabuhan, pasar dan di pinggir jalan memasuki kota.

## 2) Pengorganisasian / Struktur Birokrasi

Proses pengorganisasian atau struktur birokrasi merupakan tahapan pembentukan organisasi pelaksanaan yang meliputi pembagian tugas dan fungsi, penyusunan Tim Teknis, pengaturan tata kerja dan Standar Operasional Prosedur dan menerapkan mekanisme koordinasi. Hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen mengungkap adanya Peraturan Bupati Lingga Nomor 27 Tahun 2013 tentang “Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)”. Pelaksana PATEN ditentukan terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian pada struktur Kecamatan dan Petugas Teknis. Petugas teknis PATEN terdiri atas petugas informasi dan pengaduan, petugas penerima berkas, petugas operator komputer dan petugas pemegang kas.

Wawancara informan kunci Ju sebagai Camat tentang Peraturan Bupati terkait birokrasi PATEN di tingkat kecamatan menyatakan bahwa:

*“Kita telah memiliki Perbup Lingga Nomor 27 Tahun 2013 tentang uraian tugas dan pelaksana paten di tingkat kecamatan baik pelaksana maupun petugas teknisnya, masing-masing pelaksana maupun petugas mempunyai tanggungjawab tertentu.”*

Hasil studi dokumen dan observasi lebih rinci mengungkap peran, tanggungjawab, dan tugas pelaksana maupun petugas PATEN di Kecamatan Singkep. Penyelenggara PATEN di Kecamatan tidak terlepas dari peran pejabat penyelenggaranya dan pelaksana PATEN tersebut. Camat merupakan penanggungjawab atas penyelenggara PATEN. Camat sebagai penanggungjawab pelaksanaan mempunyai tugas: 1) Memimpin, mengkoordinir, dan mengendalikan



penyelenggaraan PATEN; 2) Menyiapkan rencana anggaran dan biaya; 3) Menetapkan pelaksanaan teknis; 4) Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah; 5) Menandatangani surat izin dan nonperizinan (surat keterangan, rekomendasi, mengetahui dan dispensasi) yang menjadi kewenangan Camat; dan 6) Mengkoordinasikan penanganan pengaduan/keluhan masyarakat.

Sekretaris Kecamatan sebagai penanggungjawab kesekretariatan pelaksana PATEN mempunyai tugas: 1) Melaksanakan penatausahaan administrasi PATEN; 2) Menyediakan sarana dan prasarana pelaksanaan PATEN; 3) Melaksanakan pembinaan petugas teknis PATEN; 4) Mengoreksi dan memaraf surat; dan 5) Merumuskan tindak lanjut pengaduan/keluhan masyarakat.

Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian pada Kecamatan sebagai penanggungjawab teknis PATEN mempunyai tugas: 1) Mempelajari berkas dan melakukan validasi; 2) Mengoreksi dan memaraf surat; 3) Melaksanakan koordinasi dan supervisi teknis pelayanan PATEN; dan 4) Membuat laporan pelaksanaan PATEN.

Petugas Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas: 1) Menyapa tamu/pemohon layanan yang datang dan memberikan informasi sesuai kebutuhannya; 2) Meminta tamu/pemohon layanan yang datang untuk mengisi buku tamu; 3) Mengarahkan/mempersilahkan tamu/pemohon layanan yang akan mengurus surat ke loket/meja pelayanan; 4) Mengarahkan/mempersilahkan tamu/pemohon layanan yang akan bertemu pejabat dan pegawai kecamatan untuk konsultasi khusus; 5) Membawa surat yang telah diproses di loket/meja pelayanan untuk diparaf oleh Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian di Kecamatan dan Sekretaris

Kecamatan serta membawa ke Camat untuk ditandatangani dan membawa kembali ke loket/meja pendaftaran; 6) Memperbaharui semua informasi di papan informasi; dan 7) Menerima aduan/keluhan.

Petugas Penerima Berkas mempunyai tugas: 1) Menyapa pemohon layanan dan memeriksa berkas persyaratan pelayanan yang diajukan warga masyarakat; 2) Menyampaikan penjelasan kepada pemohon layanan apabila ada berkas yang belum lengkap; 3) Memeriksa/melakukan verifikasi berkas dan pertimbangan administrasi, apabila berkas sudah lengkap, dilanjutkan ke Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian untuk di validasi, apabila berkas tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4) Menyerahkan surat izin dan/atau non perizinan (surat keterangan, rekomendasi, mengetahui dan dispensasi) yang sudah selesai diproses kepada pemohon layanan; 5) Mengagendakan surat masuk dan keluar; 6) Menyusun berkas surat masuk dan keluar di meja/loket pelayanan; dan 7) Menyerahkan salinan surat izin dan/atau non perizinan (surat keterangan, rekomendasi, mengetahui dan dispensasi) yang telah selesai diproses kepada petugas arsip kecamatan.

Petugas Operator Komputer mempunyai tugas: 1) Memasukan (melakukan input) data pemohon layanan dan jenis layanan yang dimohon; 2) Mencetak surat izin dan/atau non perizinan (surat keterangan, rekomendasi, mengetahui dan dispensasi); 3) Mengumpulkan data yang diperlukan dalam database kecamatan; 4) Memasukkan data yang diperlukan dalam format database PATEN; 5) Memperbaharui perkembangan data kecamatan dan pelayanan publik; dan 6) Mengamankan data yang sudah terkumpul (back up) database ke dalam media penyimpanan atau komputer lainnya secara berkala.

Petugas Pemegang Kas mempunyai tugas: 1) Menerima pembayaran tarif layanan (jika ada) dan memberikan tanda terima pembayaran kepada pemohon layanan; 2) Membukukan setiap uang yang masuk dan keluar dari loket/meja pelayanan; 3) Menyusun laporan keuangan secara berkala; dan 4) Menyetor penerimaan tarif layanan ke Kas Daerah.

### 3) Pelaksanaan Layanan Perizinan

Proses pelaksanaan merupakan tahapan terpenting dalam mewujudkan tujuan implementasi. Jenis-jenis kegiatan yang dilaksanakan dan bagian-bagian yang melaksanakan. PATEN di Kecamatan Singkep telah dilaksanakan dan diresmikan oleh Bupati Lingga pada tanggal 24 Desember 2013 meliputi 4 (empat) jenis pelayanan yaitu: Pelayanan Administrasi Kependudukan di Locket 1. Pelayanan di loket 1 terdiri dari pengurusan rekomendasi Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Surat Keterangan dengan penanggungjawab Kasubbag Umum dan Program dan Kasi Pemerintahan. Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan di Locket 2. Pelayanan pada loket 2 untuk pengurusan dokumen antara lain Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Rekomendasi Keterangan Domisili Perusahaan dan Surat Rekomendasi Gangguan (HO) dengan penanggungjawab Kasi Kessos. Pelayanan Administrasi Pertanahan di Locket 3. Pelayanan Locket 3 terdiri dari pengurusan dokumen antara Surat Keterangan Ganti Rugi dan Surat Alas Hak / SKT (kehilangan) dengan penanggungjawab Kasi Pemerintahan. Pelayanan Administrasi Kesejahteraan Sosial dan Pengaduan Masyarakat di Locket 4. Pelayanan pada loket 4 meliputi pengurusan dokumen antara lain Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Rumah



Ibadah, Sanggar Seni Budaya, Taman Bacaan Masyarakat, LSM/OKP/Parpol, Surat Keterangan Rekomendasi Permohonan bantuan dana APBD/APBN, Surat Keterangan Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Tempat Pemasangan Reklame dengan penanggungjawab Kasi Kessos dan Kasi Trantib. Pembagian proses pelayanan di loket 1 hingga loket 4 terungkap berdasarkan hasil obsevasi dan studi dokumen serta dikuatkan oleh hasil wawancara informan kunci. Wawancara informan kunci Ju sebagai Camat Singkep tentang pembagian tugas pelaksanaan pelayanan pengurusan izin sebagai implementasi PATEN menyatakan bahwa:

*“PATEN di Kecamatan Singkep ni telah dilaksanakan dan diresmikan oleh Bupati Lingga pada tanggal 24 Desember 2013 meliputi 4 (empat) jenis pelayanan yaitu pelayanan administrasi kependudukan, administrasi perizinan dan pembangunan, administrasi pertanahan serta pelayanan administrasi kesejahteraan sosial dan pengaduan Masyarakat.”*

Realisasi pengurusan perizinan sejak dilaksanakannya PATEN di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibakukan. Hasil studi dokumen dan observasi SOP implementasi PATEN dan mekanisme PATEN diperlihatkan seperti Gambar 4.18 di bawah ini.

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN ( PATEN )  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

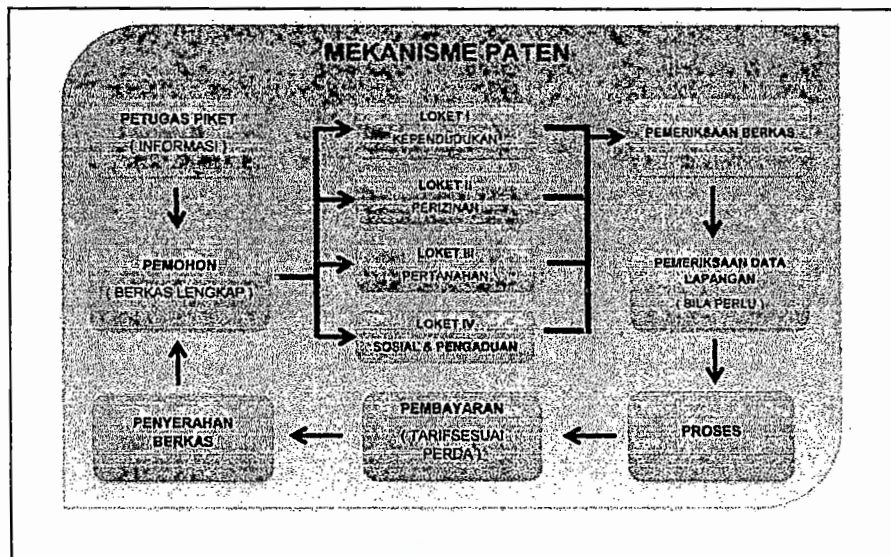
No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya (Rp)	Produk	Sarana Prasarana	Kompetensi Petugas	Sanksi		Tempat
									Petugas	Pelanggan	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Surat Izin Usaha (SITU)	1. Surat Keterangan Lurah/ Kades. 2. Photo copy KTP yang masih berlaku : 1 lbr 3. Pas photo ukuran 3X4 =2 lbr. 4. Photo copy NPWP ; 1 lbr. 5. Materai Rp. 6000 & 3000 ; 1 lbr. 6. Photo copy surat tanda lunas PBB : 1 lbr. 7. Tanda bukti pembayaran Pajak Reklame dari Kantor DP2KAD Kab. Lingga. 1 lbr.	1. Pemohon datang ke Kantor Pelayanan Kecamatan menyerahkan berkas persyaratan ke petugas di loket. 2. Petugas mengecek kelengkapan dan berkas persyaratan, berkas lengkap dan benar dibuatkan tanda terima, bila tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi 3. Berkas lengkap langsung diproses dan diparaf kasie yang bersangkutan dan dilanjutkan ke Sekcam untuk ditanda tangani oleh Camat 4. Setelah ditandatangani diserahkan ke petugas 5. Petugas meregister	7 hari kerja setelah dengan persyaratan lengkap dan benar.	Dipungut Biaya (pajak reklame)	SITU	1. Loker pelayanan. 2. Buku Register 3. Alat tulis kantor 4. Stempel 5. Lem 6. Blangko Tanda Terima berkas 7. Sofmap 8. Listrik 9. Mesin/Komputer 10. Ruang Tunggu	1. Mempunyai pengetahuan tentang Pengurusan Rekomendasi Izin Usaha (SITU) 2. Mempunyai keterampilan mengoperasikan komputer 3. Mempunyai Sikap, teliti, Komunikatif, Responsif, Sopan, jujur, dan Sabar	Perbup Nomor 26 Tahun 2012	Tidak di Proses	Loket PATEN

2	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bangunan rumah tempat tinggal/ tidak bertingkat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Photo copy KTP yang masih berlaku 1 lbr</li> <li>2. Photo copy surat tanah ( asli untuk ditunjukkan) 1 lbr</li> <li>3. Photo copy tanda lunas PBB 1 lbr.</li> <li>4. Gambar bangunan asli 1 lbr</li> <li>5. Surat rekomendasi dari Lurah/ Kades.</li> <li>6. Materai Rp. 6000 dan Rp 3000 : 1 lbr</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Pelayanan Kecamatan menyerahkan berkas persyaratan ke petugas di loket.</li> <li>2. Petugas mengecek kelengkapan dan berkas persyaratan, berkas lengkap dan benar dibuatkan tanda terima, bila tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>3. Berkas lengkap langsung diproses dan diparaf kasie yang bersangkutan dan dilanjutkan ke Sekcam untuk ditanda tangani oleh Camat</li> <li>4. Setelah ditandatangani diserahkan ke petugas</li> <li>5. Petugas meregister</li> <li>6. Petugas menyerahkan kepada Pemohon.</li> </ol>	2 hari kerja setelah dengan persyaratan lengkap dan benar.	Retribusi	Surat IMB	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket pelayanan.</li> <li>2. Buku Register</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. Stempel</li> <li>5. Lem</li> <li>6. Blangko Tanda Terima berkas</li> <li>7. Sofmap</li> <li>8. Listrik</li> <li>9. Mesin/Komputer Ruang Tunggu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai pengetahuan tentang Pengurusan Rekomendasi Mendirikan bangunan (IMB)</li> <li>2. Mempunyai keterampilan mengoperasikan komputer</li> <li>3. Mempunyai Sikap, teliti, Komunikatif, Responsif, Sopan, jujur, dan Sabar</li> </ol>	Perbup Nomor 26 Tahun 2012	Tidak di Proses	Loket PATEN
3	Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Photo copy KTP yang masih berlaku 2 lbr</li> <li>2. Photo copy surat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Pelayanan Kecamatan menyerahkan berkas persyaratan ke</li> </ol>	2 hari kerja setelah dengan persyaratan	Tidak dipungut Biaya	Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket pelayanan.</li> <li>2. Buku Register</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. Stempel</li> <li>5. Lem</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai pengetahuan tentang Pengurusan Surat Izin</li> </ol>	Perbup Nomor 26 Tahun 2012	Tidak di Proses	Loket PATEN



<p>(IMB) Bangunan rumah tempat tinggal/ bertingkat/ Ruko</p>	<p>tanah ( asli untuk ditunjukkan) 2 lbr 3. Photo copt tanda lunas PBB 2 lbr. 4. Gambar bangunan asli 2 lbr 5. Surat rekomendasi dari Lurah/ Kades. 6. Melengkapi Persyaratan Izin Gangguan ( HO ) sbb : a) Rekomendasi dari Camat setempat b) Foto copy KTP 2 lbr. c) Foto copy Lunas PBB 2 lbr d) Pas foto 3 X 4 : 2 lbr. e) Foto copy sertifikat Tanah/ sewa Tanah 2 lbr. f) Skema Lokasi tempat usaha 2 lbr. g) Persetujuan sempadan/ tetangga. h) Foto copy akte pendirian perusahaan ( bagi yang berbadan hukum ) 2 lbr i) UKL dan UPL bila diperlukan 2 lbr</p>	<p>petugas di loket. 2. Petugas mengecek kelengkapan dan berkas persyaratan, berkas lengkap dan benar dibuatkan tanda terima, bila tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi 3. Berkas lengkap langsung diproses dan diparaf kasie yang bersangkutan dan dilanjutkan ke Sekcam untuk ditanda tangani oleh Camat 4. Setelah ditandatangani diserahkan ke petugas 5. Petugas meregister 6. Petugas menyerahkan kepada Pemohon.</p>	<p>lengkap dan benar.</p>			<p>6. Blangko Tanda Terima berkas 7. Sofmap 8. Listrik 9. Mesin/Komputer Ruang Tunggu</p>	<p>Mendirikan Bangunan (IMB) Bangunan rumah tempat tinggal/ bertingkat/ Ruko 2. Mempunyai keterampilan mengoperasikan komputer 3. Mempunyai Sikap, teliti, Komunikatif, Responsif, Sopan, jujur, dan Sabar</p>			
--	--	---	---------------------------	--	--	---	--	--	--	--

4	Pengurusan Surat Rekomendasi Keterangan Domisili Perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar Kelurahan/ Desa setempat 1 lbr.</li> <li>2. Mengisi formulir Domisili Perusahaan 1 lbr.</li> <li>3. Sket Peta Lokasi 1 lbr</li> <li>4. Photo copy IMB 1 lbr</li> <li>5. Photo copy SPPT PBB tahun terakhir 1 lbr.</li> <li>6. Photo copy KTP 1 lbr.</li> <li>7. Photo copy KK 1 lbr.</li> <li>8. Photo copy Akte Pendirian perusahaan 1 lbr.</li> <li>9. Photo copy surat kepemilikan tanah 1 lbr</li> <li>10. Materai Rp. 6000.</li> <li>11. Map 1 lbr.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Pelayanan Kecamatan menyerahkan berkas persyaratan ke petugas di loket.</li> <li>2. Petugas mengecek kelengkapan dan berkas persyaratan, berkas lengkap dan benar dibuatkan tanda terima, bila tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>3. Berkas lengkap langsung diproses dan diparaf kaset yang bersangkutan dan dilanjutkan ke Sekcam untuk ditanda tangani oleh Camat</li> <li>4. Setelah ditandatangani diserahkan ke petugas</li> <li>5. Petugas meregister</li> <li>6. Petugas menyerahkan kepada Pemohon.</li> </ol>	1 hari kerja setelah dengan persyaratan lengkap dan benar.	Tidak dipungut Biaya	Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket pelayanan.</li> <li>2. Buku Register</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. Stempel</li> <li>5. Lem</li> <li>6. Blangko Tanda Terima berkas</li> <li>7. Sofmap</li> <li>8. Listrik</li> <li>9. Mesin/Komputer Ruang Tunggu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai pengetahuan tentang Pengurusan Surat Keterangan Domisili Perusahaan</li> <li>2. Mempunyai keterampilan mengoperasikan komputer</li> <li>3. Mempunyai Sikap, teliti, Komunikatif, Responsif, Sopan, jujur, dan Sabar</li> </ol>	Perbup Nomor 26 Tahun 2012	Tidak di Proses	Loket PATEN
---	---	---	---	--	----------------------	-------------	--	--	----------------------------	-----------------	-------------



Pengurusan perizinan berdasarkan SOP dan mekanisme Paten seperti pada Gambar 4.18 memakan waktu 1 hingga 2 hari. Pengurusan dengan persyaratan yang telah lengkap selama 1 hari, sedangkan bila persyaratan belum lengkap, petugas meminta yang berkepentingan melengkapinya hingga hari kedua surat izin dapat diterbitkan. Kenyataannya, lama waktu pengurusan perizinan walaupun telah diterapkan PATEN, lamanya hingga berbulan-bulan. Lambatnya waktu mengurus surat izin dimaksud berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci Iz yang merupakan petugas PATEN Kecamatan. Hasil wawancara ketika diajukan pertanyaan lama waktu yang dibutuhkan mengurus perizinan di Kecamatan Singkep sebagai berikut:

*“...sampai berbulan-bulan apabila berkas tidak lengkap. Bahkan mereka sampai hari ini kita lihat banyak tak mau mengurus. Karena dia membandingkan yang tak mengurus dengan yang mengurus sama saja tidak ada sanksi yang dikenakan pemerintah.”*



Pemahaman dan kompetensi SDM pegawai kecamatan dalam pelayanan perizinan dengan diterapkan kebijakan PATEN terkait perizinan mendirikan bangunan (IMB) seperti hasil wawancara Iz berikut yang menyatakan bahwa:

*“... kalau untuk IMB itu kendala tadi itu SDM. Kita untuk ngitung-ngitung, itu yang tak paham.... Itulah kendala kita disini itu salah satunya.”*

Pengurusan surat izin terkait IMB, SITU maupun izin lain meskipun telah diterapkan PATEN, menurut pengusaha masih memerlukan biaya. Biaya pengurusan memang gratis namun biaya bolak balik mengurus itu yang membuat pengusaha keberatan. PATEN tidak ada dipungut biaya. Pemberian sejumlah uang kepada petugas PATEN oleh pengusaha atau masyarakat karena untuk memperlancar proses pengurusan tidak dibolehkan. Pemberian biaya dalam bentuk uang dimaksud diistilahkan dengan *“pelancar”* atau *“ciak kopi”* merupakan tindakan ilegal. Ketika peneliti menanyakan hal-hal pemberian imbalan, partisipan menolak untuk menanggapi. Namun ketika didesak, dari salah satu informan kunci Sr yang merupakan pengusaha sebagai berikut:

*“Ya untuk pelancar lah.”*

#### 4) Pengawasan dan evaluasi

Pengawasan dan evaluasi proses implementasi kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep dilakukan secara langsung oleh Camat sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawabnya. Pengawasan dilakukan merujuk pada Standar Pelayanan Minimal (SPM). Evaluasi terhadap keberhasilan implementasi PATEN dalam pelayanan perizinan berpatokan pada Indikator Kinerja Umum (IKU) dan Indikator Kinerja Kunci (IKK).

## Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Fungsi utama Pemerintah Daerah adalah penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat daerah bersangkutan. Oleh sebab itu optimalisasi pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi perhatian utama pemerintah daerah agar dapat menyajikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong pemerintah daerah melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sekaligus mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang "Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal", Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Daerah menetapkan standar pencapaian SPM yang diakomodasikan ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).

Penyelenggaraan pelayanan publik bergandeng erat dengan kewenangan/urusan/fungsi yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah. Kemampuan Pemerintah Daerah dalam mengidentifikasi kewenangan/fungsi daerah akan sangat mempengaruhi kemampuan dalam menyusun Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai bidang-bidang kewenangan pemerintahan yang diselenggarakan. Dengan mempertimbangkan keberadaan berbagai tingkatan pemerintahan, maka pihak yang sangat mendesak membutuhkan SPM adalah pihak pemerintah kabupaten/kota. Hal ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama,

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintahan Daerah” menempatkan otonomi daerah secara utuh pada daerah kabupaten/kota. Konsekuensinya, daerah kabupaten/kota mempunyai kewenangan dan keleluasaan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya. Kedua, dibandingkan posisi propinsi maupun pusat, maka posisi kabupaten/kota paling dekat dengan masyarakat. Sehingga tuntutan pelayanan publik akan lebih diarahkan pada pemerintah kabupaten/kota. Ketiga, dengan tuntutan masyarakat yang bisa langsung disampaikan, maka pemerintah daerah kabupaten/kota dituntut pula untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat daerahnya masing-masing sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) PATEN di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga berdasarkan Peraturan Bupati Lingga Nomor 28 Tahun 2013 telah ditetapkan tentang jenis pelayanan, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dan biayanya. Namun terkadang masih terdapat ketidaksesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan kenyataan di lapangan. Adanya standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwa suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaan PATEN untuk jenis pelayanan perizinan masih belum semua sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang ada terutama masalah ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, kelengkapan sarana prasarana dan biaya pelayanan. Berikut



penjelasan ketidaksesuaian **Prosedur Pelayanan PATEN** dengan **Standar Pelayanan Minimal**:

### **1. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian pelayanan adalah kepastian jadwal pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Singkep masih terasa kurang tepat waktu dan petugasnya kurang disiplin. Hal tersebut disebabkan beberapa petugas ada yang datang terlambat dan telah keluar kantor pada jam kerja kantor yang masih berlangsung. Hal ini dapat membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas administrasinya. Namun selain adanya standar tersebut dibutuhkan juga keterbukaan dari para petugas PATEN mengenai waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas PATEN dengan masyarakat.

### **2. Kelengkapan Sarana Prasarana**

Dalam suatu kegiatan pelayanan publik tidak akan pernah terlepas dari bagaimana sarana prasarana yang disediakan oleh suatu kantor pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sarana prasarana yang tersedia di suatu kantor pelayanan dapat menjadi faktor utama yang menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan. Adanya sarana prasarana yang memadai dalam suatu pelayanan akan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Fasilitas sarana prasana yang disediakan terdiri dari fasilitas fisik seperti gedung, tata ruang kantor, selain itu fasilitas teknologi yang digunakan untuk mempermudah dalam pelayanan. Fasilitas fisik pelayanan PATEN yang tersedia di Kecamatan Singkep sudah memadai yaitu terdiri dari Ruang PATEN yang terdiri dari 4 loket pelayanan, Ruang tunggu, Area bebas merokok dan akses internet serta berbagai sarana informasi seperti papan pengumuman, leaflet dan brosur serta kotak saran, namun kelengkapan dari fasilitas pendukung teknologi untuk mempercepat pelayanan bagi petugas PATEN yang belum memadai karena hanya terdiri dari 1 komputer dan 1 laptop yang terkadang juga rusak tidak ada penggantinya.

Dalam meningkatkan pelayanan PATEN kepada masyarakat, petugas-petugasnya juga harus dibekali fasilitas yang memadai dan juga diberikan fasilitas teknologi yang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini sangatlah baik untuk meningkatkan pekerjaan petugas PATEN tersebut untuk melayani dengan baik, cepat dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakatnya. Sehingga, dengan baiknya pelayanan tersebut akan memberikan pengaruh positif bagi eksistensi kecamatan ke depannya.

### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya merupakan harga yang diberikan atau tarif pelayanan termasuk rincian didalamnya dalam proses pemberian pelayanan yang mana biaya pelayanan pelayanan tersebut telah ditentukan sebelumnya oleh unit penyelenggara pelayanan publik dalam standar pelayanan. Biaya adalah hal yang sangat penting yang harus dipublikasikan dan diinformasikan secara transparan oleh penyelenggara pelayanan. Karena masyarakat akan sangat sensitif untuk

masalah biaya ini, hal ini disebabkan bermacam-macamnya tingkat kemampuan dari masyarakat. Maksudnya adalah, banyak dari masyarakat memiliki tingkat kemampuan daya beli rendah ada pula yang tinggi. Sehingga biaya harus disesuaikan dan diperhatikan apakah dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Dan sudah seharusnya penyelenggara pelayanan terbuka akan segala informasi yang ada. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga masyarakat merasa keperluannya dapat dilayani dengan baik oleh petugas.

Kecamatan Singkep telah memberikan kemudahan dalam informasi mengenai biaya pelayanan PATEN ini. Informasi tersebut telah diberikan secara transparan dan terbuka kepada masyarakat umum. Informasi mengenai biaya ini telah disertakan bersama persyaratan-persyaratan yang ada di papan pengumuman dan brosur.

Sebelum adanya PATEN di kecamatan, dikenal dengan istilah biaya administrasi. Namun, biaya administrasi ini tidak ada dijelaskan dalam standar pelayanan, sehingga besarnya ditentukan secara pribadi oleh pemberi pelayanan, inilah yang disebut *pungutan liar* karena biaya administrasi tersebut tidak dipublikasikan dan diinformasikan dengan jelas, sehingga ini membuat tidak transparannya pelayanan yang diberikan oleh kecamatan.

Setelah adanya PATEN ini dilaksanakan di Kecamatan Singkep, tidak dibenarkan lagi adanya istilah biaya administrasi yang akan diminta dalam pelayanan PATEN, karena PATEN khususnya pelayanan perizinan ini memberikan pelayanan secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun kecuali biaya retribusi dan pajak reklame untuk pelayanan administrasi SITU yang telah



diinformasikan di dalam persyaratan pengurusan berkas administrasi. Petugas PATEN tidak dibenarkan menerima uang secara pribadi dari masyarakat yang menginginkan berkasnya diselesaikan dengan cepat, karena semua pelayanan telah distandarkan untuk pelaksanaannya, namun berdasarkan hasil wawancara di lapangan masih ada pungutan liar tersebut yang istilahnya cah kopi dari masyarakat agar berkas perizinannya cepat selesai.

### **Indikator Kinerja Utama (IKU) / Penetapan Kinerja (Tapkin)**

Pembangunan yang dilaksanakan melalui pelaksanaan program dan kegiatan diharapkan semaksimal mungkin dapat meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut lembaga pemerintah harus mampu menerapkan sistem yang kondusif bagi berlangsungnya pembangunan sejak dari perencanaan hingga proses evaluasi. Prinsip *Good Governance* atau pemerintahan yang baik merupakan sebuah komitmen yang mutlak dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan bercirikan profesionalisme, transparan, efektif, efisien, akuntabel, demokratis dengan tetap menjunjung supremasi hukum.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik atas kinerja pemerintah, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja untuk menunjukkan apakah sasaran atau kegiatan telah berhasil dicapai, yang kemudian dituangkan dalam Indikator Kinerja. Agar sasaran kegiatan dan program berjalan efektif, efisien dan optimal maka ditetapkan suatu pengukuran Indikator Kinerja strategis yang menjadi prioritas di setiap instansi pemerintah sebagai suatu bentuk penajaman sasaran sehingga diharapkan tujuan visi dan misi organisasi dapat

tercapai sesuai dengan perencanaan yang tertuang dalam RPJMD, RENSTRA maupun RENJA yang telah ditetapkan.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Sedangkan Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicator*) adalah ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategi organisasi. Adapun tujuan penetapan Indikator Kinerja Utama adalah: untuk memperoleh informasi kinerja yang penting dan diperlukan dalam menyelenggarakan manajemen kinerja secara baik; serta untuk memperoleh ukuran keberhasilan dari pencapaian suatu tujuan dan sasaran strategi Pemerintah Daerah yang digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja.

Tugas Pokok Kecamatan Singkep adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya. Sedangkan fungsi utamanya yaitu: Pelaksanaan pengelolaan dan pengumpulan data berbentuk *database* serta analisa data untuk menyusun program kegiatan Kecamatan; Perencanaan strategis di bidang perencanaan kegiatan Kecamatan; Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati; Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat; Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum; Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan; Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; Pengkoordinasian

penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan; Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan; Pelaksanaan kerjasama dan koordinasi dengan masyarakat, lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga lainnya; dan Penyelenggaraan kesekretariatan Kecamatan, pengkoordinasian, integrasi dan sinkronisasi kegiatan-kegiatan lain di lingkungan Kecamatan.



Tabel 4.8 Indikator Kinerja Utama (IKU) Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	
1	2	3	4
1	Penyediaan jasa surat menyurat	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyedia jasa surat menyurat</li> <li>• Tersedianya komunikasi melalui surat dan informasi akan tercapai</li> </ul>
2	Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya dukungan komunikasi, sumber daya air dan listrik yang lancar</li> <li>• Tersedianya alat komunikasi, air dan listrik</li> </ul>
3	Penyediaan BBM kendaraan dinas	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Target kinerja tercapai dengan dukungan sarana transportasi yang lancar</li> <li>• Terpenuhinya kebutuhan bahan bakar</li> </ul>
4	Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan kendaraan dinas/operasional	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Target kinerja tercapai dengan dukungan sarana transportasi yang lancar</li> <li>• Terpenuhinya kebutuhan bahan bakar</li> </ul>
5	Penyediaan jasa kebersihan kantor	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suasana lingkungan perkantoran bersih</li> <li>• Bahan peralatan dan bahan pembersih</li> </ul>
6	Penyediaan alat tulis kantor	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pekerjaan lancar dengan didukung alat tulis perkantoran</li> <li>• Pekerjaan diselesaikan dengan cepat, efektif dan efisien</li> </ul>
7	Penyediaan barang cetakan dan penggandaan	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya barang cetakan dan penggandaan</li> <li>• Terpenuhinya barang cetakan dan penggandaan</li> </ul>
8	Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya penerangan dan komponen listrik</li> <li>• Bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efektif</li> </ul>
9	Penyediaan bahan bacaan dan Peraturan Perundang-undangan	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertambahnya wawasan dan informasi yang cepat</li> <li>• Tersedianya bahan bacaan bagi pegawai</li> </ul>
10	Penyediaan makanan dan minuman	<i>Input</i> <i>Output</i> <i>Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terpenuhinya kebutuhan makan dan minum kantor</li> </ul>

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan makan dan minum kantor terpenuhi</li> </ul>
11	Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercapainya kinerja yang diharapkan</li> <li>• Pekerjaan dalam rentang kendali jauh dapat terlaksana</li> </ul>
12	Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke dalam daerah	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercapainya kinerja yang diharapkan</li> <li>• Pekerjaan dalam rentang kendali jauh dapat terlaksana</li> </ul>
13	Penyediaan jasa tenaga pendukung administrasi/teknis kegiatan perkantoran	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Target pekerjaan tercapai</li> <li>• Kesejahteraan para pegawai tetap terpenuhi</li> </ul>
14	Kunjungan dan koordinasi pejabat tinggi	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya kebutuhan pendukung dalam menyambut kegiatan kunjungan dan koordinasi pejabat tinggi ke Kabupaten Lingga</li> <li>• Kunjungan dan koordinasi pejabat tinggi dapat dilayani sesuai dengan yang diharapkan</li> </ul>
15	Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya kondisi/suasana kerja yang nyaman</li> <li>• Terpenuhinya sarana gedung dan tempat kerja yang baik</li> </ul>
16	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya fasilitas kendaraan dinas dalam mendukung aktifitas kerja</li> <li>• Memelihara secara rutin kondisi kendaraan dinas/operasional</li> </ul>
17	Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dana untuk pemeliharaan peralatan gedung kantor</li> <li>• Tersedianya peralatan yang menunjang pekerjaan</li> </ul>
18	Pemeliharaan rutin/berkala kebersihan jalan	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dana untuk pembersihan jalan kecamatan</li> <li>• Tersedianya jalan raya yang bersih</li> </ul>
19	Pendidikan dan pelatihan formal	<p><i>Input</i></p> <p><i>Output</i></p> <p><i>Outcome</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercapainya pendidikan dan pelatihan formal yang baik</li> <li>• Adanya pendidikan dan pelatihan formal yang baik</li> </ul>
20	Pelaksanaan	<p><i>Input</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercapainya pelaksanaan</li> </ul>

No	Kinerja Utama	Indikator Kinerja Utama	
1	2	3	4
	MUSRENBANG Tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan	<i>Output Outcome</i>	MUSRENBANG dengan baik <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya rekapan hasil MUSRENBANG Tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan</li> </ul>
21	Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN )	<i>Input Output Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terlaksananya pelaksanaan PATEN dengan baik</li> <li>• Tercapainya Pelayanan Publik yang optimal</li> </ul>
22	Peningkatan Kegiatan Kemasyarakatan di Kecamatan	<i>Input Output Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terlaksananya Pelaksanaan Peringatan Upacara HUT RI Ke-68 di Kecamatan</li> <li>• Menumbuhkembangkan rasa Patriotik bagi masyarakat.</li> </ul>
23	Peningkatan Pengetahuan Keagamaan	<i>Input Output Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terlaksananya Pelaksanaan STQ Tingkat Kecamatan</li> <li>• Meningkatnya Pengetahuan Keagamaan bagi masyarakat di Kecamatan</li> </ul>

### Indikator Kinerja Kunci (IKK)

Indikator Kinerja Kunci atau yang lebih dikenal dengan *Key Performance Indicators* (KPI) atau dikenal juga sebagai *Key Success Indicators* (KSI) membantu organisasi dalam menentukan dan mengukur kemajuan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Setelah organisasi menganalisis misinya, mengidentifikasi semua pemangku kepentingan, dan menentukan tujuan-tujuan, maka membutuhkan cara untuk mengukur capaian-capaian yang telah dilakukan, dan pengukuran itu adalah KPI.

KPI mencerminkan tujuan-tujuan organisasi, menjadi kunci kesuksesan organisasi, dan oleh karenanya KPI harus dapat diukur. Biasanya KPI dipertimbangkan untuk jangka panjang. Definisi apa KPI dan bagaimana mengukurnya tidak terlalu sering berubah. Tetapi tujuan-tujuan jangka pendek



dibuat dalam rangka mencapai tujuan jangka panjang. Seberapa besar pencapaian KPI tergantung ukuran yang ditentukan. Maka dari itu dalam membuat KPI harus menyatakan kuantitas atau persentase yang hendak dicapai.

Banyak hal yang terukur namun tidak semuanya menjadi kunci kesuksesan organisasi. Dalam memilih KPI, sangat kritis untuk membatasinya hanya pada hal-hal esensial bagi organisasi meraih tujuan-tujuannya. Dan sangat penting untuk mempertahankan sedikit indikator agar semua pihak fokus perhatiannya dalam mencapai KPI yang sama. Bisa jadi KPI sebuah organisasi hanya terdiri dari tiga atau empat indikator sedangkan unit-unit kerja di dalamnya memiliki tiga atau empat atau lima indikator yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

KPI dapat digunakan sebagai alat bantu manajemen dan dapat juga digunakan sebagai *carrot* atau umpan. KPI memberikan gambaran jelas kepada setiap orang mengenai hal-hal yang penting bagi organisasi, apa yang harus mereka lakukan untuk mewujudkannya. Hal ini untuk mengelola kinerja sehingga setiap orang fokus untuk memenuhi atau melampaui KPI. Sebagai umpan, KPI diposkan dimana-mana: di ruang kerja, di ruang makan, di ruang rapat, di intranet, bahkan di situs web perusahaan. Mempertontonkan target setiap KPI dan kemajuan yang dicapai dari setiap target. Semua itu dalam rangka memotivasi pekerja untuk mencapai KPI. Berikut capaian indikator kinerja kunci (IKK) Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga seperti pada tabel Tabel 4.9 berdasarkan aspek, fokus, dan IKK.

Tabel 4.9 Indikator Kinerja Kunci (IKK) Kecamatan Singkep  
Kabupaten Lingga

No	Aspek	Fokus	No	IKK	Capaian
1	Kebijakan Teknis Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan	Program Nasional yang melekat di Kementerian/LPN D yang harus dilaksanakan oleh SKPD	1	Jumlah Program Nasional yang dilaksanakan oleh SKPD	-
		Kesesuaian dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Pemerintah Kementerian/LPN K	2	Keberadaan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	Ada
2	Ketaatan Terhadap Peraturan Perundang-undangan	Jumlah Perda yang harus dilaksanakan SKPD menurut Peraturan Menteri	3	Rasio Jumlah PERDA Pelaksanaan yang ada terhadap PERDA yang harus dilaksanakan menurut PERMEN	-
3	Penataan Kelembagaan daerah	Pengisian Struktur Jabatan	4	Rasio Struktur Jabatan dan <i>Esselonering</i> yang terisi	87.5%
			5	Keberadaan fungsional dalam struktur organisasi SKPD	Ada
4	Pengelolaan Kepegawaian Daerah	Tingkat Kompetensi SDM dalam menyelenggarakan tugas SKPD yang relevan dengan urusan terkait	6	Rasio PNS Kabupaten	PNS SKPD 19 Personil
			7	Pejabat yang telah memenuhi persyaratan Pendidikan Pelatihan Kepemimpinan	50.0%
			8	Pejabat yang telah memenuhi	87.5%

No	Aspek	Fokus	No	IKK	Capaian
				persyaratan kepangkatan	
5	Perencanaan Pembangunan Daerah	Kelengkapan Dokumen perencanaan Pembangunan yang dimiliki SKPD	9	Keberadaan Dokumen Perencanaan Pembangunan di SKPD - Renstra SKPD - Renja SKPD - RKA SKPD	Ada Ada Ada
		Sinkronisasi program Renja SKPD dengan Program RKPD	10	Jumlah Program RKPD yang tidak diakomodir dalam Renja SKPD	-
		Sinkronisasi program RKA SKPD dengan Program Renja SKPD	11	Jumlah Program Renja RKPD yang tidak diakomodir dalam RKA SKPD	100%
		Perencanaan pelaksanaan program dan anggaran	12	Jumlah Program Renja SKPD yang tidak diakomodir dalam DPA SKPD	100%
6	Pengelolaan Keuangan Daerah	Alokasi Anggaran	13	Anggaran SKPD terhadap total APBD	-
		Besaran Belanja Modal	14	Belanja Modal Terhadap Total Belanja SKPD	-
		Besaran Belanja Pemeliharaan	15	Total Belanja Pemeliharaan dari total belanja barang jasa SKPD x 100%	-
			16	Total Belanja Pemeliharaan dari total belanja SKPD	9.10%
		Laporan Keuangan SKPD	17	Keberadaan Laporan Keuangan SKPD (Neraca, Calt, LRA)	Ada
7	Pengelolaan Barang Milik Daerah	Manajemen Aset SKPD	18	Keberadaan Inventarisasi barang atau aset SKPD	Ada
		Penggunaan Aset SKPD	19	Jumlah yang tidak digunakan oleh SKPD	Tidak Ada



No	Aspek	Fokus	No	IKK	Capaian
8	Pemberian Fasilitas Terhadap Partisipasi Masyarakat	Bentuk-bentuk fasilitas/prasarana Partisipasi masyarakat	20	Jumlah Fasilitas/Prasarana Informasi - Papan Pengumuman - Pos Pengaduan - Leaflet - Mobil Keliling - Pengumuman di Media Massa	Ada
		Responsitivitas terhadap partisipasi masyarakat	21	Keberatan Survei Kepuasan Masyarakat	Tidak Ada

## 5). Pelaporan

Pelaporan hasil implementasi PATEN dalam pelayanan perizinan dapat dilihat berbarengan data capaian indikator kinerja seperti pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Capaian Kinerja Kecamatan Singkep Tahun 2015

No	Sasaran	Indikator Kinerja			
		Uraian	Target	Realisasi	%
1	Meningkatkan Pelayanan Administrasi Perkantoran	Penyediaan jasa surat menyurat	Tersedianya jasa surat menyurat	Tersedianya komunikasi melalui surat dan informasi akan tercapai	99,93
		Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik	Adanya dukungan komunikasi sumber daya air dan listrik yang lancar	Tersedianya alat komunikasi, air dan listrik	93,69
		Penyediaan BBM Kendaraan Dinas	Target kinerja tercapai dengan dukungan sarana transportasi yang lancar	Tersedianya serta terpenuhinya kebutuhan bahan bakar minyak	99,99
		Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan kendaraan dinas/operasional	Target kinerja tercapai dengan dukungan sarana transportasi yang lancar	Tersedianya serta terpenuhinya kebutuhan bahan bakar minyak	99,99
		Penyediaan jasa kebersihan kantor	Suasana lingkungan perkantoran yang bersih	Terpenuhinya peralatan dan bahan pembersih	99,99
		Penyediaan alat tulis kantor	Tersedianya alat tulis kantor	Pekerjaan selesai dengan efektif dan efisien	99,98
		Penyediaan barang	Tersedianya barang cetakan	Terpenuhinya barang	99,84

No	Sasaran	Indikator Kinerja			
		Uraian	Target	Realisasi	%
		cetakan dan penggandaan	dan dan penggandaan	cetakan dan penggandaan	
		Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	Tersedianya penerangan dan komponen listrik	Bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien	99,83
		Penyediaan bahan bacaan dan Peraturan Perundang-undangan	Tersedianya buku-buku dan bahan bacaan bagi aparatur	Bertambah wawasan dan informasi yang tepat	100
		Penyediaan makanan dan minuman	Terpenuhinya makan dan minum kantor	Terpenuhinya makan minum kantor	-
		Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah	Tercapainya kinerja yang diharapkan	Pekerjaan dengan rentang kendali yang jauh dapat terlaksana	100
		Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke dalam daerah	Tercapainya kinerja yang diharapkan	Pekerjaan dengan rentang kendali yang jauh dapat terlaksana	83,75
		Penyediaan jasa tenaga pendukung administrasi/teknis kegiatan perkantoran	Target pekerjaan tercapai	Kesejahteraan pegawai tidak tetap terpenuhi	100
		Kunjungan dan koordinasi pejabat tinggi	Tersedianya kebutuhan pendukung dalam menyambut kegiatan kunjungan dan koordinasi	Kunjungan dan koordinasi pejabat tinggi dapat dilayani sesuai dengan yang	-



No	Sasaran	Indikator Kinerja			
		Uraian	Target	Realisasi	%
			pejabat tinggi ke Kabupaten Lingga	diharapkan	
2	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Aparatur	Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	Tersedianya kondisi dan suasana kerja yang aman	Tersedianya sarana gedung dan tempat kerja yang baik	88,96
		Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	Tersedianya fasilitas kendaraan dinas dalam mendukung aktifitas kerja	Memelihara secara rutin kondisi kendaraan dinas/operasional	99,98
		Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor	Tersedianya dana untuk pemeliharaan peralatan gedung kantor	Tersedianya peralatan yang menunjang kegiatan pekerjaan kantor	100
		Pemeliharaan rutin/berkala kebersihan jalan	Tersedianya dana untuk pembersihan jalan di kecamatan	Tersedianya jalan raya yang bersih	87,49
3	Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	Pendidikan dan pelatihan formal	Tercapainya pendidikan dan pelatihan formal bagi aparatur	Adanya pendidikan dan pelatihan formal bagi aparatur	-
4	Meningkatkan Penataan Daerah Otonomi Baru	Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Terlaksananya pelayanan di Kecamatan	Tercapainya pelayanan publik yang optimal	97,74
5	Meningkatkan Penataan Hubungan Pemerintah dan Masyarakat	Peningkatan kegiatan kemasyarakatan di Kecamatan	Terlaksananya pelaksanaan peringatan HUT RI di Kecamatan	Menumbuhkan rasa patriotik bagi masyarakat	-
		Peningkatan pengetahuan	Terlaksananya pelaksanaan	Meningkatkan	99,91

No	Sasaran	Indikator Kinerja			
		Uraian	Target	Realisasi	%
		keagamaan	MTQ/STQ tingkat Kecamatan	pengetahuan keagamaan bagi masyarakat di Kecamatan	
6	Meningkatkan Perencanaan Pembangunan Kecamatan	Pelaksanaan Musrenbang tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan	Tercapainya dan terlaksananya Musrenbang Tingkat Kecamatan dengan baik	Terlaksananya Musrenbang Tingkat Kecamatan	90,83

Pengukuran kinerja dimaksudkan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis dan Rencana Kinerja Tahunan. Pengukuran kinerja mencakup penilaian indikator kinerja sasaran yang tertuang dalam formulir Pengukuran Kinerja. Pengukuran Kinerja didasarkan pada target dan realisasi dengan satuan pengukuran dalam bentuk prosentase, indeks, rata-rata, angka dan jumlah.

Deskripsi ringkas mengenai kinerja dan capaian Pelayanan Administrasi dapat dipaparkan sebagai berikut. Kantor Kecamatan Singkep tergolong kantor yang sudah lama terbentuk, sebelum pemekaran Kabupaten Lingga, Kecamatan Singkep masih tergabung dengan Kabupaten Kepulauan Riau yang saat ini bernama Kabupaten Bintan.

Kecamatan Singkep saat ini terdapat terdapat 3 (tiga) Kelurahan dan 3 (tiga) Desa. Jika dilihat dari data penduduk menurut jenis pekerjaan, masyarakat Kecamatan Singkep sebagian besarnya belum memiliki pekerjaan yang tetap, namun untuk memenuhi kebutuhan secara ekonomi penduduk Kecamatan Singkep ada yang menjadi nelayan, petani dan pedagang. Dalam hal ini bisa

meminimalisir kemiskinan struktural yang multidimensional sebagai akibat dari ketidakmampuan masyarakat Kecamatan Singkep dalam memperoleh hak yang paling mendasar dalam bidang ekonomi dan sosial. Penanggulangan kemiskinan dengan menitikberatkan pada peningkatan pendapatan ekonomi rakyat melalui pemberdayaan ekonomi sangat perlu adanya campur tangan pemerintah dan dunia usaha hal ini merupakan wujud komitmen pemerintah dalam merealisasikan kesejahteraan bagi masyarakat Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga yang sudah barang tentu tidak mengesampingkan faktor lainnya terutama masalah keamanan dan ketertiban serta kesadaran hukum yang menjadi faktor penting dalam pelayanan.

Realisasi perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga dari tahun 2014 – 2017 diperlihatkan pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 Laporan Realisasi Perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga Dari Tahun 2014 – 2017

NO	JENIS PERIZINAN	TAHUN			
		2014	2015	2016	2017
1	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bertingkat	11	11	5	8
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bangunan Tidak Bertingkat	4	6	2	1
3	Rekomendasi Izin Tempat Usaha (SITU) Yang Berbadan Hukum	72	43	11	9
4	Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Perorangan	548	655	528	524
5	Rekomendasi Surat Izin Gangguan (HO) Yang Berbadan Hukum	72	43	11	9
6	Rekomendasi Surat Izin Gangguan (HO) Perorangan	306	347	316	311
7	Surat Rekomendasi Keterangan Domisili Perusahaan	1	7	5	4

Sumber: Kantor Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga



Data tersebut di atas memperlihatkan bahwa aktivitas masyarakat dalam melakukan urusan perizinan cukup besar. Jenis perizinan, pelayanan perizinan yang paling besar adalah pengurusan izin SITU per orang. Pengurusan SITU untuk usaha kategori kecil dan sedang masih di kecamatan mengeluarkan izin SITU, sedangkan untuk yang berbadan hukum seperti CV, PT dan lainnya kecamatan hanya mengeluarkan surat rekomendasi. Untuk Pengurusan IMB yang bangunannya semi permanen dan di bawah 200m<sup>2</sup>, masih kecamatan yang mengeluarkan izinnya sedangkan untuk bangunan yang permanen dan di atas 200m<sup>2</sup> pihak kecamatan hanya mengeluarkan surat rekomendasi untuk diteruskan ke instansi terkait seperti Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perdagangan. Untuk pengurusan Izin Gangguan (HO) sudah tidak ada lagi sekarang karena sudah dihilangkan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2017 tanggal 29 Maret 2017 karena dianggap menjadi hambatan dalam proses perizinan baik usaha kecil, menengah maupun besar.

## **2. Deskripsi Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dalam Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan**

Hambatan dalam implementasi kebijakan Paten pada pelayanan perizinan, berdasarkan observasi, studi dokumen, dan wawancara berasal dari komunikasi dengan masyarakat pemanfaat layanan, petugas PATEN (SDM), sarana prasarana pendukung dan ketersediaan anggaran, serta sistem administrasi kerja (terbatasnya kewenangan). Hambatan yang berasal dari kurangnya komunikasi dengan masyarakat pemanfaat layanan berupa pengetahuannya tentang syarat dan prosedur

pengurusan izin melalui PATEN. Hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi dengan implementor kebijakan. Komunikasi yang baik dengan implementor kebijakan sebagai upaya untuk penjabaran dalam pelaksanaan sehingga aktor pelaksana dari level atas sampai yang langsung berhadapan dengan masyarakat mempunyai pemikiran yang sama dalam pelaksanaan kegiatan. Komunikasi yang dilakukan untuk memberikan perhatian dalam pelayanan proses penyampaian informasi dan pemahaman tentang PATEN dari pegawai kecamatan kepada masyarakat/orang yang membutuhkan pelayanan. Jadi komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pola pikir, sikap, dan perilaku seseorang.

Hasil wawancara informan kunci In yang merupakan petugas PATEN loket menyatakan bahwa:

*"Pengurusan sendiri kalau yang perorangan, persyaratannya lengkap, kita langsung proses, bu. Kalau memang pejabatnya ada di tempat semua, satu hari bisa siap. Tapi kalau menyangkut persyaratan tidak lengkap, mungkin kita kembalikan berkasnya, untuk dilengkapi, baru masuk lagi ke kecamatan, kita proses lagi, mungkin 1 atau 2 hari siap, bu."*

Syarat yang tidak dipenuhi dapat memperlambat penerbitan izin atas usaha atau sejenisnya. Hambatan dari masyarakat juga dapat berupa tindakan gratifikasi "ciak kopi" atau "pelancar" yang dapat mempengaruhi mental petugas PATEN.

Hasil wawancara informan kunci Su yang merupakan pengusaha menyatakan bahwa:

*"Itu kan tergantung dari integritas pelayannya lah. Kalau mereka punya integritas tinggi 'wah, kami salut.' Karena saya juga tau, sebetulnya nggak ada biaya pengurusan SITU hanya pajak reklame setiap tahunnya. Memang ya kadang-kadang kita bantu lah. Kalau kata orang melayu kita di Lingga kan itu uang cap kopi. Tapi kita seikhlasnya saja buat mereka.."*

Terhambatnya penerbitan surat izin erat kaitannya dengan koordinasi antara unit pelaksana PATEN dengan instansi lain, artinya pentingnya komunikasi dan koordinasi dengan instansi lain pendukung pelaksanaan PATEN. Namun Komunikasi dan Koordinasi dengan instansi lain memerlukan pengadaan sarana komunikasi, transportasi dan peralatan pencetakan berbagai dokumen. Hambatan ini terungkap berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci Ju yang merupakan Camat Singkep yang menyatakan bahwa:

*“Sosialisasi itu kan kita tak punya anggaran untuk.. permasalahan pertama tu anggaran lah kita ni yang terbatas. Betul. Macam kami di Singkep, tak juga banyak kegiatan ini kan ... sehingga untuk membeli prasarana seperti komputer dan printer yang suka rusak susah..”*

Hambatan dari petugas PATEN (Sumber Daya Manusia) berupa kuantitas dan kualitas (kinerja dan kompetensinya), Petugas PATEN di loket 2 pelayanan administrasi perizinan hanya satu orang PNS dan satu orang tenaga honorer. Terkadang petugas terlambat datang dan tidak berada di tempat sehingga mengurangi kinerjanya/kualitas pelayanan. Kurangnya pengetahuan dan kompetensi Petugas PATEN disebabkan tidak adanya pendidikan atau pelatihan khusus tentang cara-cara memberikan pelayanan yang baik apalagi pengetahuan teknis untuk perizinan teknis. Petugas PATEN yang memahami tentang perizinan yang sifatnya teknis seperti IMB masih minim sehingga memperlambat penerbitan izin dimaksud karena harus berkoordinasi dengan instansi lain. Hal ini terungkap dari hasil wawancara informan kunci Ju menyatakan bahwa:

*“Kalau untuk IMB itu kendala tadi itu SDM. Kita untuk ngitung-ngitung, itu yang tak paham, seperti yang Indra bilang tadi. Pernah Indra bilang kan? Memang Indra pun sudah cerita sama kami. Itulah kendala kita disini itu salah satunya.”*



Hambatan dari sarana prasarana pendukung di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga berdasarkan hasil wawancara dengan petugas PATEN kecamatan masih belum memadai, mereka hanya memiliki satu laptop dan printer yang terkadang juga sering rusak, padahal laptop dan printer tersebut sangat diperlukan untuk mendukung tugas/pekerjaan agar pelayanan cepat dan merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai pihak melayani. Tapi pihak kecamatan sudah berusaha memintakan/melaporkan kekurangan prasarana pendukung tersebut ke bagian yang berwenang pengadaan yaitu Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Lingga namun susah untuk direalisasikan karena terbatasnya dana/anggaran.

Hambatan sistem administrasi kerja terkait tidak adanya pelimpahan wewenang dalam penandatanganan surat izin apabila camat tidak berada di tempat sehingga memperlambat proses perizinan. Pentingnya pelimpahan wewenang kepada pejabat yang bisa dipercaya seperti Sekretaris Kecamatan apabila Camat tidak berada di tempat akan mempengaruhi juga kualitas pelayanan, sehingga implementasi kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan dapat cepat dan tidak monoton/kaku.

### **3. Deskripsi Upaya Menangani Hambatan dalam Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan**

Upaya yang dilakukan dalam memaksimalkan hasil implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan adalah sosialisasi, pelatihan dan pembinaan petugas PATEN. Namun, terkait dengan peningkatan fasilitas/sarana

prasarana diperlukan dukungan *'elected official'* yaitu anggota DPRD yang merupakan pejabat di legislatif, untuk menambah anggaran dana di Kecamatan. Mereka dapat mengupayakan Perda tentang PATEN yang terkait anggaran dan koordinasi antar lembaga atau bidang terkait perizinan. Hasil wawancara informan kunci Za sebagai anggota komis 3 DPRD Kabupaten Lingga menyatakan bahwa:

*"Ya. Nanti masalah dana tidak ada masalah. Nanti kita dukung di DPRD. Karena mungkin tentunya perjalanan dinas perlu ditambah. Karena geografis. Kalau di desa tak ada masalah karena desa sudah punya ADD tersendiri. Kemudian nanti didukung juga oleh Perda, biar lebih kuat. Jadi itu anjuran dari saya .... anggaran terlalu kecil. Kita berharap mungkin barangkali daerah memperbesar anggaran dan programnya tidak hanya pelayanan sampai artinya masyarakat itu terimanya hanya di kecamatan saja. Jadi tak perlu lagi ke kabupaten."*

Sosialisasi dilakukan agar masyarakat, pengusaha maupun pegawai petugas PATEN mengetahui syarat-syarat dan prosedur pengurusan perizinan. Syarat perijinan dapat memperlancar terbitnya surat izin. Pemahaman tentang prosedur memungkinkan tahapan pengurusan dilalui dengan benar. Sosialisasi diberikan dalam bentuk langsung atau melalui media cetak maupun elektronik. Sosialisasi melalui media elektronik memungkinkan lebih banyak masyarakat yang tersebar di berbagai pulau dapat terjangkau. Pentingnya sosialisasi terungkap dari hasil wawancara informan kunci Po yang menyatakan bahwa:

*"Yang penting, pertama masalah sosialisasi. Kemudian pelaksanaannya dan penyediaan anggaran. Kemudian Perbup juga, memperkuat itu. Dan Perda, itu lebih kuat lagi."*

Pelatihan pegawai dalam upaya memahami implementasi PATEN agar lebih maksimal melayani perijinan yang diajukan. Pembinaan mental pegawai terkait dengan peluang gratifikasi yang timbul dan pegawai memahami pelemahan integritas yang dapat terjadi.

### **C. Pembahasan**

Hasil penelitian implementasi kebijakan PATEN pada perizinan di Kecamatan Singkep telah dideskripsikan dan dipaparkan berdasarkan perolehan data melalui wawancara informan kunci, observasi, dan studi dokumen. Pembahasan dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian. Pembahasan terhadap hasil penelitian dengan meninjau teori-teori yang berkaitan dan hasil penelitian yang relevan.

#### **1. Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan**

Implementasi kebijakan Paten pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep didasarkan pada tertib hukum dan landasan hukum yang kuat. Tertib hukum didasari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang diturunkan ke Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Peraturan Bupati hingga keputusan visi, misi implementasi dalam bentuk Surat Keputusan di tingkat kecamatan sehingga dapat mendukung kebijakan Camat hingga pada tingkat implementasi di lapangan. Landasan hukum merupakan kekuatan otoritas Camat maupun petugas PATEN dalam mengambil keputusan tentang suatu izin diperbaiki, ditolak, atau diterbitkan. Hal ini sesuai dengan siklus kebijakan berdasarkan perspektif top-down dengan landasan hukum kebijakan sebagai pengarah hirarkis oleh lembaga pemerintah dengan otoritas yang lebih tinggi sesuai pernyataan Frank et al (2007: 56). Landasan hukum kebijakan yang kuat tersebut juga dapat melindungi intervensi tekanan politik dikemudian hari yang berpotensi menggagalkan tujuan pencapaian kebijakan. Landasan hukum yang digunakan juga dapat memberikan akuntabilitas publik terhadap kebijakan. (Colander & Kupers, 2014: 246).



Proses pelayanan perizinan diupayakan sistematis dan cepat dengan sarana dan prasarana serta personel yang mencukupi pada tingkat perencanaan dan konsep. Pelaksanaan implementasi kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan di lapangan yang dialami masyarakat/pengusaha masih memakan waktu lama, dengan SDM yang kurang kompeten, menyulitkan serta menghambat kelancaran berusaha dan juga memerlukan biaya. Kesulitan pengurusan izin ini yang menyebabkan dalam mengurus ijin usahanya pengusaha selalu memanfaatkan pihak ketiga. Implementasi kebijakan PATEN dalam pelayanan perizinan belum memiliki dampak positif pada pengusaha, sehingga tidak jauh berbeda antara sebelum dan sesudah diterapkannya kebijakan PATEN. Proses pelayanan perizinan yang menerapkan PATEN masih memakan waktu yang lama belum berdampak pada memudahkan dalam mendapat surat izin yang diinginkan oleh masyarakat/pengusaha. Penyebab lambatnya proses pengurusan perizinan meskipun telah di terapkan kebijakan PATEN karena faktor lemahnya sumber daya manusia (SDM), kinerja, koordinasi kerja maupun mulai melemahnya integritas pegawai. Berdasarkan penilaian Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan PATEN di Kecamatan Singkep belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau dinilai belum berhasil karena masih banyak kelemahan/ketidaksesuaian dalam implementasinya.

Hasil wawancara terhadap informan kunci In yang merupakan petugas PATEN menyatakan bahwa:

*“Sarana penunjang di kantor kami masih kurang. Tapi yang jelas permasalahan utamanya adalah SDM nya tadi lah, bu... Karena kita di kecamatan tidak punya orang teknis untuk mengukur misalnya dari pinggir jalan, kami di Kecamatan tidak mengerti teknisnya.”*

## 2. Hambatan Implementasi Kebijakan PATEN pada Pelayanan Perizinan

Pembahasan tentang hambatan diuraikan dalam penelitian ini menurut George Edwards III sebagai berikut:

### a. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain dengan menggunakan sarana tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya. Implementasi kebijakan akan berjalan efektif bila mereka yang melaksanakan keputusan mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh pelaksana. Komunikasi merupakan tolak ukur seberapa jauh kebijakan dalam bentuk suatu peraturan telah disampaikan secara jelas dengan interpretasi yang sama dan dapat dilakukan secara konsisten dengan aparat pelaksana peraturan tersebut.

Menurut Edwards III ada 3 hal yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi kebijakan yaitu:

**Pertama, *Transmisi Komunikasi*.** Persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Kebijakan PATEN telah dipahami dan telah dilaksanakan kepada seluruh staf petugas PATEN sesuai petunjuk peraturan perundang-undangan. Pimpinan telah melakukan pembagian tugas pokok dan fungsi personil yang sangat jelas agar apa yang menjadi tugas, kewajiban dapat dijalankan dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan melalui laporan. Komunikasi

**Kedua, Kejelasan Komunikasi.** Adanya Buku Panduan Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterbitkan setiap tahun, yang disesuaikan dengan peraturan dan kebijakan terbaru, sebagai pedoman dan acuan bagi pelaksana pelayanan perizinan. Petunjuk pelaksana tersebut sudah jelas tentang syarat-syarat, kelengkapan, biaya, waktu penyelesaian dan dasar hukumnya.

**Ketiga, Konsistensi Komunikasi.** Konsistensi disini mengandung pengertian bahwa implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Konsistensi ini terkait dengan sikap, persepsi dan respon dari aparat pelaksana dalam memahami secara jelas dan benar terhadap pedoman yang dilaksanakan.

Komunikasi berupa sosialisasi dilakukan oleh Kecamatan Singkep dengan terjun langsung ke lapangan mendatangi para pengusaha dan masyarakat untuk memberikan pemahaman pentingnya pengurusan perizinan usaha dan izin mendirikan bangunan. Sosialisasi dengan mengumpulkan masyarakat dan pengusaha belum dilakukan oleh pihak kecamatan karena terkendala masalah anggaran. Minimnya anggaran pada kecamatan membuat Kecamatan Singkep tidak bisa melakukan sosialisasi yang seharusnya dilakukan minimal setahun sekali. Hasil observasi di lapangan masih banyak warga yang belum mengetahui tentang kebijakan PATEN dan belum mengerti manfaat dan prosedur/tata cara pengurusan perizinan, sehingga membuat masyarakat banyak yang malas mengurus surat izin usaha dan izin mendirikan bangunan. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, akurat, biaya murah, mudah dan tidak berbelit-belit, tidak jarang mereka menggunakan jasa pihak ketiga



untuk mengurus surat izin karena terbatasnya/padatnya waktu mereka untuk mengurus surat izin tersebut sehingga mengeluarkan biaya besar.

b. Sumber-sumber/Sumberdaya

Sumberdaya merupakan hal penting dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Sumberdaya menurut Edwards III yaitu pertama, *Staf/pegawai*, kedua, *Informasi*, Ketiga, *Wewenang*, dan Keempat, *Fasilitas-fasilitas*.

Pembahasan mengenai keempat faktor sumberdaya yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sebagai berikut:

1) Staf/Pegawai

Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai. Sumberdaya manusia yang tersedia di Kantor Camat Singkep masih sangat kurang. Sumberdaya manusia yang jumlahnya sedikit ini, tidak cukup untuk mendukung program kebijakan PATEN yang seharusnya. Peran sumberdaya manusia yang banyak akan memberikan nilai tambah bagi organisasi agar lebih efektif dan kompetitif melalui peningkatan produktifitas dan komitmen kerja. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai ataupun tidak kompeten dalam bidangnya.

2) Informasi

Informdasi sudah merupakan sebuah kebutuhan penting yang harus dipenuhi setiap manusia. Dengan informasi manusia dapat menentukan apa yang akan dilaksanakan dengan benar untuk mencapai sebuah keinginan atau tujuannya. Sebaliknya informasi akan menyesatkan bila diterima tidak jelas sehingga dilaksanakan tidak sesuai dengan isi informasi. Kebijakan yang

telah ditetapkan merupakan suatu informasi yang harus disampaikan kepada pihak yang berkepentingan. Penekanannya adalah proses informasi tersebut apakah sampai kepada implementor secara baik atau sebaliknya. Penyampaian informasi bisa melalui sosialisasi langsung ke masyarakat ataupun melalui media cetak ataupun media elektronik. Kecamatan Singkep informasi disampaikan dengan tersedianya brosur perizinan dan leaflet di samping loket atau di ruang tunggu, namun belum diinformasikan secara luas melalui media cetak ataupun elektronik.

### 3) Wewenang

Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik.

Terbatasnya wewenang yang dilimpahkan ke kecamatan dari Bupati seperti dalam hal menerbitkan IMB untuk bangunan permanen yang luasnya diatas 200m<sup>2</sup> serta penerbitan SITU perusahaan yang berbadan hukum menuntut pihak kecamatan harus sering melakukan koordinasi dengan instansi lain seperti kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Untuk pengurusan izin tertentu tersebut kecamatan hanya sekedar mengeluarkan surat rekomendasi, selanjutnya masyarakat mengurus sendiri ke Kantor PTSP yang lokasinya di Ibukota Kabupaten yaitu Daik yang jelas akan memerlukan biaya transportasi sehingga pelayanan perizinan tersebut terkesan berbelit-belit dan mengeluarkan biaya mahal.

#### 4) Fasilitas

**Pertama**, Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Hasil temuan di lapangan tentang fasilitas pendukung untuk menangani pelayanan perizinan masih sangat kurang seperti komputer dan printer yaitu hanya memiliki satu buah komputer dan printer untuk semua pelayanan PATEN.

**Kedua**, Fasilitas Anggaran. Sumberdaya anggaran juga merupakan hal yang penting dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Anggaran yang kecil pada Kecamatan Singkep memberi dampak pelayanan kebijakan PATEN tidak bisa berjalan sesuai ketentuan karena butuhnya duit transportasi untuk melakukan koordinasi pengurusan perizinan ke ibukota kabupaten dan tidak bisa melakukan sosialisasi seperti yang seharusnya dilakukan minimal setahun sekali.

#### c. Disposisi

Dukungan dan kemauan yang sungguh-sungguh dari Pemerintah Daerah dan Lembaga Legislatif sangatlah penting untuk mengimplementasikan kebijakan dari pemerintah pusat, sehingga tujuan kebijakan tersebut dapat tercapai. Kebijakan diwujudkan melalui pemahaman terhadap maksud dan tujuan kebijakan. Mempunyai motivasi dan kemauan yang kuat dalam pelaksanaannya untuk mencapai sasaran dan target yang ditetapkan.

Edwards III menegaskan bahwa disposisi pada tingkat pelaksana kebijakan akan berpengaruh pada tingkat keberhasilan kebijakan. Ketersediaan

sumberdaya saja tidak mencukupi apabila tidak didukung oleh kemauan para implementor untuk melaksanakan kebijakan.

Hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat di lapangan, sikap dan kinerja petugas pelayanan di kecamatan terkesan kurang ramah, kurang disiplin, kurang profesional dan memiliki integritas kerja yang rendah. Seringnya pegawai terlambat datang ke kantor, tidak berada di tempat saat masyarakat mengurus pelayanan, padahal keberadaan petugas sangatlah penting untuk mendapatkan informasi dan penyelesaian semua urusan perizinan.

#### d. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edwards III, ada 2 karakteristik utama dalam birokrasi yaitu prosedur kerja baku atau standar operating procedur (SOP) dan Fragmentasi. SOP berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi yang kompleks dan tersebar luas. SOP sebagai pedoman yang memudahkan dan menyeragamkan tindakan para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, oleh karena itu SOP harus jelas baik menyangkut mekanisme, sistem prosedur pelaksanaan kebijakan, juga pembagian tugas, kewenangan, tanggungjawab dan hubungan yang baik antar bagian atau antar seksi serta koordinasi dengan tim teknis sehingga pelaksanaan dan tujuan kebijakan dapat tercapai.

Karakteristik yang kedua adalah fragmentasi yaitu penyebaran tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas yang melibatkan unit diluar



organisasi tanpa adanya tumpang tindih dengan tetap mencakup pembagian tugas secara menyeluruh dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Struktur Birokrasi yang panjang tentunya akan berpengaruh terhadap cepat lambatnya proses pelaksanaan pengurusan pelayanan, Birokrasi di Kecamatan Singkep masih terkesan panjang karena untuk terbitnya dokumen perizinan perlu waktu lebih dari seminggu bahkan lebih karena terkadang pejabat yang menandatangani perizinan yaitu camat tidak berada di tempat. Tidak adanya pelimpahan wewenang dari camat kepada sekeretaris camat membuat panjangnya birokrasi dan memperlambat proses pengurusan perizinan.

### **3. Upaya Menangani hambatan implementasi PATEN pada Pelayanan Perizinan**

Upaya yang dilakukan menangani hambatan dalam implementasi PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep sebagai berikut:

#### **a. Komunikasi**

Sosialisasi langsung maupun tidak langsung memegang peranan penting bagi Kecamatan Singkep untuk berkomunikasi dengan masyarakat menyampaikan informasi secara jelas dan transparan mengenai tatacara, prosedur, syarat, biaya dan waktu penyelesaian perizinan. Melakukan sosialisasi tentang pelayanan perizinan secara menyeluruh baik media cetak maupun elektronik, serta pemasangan baleho dan spanduk di tempat-tempat yang strategis di beberapa titik penting kecamatan agar diketahui secara luas oleh masyarakat pentingnya legalitas atas semua izin usaha dan izin mendirikan bangunan.

b. Sumber-sumber/Sumberdaya

- Melakukan penambahan pegawai/staf yang berkompeten sehingga informasi yang disampaikan ke pengguna pelayanan tersampaikan dengan baik.
- Melakukan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan wawasan pegawai
- Menambah pengadaan sarana prasarana pendukung seperti komputer dan printer agar pengurusan perizinan lancar.
- Penambahan anggaran untuk kecamatan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan PATEN.

c. Disposisi

Pentingnya melakukan pembinaan pegawai agar dapat terbentuk sikap yang profesional dan integritas yang tinggi terhadap pekerjaan. Pembinaan mental di sini dalam rangka membentuk karakteristik yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan, sehingga dapat mencegah dan menolak tindakan gratifikasi.

d. Struktur Birokrasi

Memperpendek proses/mechanisme pelayanan perizinan biar cepat, fleksibel dan tidak kaku dan seringnya melakukan koordinasi secara rutin dengan instansi terkait seperti Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lingga yang lokasi kantornya di Daik Ibukota Kabupaten sehingga mempermudah pengurusan perizinan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian - uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini disampaikan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kabupaten Singkep Kabupaten Lingga sudah memiliki landasan hukum yang kuat atau tertib hukum. Tertib hukum didasari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang diturunkan ke Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Peraturan Bupati hingga Keputusan Camat. Namun dalam kenyataan di lapangan implementasi kebijakan tersebut masih belum memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat karena masih terkesan lamban, dan memakan banyak biaya/mahal serta belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan.
2. Hambatan-hambatan dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga ditinjau dari 4 variabel menurut George Edward III antara lain:
  - Komunikasi : Belum adanya sosialisasi dengan mengumpulkan masyarakat/pengusaha untuk diberikan pemahaman tentang pentingnya pengurusan perizinan dan penjelasan tentang persyaratan dan prosedur pengurusan perizinan melalui PATEN.
  - Sumber-sumber/Sumberdaya : Masih kurangnya SDM/pegawai baik kuantitas maupun kualitas, kurangnya sarana prasarana pendukung seperti

komputer dan printer, terbatasnya wewenang yang dilimpahkan ke kecamatan dari Bupati dan belum adanya pelimpahan wewenang penandatanganan surat izin dari camat ke sekretaris kecamatan

- Disposisi : Sikap dan pola kerja petugas PATEN yang kurang disiplin dan profesional, kurang ramah dan sabar dalam melayani masyarakat.
  - Struktur Birokrasi : Panjangnya birokrasi untuk terbitnya dokumen perizinan dan terkesan kaku/tidak fleksibel serta kurangnya koordinasi dengan instansi terkait dalam hal penerbitan dokumen perizinan
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan yang ada di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga antara lain:
- Komunikasi : Melakukan sosialisasi tentang pelayanan perizinan secara menyeluruh baik melalui media cetak maupun elektronik, serta pemasangan baleho atau spanduk di tempat-tempat yang strategis di beberapa titik penting kecamatan agar diketahui secara luas oleh masyarakat bahwa pentingnya legalitas perizinan atas semua izin usaha dan izin mendirikan bangunan.
  - Sumber-sumber/sumberdaya : - Melakukan penambahan pegawai/staf yang berkompeten sehingga informasi yang disampaikan ke pengguna pelayanan tersampaikan dengan baik, - Melakukan pelatihan buat pegawai/staf kecamatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan mereka, - Menambah pengadaan komputer dan printer agar pengurusan perizinan lancar, - Penambahan anggaran untuk kecamatan agar dapat mendukung kegiatan pelaksanaan PATEN.



- Disposisi : Melakukan pembinaan pegawai agar dapat terbentuk sikap yang profesional, integritas tinggi dan komitmen terhadap pekerjaan.
- Struktur Birokrasi : Memperpendek proses/mekanisme pelayanan perizinan biar cepat, fleksibel dan tidak kaku dan melakukan koordinasi secara rutin dengan instansi terkait seperti kantor PTSP sehingga mempermudah pengurusan perizinan.

## **B. Saran**

Pembahasan dan kesimpulan mengarahkan peneliti untuk memberikan saran-saran. Saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan implementasi kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep sebagai berikut:

1. Hendaknya implementasi Kebijakan PATEN pada pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga berjalan sesuai ketentuan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 yaitu semua proses pengurusan perizinan mulai dari pengajuan permohonan sampai terbitnya dokumen perizinan dilakukan secara terpadu yaitu satu loket, agar mempermudah masyarakat/pengusaha dan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.
2. Dalam mengatasi hambatan perlu adanya sosialisasi tentang implementasi kebijakan PATEN khususnya dalam hal pengurusan perizinan yang intensif dan menyeluruh baik melalui media cetak maupun elektronik, dan perlunya dilakukan pelatihan dan pembinaan mental bagi petugas PATEN pada pelayanan perizinan berbasis PATEN agar meminimalkan tindakan

gratifikasi serta perlunya pelimpahan wewenang yang lebih dari Bupati kepada camat untuk pelayanan perizinan serta adanya pelimpahan wewenang dari camat ke sekretaris kecamatan untuk penandatanganan surat izin apabila camat tidak berada di tempat agar proses perizinan lebih cepat.

3. Perlunya untuk mengajukan penguatan regulasi tentang Kebijakan PATEN ke DPRD dalam bentuk Perda dan di dukung anggaran yang memadai agar pelayanan lebih maksimal dan Implementasi Kebijakan PATEN berjalan sesuai ketentuan peraturan yang diamanahkan. Serta perlu adanya pengawasan yang rutin dan evaluasi proses implementasi PATEN secara berkesinambungan agar kualitas pelayanan perizinan semakin baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik – Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, Cetakan Keenam.
- Winarno, B. (2013). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Mulyadi, D., Gedeona, Hendrikus L., dan Afandi, M.N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, D. (2012). *Komunikasi Pembangunan: Pendekatan Terpadu*. Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Panggabean, M. S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manajemen*. Banten: Universitas Terbuka.
- Parsons, W. (2011). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Prasojo, E. (2009). *Reformasi Kedua, Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Pressman, J.L. and Aaron, W. (1979). *Implementation: How Great Expectations in Washington are Dashed in Oakland*. 2nd Edition. LA: University of California Press.
- Purwanto, E.A, dan Sulistyastuti, D.R. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sambas, S. (2015). *Sosiologi Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2015). *Good Governance: Pemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwitri, S., Hartuti, P., Kismartini. (2014). *Analisis Kebijakan Publik*. Banten: Universitas Terbuka.
- Abidin, S.Z. (2006). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Suara Bebas.
- Faried, A. dan Alam, A.S. (2012). *Studi Kebijakan Pemerintah*. Bandung: t.p.
- Anderson, J. E. (2011). *Public Policy Making*. New York: Praeger.
- Clark, C. and D., Cobett. (1999). *Reforming The Public Sector, Problem and Solution*. St. Leonards, Australia: Allen & Unwin.

- Danim, S. (2000). *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dewi, R. K. (2016). *Studi Analisis Kebijakan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dunn, W.N. (1994). *Public Policy Analysis*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- \_\_\_\_\_ (1981). *Public Policy Analysis—an Introduction*. New Jersey: Pearson Education.
- Dwiyanto, A. (2015). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dye, T. R. (2005). *Understanding Public Policy, 11th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.*
- \_\_\_\_\_ (1992). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Easton, D. (1953): *The Political System: An Inquiry into The State of Political Science*. Alfred A. Knopf, N.Y; 2nd ed. 1971, 1981
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C: Congressional Quarterly Press.
- Frank, F., Gerald J. Miller., and Mara S. Sidney., (2007), *Handbook of Public Policy Analysis: theory, politics, and methods*, Boca Raton: CRC Press,
- Friedrick, C. J. (1963). *Man and His Government*. New York: Mac Graw Hill.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Henry, N. (1988). *Public Administration and Public Affairs*. Terj. Luciana D.L. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan*. Jakarta: Rajawali.
- Hoogerwerf. (1983). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Howlett, M. and Ramesh, M. 2004. *Study Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems*.
- Islamy, I. (2004). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, C. O. (1984). *An Introduction to The Study of Public Policy*. Belmont: Wardworth Publishing.
- Lasswell. H (1936). *Politics: Who Gets What, When, How*. Cleveland: Meridian Books.
- Leksono, S. P., Hamidi, J., Alamsyah, A., & M. Zen, A. P. (2006). *Pelayanan Publik bukan Untuk Publik*. Jakarta: YAPPIKA.



Mazmanian, D. H, dan Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. New York: HarperCollins.

Meltsner, A. J. (1986). *Policy Analysis in the Bureaucracy*. t.t.p.: University of California Press.

Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosdakarya.

Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.

### **PENELITIAN TERDAHULU**

Haida, N., Saleh, C., dan Adiono, R. (2013). Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 2 hal. 132 – 138. Kediri: Universitas Brawijaya.

Firman, F. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan SIUP pada Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan. Jakarta. Universitas Indonesia.

Savitri, R. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak. Riau. Universitas Riau.

**KEBIJAKAN/PERATURAN/UNDANG-UNDANG**

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

Kepmenpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112

Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

Peraturan Bupati Lingga Nomor 27 Tahun 2013 Tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Bupati Lingga Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lingga

Keputusan Bupati Lingga Nomor 328/KPTS/IX/2013 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Persiapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga.

Keputusan Bupati Lingga Nomor 356/KPTS/IX/2013 tentang Penetapan Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Terpadu (PTSP) dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga.

Keputusan Bupati Lingga Nomor 365/KPTS/X/2013 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lingga.

Keputusan Camat Singkep Nomor 27/KPTS/X/2013 tentang Penetapan Visi, Misi, Motto dan Etika Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Singkep.

## Lampiran 1

## PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RT, RW DAN MASYARAKAT

1. Apakah anda mengetahui apa itu pelayanan PATEN?
2. Apakah pihak Kecamatan Singkep pernah melakukan sosialisasi tentang pelayanan Paten khususnya masalah perizinan?
3. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep? Tolong Jelaskan?
4. Bagaimana menurut anda tentang petugas Paten di Kecamatan Singkep?
5. Apakah anda pernah mendengar permasalahan/keluhan dari masyarakat dalam pengurusan perizinan di Kecamatan Singkep?
6. Apakah menurut anda masyarakat/warga Kecamatan Singkep sudah merasakan kenyamanan/kemudahan dalam pengurusan perizinan dengan adanya Kebijakan Paten?
7. Menurut anda apa upaya yang harus dilakukan oleh pihak Kecamatan Singkep agar permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat teratasi?

## PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PENGUSAHA

1. Apakah anda sudah lama menjalankan usaha? Bagaimana pengalaman anda selama mengurus perizinan?
2. Apa hambatan-hambatan yang sering di hadapi selama pengurusan perizinan?
3. Bagaimana pelayanan petugas Paten Kecamatan? Apakah petugas Paten Kecamatan membantu menjelaskan prosedur pengurusan perizinan?
4. Apakah pernah mendapatkan sosialisasi dari pihak kecamatan untuk mengurus perizinan?
5. Apakah ada pengaruhnya bagi anda/pengusaha dengan adanya pelayanan terpadu (PATEN) di Kecamatan? Apakah anda mendapat kemudahan dengan adanya implementasi kebijakan PATEN ini?



PEDOMAN WAWANCARA UNTUK CAMAT/SEKRETARIS CAMAT  
KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA

1. Kecamatan Singkep merupakan salah satu kecamatan yang merupakan pilot project pelaksanaan Paten di Kabupaten Lingga sejak akhir tahun 2013, Bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Singkep menurut bapak/ibu?
2. Dengan adanya kebijakan PATEN, diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan khususnya masalah perizinan sektor usaha baik usaha kecil dan usaha besar. Namun dalam implementasinya kebijakan pelayanan terpadu ini tidak mudah membalikkan tangan karena banyak stakeholder yang berperan dengan keterbatasan SDM, Sarana & Prasarana dan anggaran yang terbatas di Kecamatan, Bagaimana pendapat bapak/ibu?
3. Apa tanggapan bapak/ibu tentang masalah perizinan, apa hambatan-hambatan yang sering di hadapi?
4. Sektor usaha apa yang paling banyak di Kecamatan Singkep? Bagaimana tingkat penyerapan tenaga kerja di Kecamatan Singkep?
5. Dengan kondisi geografis dan perekonomian di sini, idealnya pola mata pencaharian masyarakat seperti apa? Kira-kira berapa persen penduduk miskin di Kecamatan Singkep?
6. Apa upaya bapak/ibu agar masyarakat mudah mendapatkan pelayanan perizinan dan agar masyarakat giat membuka lapangan kerja di sektor usaha/bisnis?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PETUGAS PATEN  
KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA

1. Bagaimana pendapat anda dengan diterapkannya kebijakan PATEN di Kecamatan Singkep? Apakah ada perubahan sebelum dengan setelah diterapkannya PATEN?
2. Apa saja jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Singkep?
3. Izin pelayanan apa yang paling banyak di urus di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga?
4. Izin pelayanan apa yang paling sedikit diurus masyarakat di sini?
5. Apa permasalahan yang biasa dihadapi pengurus perizinan/pengusaha disini? Apa hambatan yang dihadapi anda sebagai petugas Paten dalam memberikan pelayanan agar cepat dan mudah kepada masyarakat?
6. Bagaimana pengaruhnya pada peningkatan kemudahan berusaha di Kecamatan Singkep ini dengan diterapkannya kebijakan Paten?
7. Apa kira-kira upaya yang harus dilakukan Pemerintah Daerah khususnya pihak kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan perizinan sehingga dapat menambah PAD?

## PEDOMAN WAWANCARA UNTUK DPRD KABUPATEN LINGGA

1. Dengan adanya kebijakan PATEN, diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan khususnya masalah perizinan sektor usaha baik usaha kecil dan usaha besar. Namun dalam implementasinya kebijakan pelayanan terpadu ini tidak mudah membalikkan tangan karena banyak stakeholder yang berperan dengan keterbatasan SDM, Sarana & Prasarana dan anggaran yang terbatas di Kecamatan, Bagaimana pendapat bapak?
2. Apa tanggapan bapak tentang pelayanan terpadu di Kecamatan (PATEN)? Apakah bapak pernah mendengar permasalahan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga?
3. Apa tanggapan bapak selaku DPRD Kabupaten Lingga untuk mengatasi permasalahan pelayanan perizinan agar para pengusaha mudah dan cepat mendapatkan surat izin usaha?
4. Bagaimana pengaruhnya menurut bapak buat para pengusaha dengan masih berbelit-belitnya pengurusan izin usaha dan dampak negatif bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Lingga?
5. Apa upaya-upaya yang seharusnya Pemerintah Daerah lakukan agar para pengusaha giat mengurus perizinan sehingga menambah PAD kita dan kiat-kiat agar masyarakat semakin mudah dan cepat memperoleh pelayanan perizinan?

## Lampiran 2

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	NAMA INFORMAN	PERNYATAAN
1	RT, RW DAN MASYARAKAT	<p>“Kami kurang begitu mengerti apa itu Paten, yang setau kami sekarang memang sudah melalui satu loket/meja untuk semua pengurusan perizinan. Kami tidak pernah mendapat sosialisasi dari pihak kecamatan tentang pelayanan Paten khususnya perizinan Cuma dikasih tau waktu mengurus ke sana aja. Petugasnya kadang-kadang tidak berada di tempat saat pengurusan (belum datang) sehingga membuat kami lambat mendapatkan pelayanan.</p> <p>Palayanan Paten ini sebenarnya ingin mempermudah dan mempercepat warga mendapat surat izin usaha tetapi kadang juga kami harus bolak balik karena ada dokumen yang belum lengkap. Sebaiknya perlu ada sosialisasi dan pengumuman resmi melalui radio atau papan reklame dari kecamatan tentang persyaratan untuk mengurus izin usaha”.</p> <p>(wawancara dengan Bu RT 01, Pak RW 03 Desa Tanjung Harapan Kecamatan Singkep, serta Ibu Sudiharti Kelurahan Sei Lumpur Kec. Singkep pada tanggal 9 September 2017)</p>



NO	NAMA INFORMAN	PERNYATAAN
2	PENGUSAHA	<p>“Saya sudah menjalankan usaha bengkel dari tahun 2005, tapi setiap mau memperpanjang izin usaha harus melampirkan persyaratan dari awal lagi seharusnya pelayanan sekarang sudah komputerisasi sehingga mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan perizinan, tinggal cari data pengusaha di komputer dan melengkapi data yang kurang saja. Lama waktu pengurusan perizinan juga tidak jelas memang dalam SOP sehari atau dua hari kerja selesai Cuma terkadang pejabat yang menandatangani tidak berada di tempat, itu penyebab yang membuat surat izin usaha ini lambat. Sekarang saya malas memperpanjang SITU bengkel saya dan selama ini tidak pernah ada sanksi jika tidak mengurus SITU tersebut. Harapan saya sebaiknya agar pengurusan perizinan ini cepat, harus ada pendelegasian wewenang penandatanganan surat izin tersebut ke Sekretaris Kecamatan atau pejabat lain yang dapat dipercayai”.</p> <p>(wawancara dengan Ibu Sri, tanggal 10 September 2017)</p> <p>“Pelayanan Paten yang diterapkan Pemerintah ini sebenarnya bagus untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat/pengusaha mendapat pelayanan, tetapi kami masih merasakan berbelit-belit pengurusannya karena kami harus minta surat pengantar RT/RW, kelurahan, kecamatan dan untuk izin usaha tertentu seperti izin usaha kapal saya harus mengurus ke ibu kota kabupaten yaitu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Seharusnya dengan diterapkannya Paten semua pelayanan</p>

		<p>mulai dari pengusulan berkas sampai dokumen siap diterima hanya melalui satu loket di kantor camat. Jadi saya belum merasakan ada perubahan yang begitu berarti atau belum optimal pelayanan Paten di sini”.</p> <p>(wawancara dengan Pak Yon dan Supriyanto di Kec. Singkep pada tanggal 12 September 2017)</p>
--	--	---

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

NO	NAMA INFORMAN	PERNYATAAN
3	CAMAT DAN SEKRETARIS CAMAT	<p>“Implementasi Paten memang sudah diterapkan di Kecamatan Singkep sejak akhir tahun 2013, dan kami sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat, namun memang dalam prakteknya tidak semudah membalikkan tangan, pasti ada aja hambatan-hambatan yang dihadapi seperti terbatasnya SDM, Sarana Prasarana penunjang dan anggaran kecamatan. Kalau untuk ruangan sudah kondusif. Belum terealisasinya implementasi Paten sepenuhnya seperti pengurusan dokumen dari berkas masuk sampai keluarnya semua dokumen perizinan melalui satu pintu di kecamatan terkendala masalah keterbatasan anggaran kecamatan, karena untuk mengurus ke instansi/dinas terkait memerlukan biaya transportasi.</p> <p>Sosialisasi kami lakukan dengan menjemput bola yaitu dengan turun ke lapangan memberikan pengertian kepada pengusaha untuk mengurus SITU dan IMB bagi masyarakat yang belum mengurus, agar dapat menambah pendapatan daerah kita.</p> <p>Sektor usaha yang paling banyak di sini dari sektor swasta/wiraswasta, disamping itu penduduk di sini juga bekerja sebagai petani dan nelayan. Untuk persentase penduduk miskin di Kecamatan Singkep ini masih di bawah 10%”.</p> <p>(wawancara dengan Bu Julita Camat Kecamatan Singkep, pada tanggal 18 September 2017)</p>

		<p>“Kami berharap kedepannya bapak kepala daerah serta bapak/ibu dewan Kabupaten Lingga mau mendukung kegiatan Paten ini kedepannya lebih baik dengan menambah pegawai yang berkompeten dan menambah anggaran kecamatan agar dapat menambah sarana prasarana penunjang seperti printer dan laptop, agar pelayanan perizinan cepat sesuai keinginan masyarakat.</p> <p>Semoga kedepannya ada kebijakan untuk pendelegasian wewenang dari Camat ke Sekretaris Kecamatan yang di setujui/ditandatangani bapak Bupati agar pengurusan perizinan tidak lama/cepat”.</p> <p>(wawancara dengan Bapak Sekretaris Camat Kecamatan Singkep, pada tanggal 18 September 2017)</p>
--	--	---



NO	NAMA INFORMAN	PERNYATAAN
4	PETUGAS PATEN KECAMATAN SINGKEP	<p>“Pelayanan Perizinan ada 4 yaitu SITU, IMB, Surat Keterangan Domisili Perusahaan dan HO tapi sekarang sudah tidak ada lagi. Yang paling banyak diurus warga adalah SITU. Kalau SITU perorangan kecamatan yang keluarkan tapi yang berbadan hukum kecamatan hanya mengeluarkan surat rekomendasi. IMB setiap tahunnya sedikit warga yang mengurus, dan untuk bangunan permanen dan ukurannya 200m<sup>2</sup> kami hanya mengeluarkan surat rekomendasi.</p> <p>Biasanya pengusaha banyak yang belum mengetahui persyaratan mengurus perizinan, kita juga tidak pernah mengumpulkan para pengusaha untuk sosialisasi, Cuma memberikan brosur persyaratan ke mereka pada saat mereka datang mengurus.</p> <p>Hambatan di sini SDM kita terbatas, yang memahami teknis untuk pengurusan perizinan IMB tidak ada, disamping itu printer kita juga Cuma 1 dan terkadang suka rusak sehingga lambat/mengganggu pekerjaan agar cepat.</p> <p>Kesadaran masyarakat juga terkadang kurang mengurus IMB atau SITU, mungkin karena pemerintah daerah belum membuat aturan tentang sanksi bagi masyarakat yang lalai/tidak mengurus surat menyurat perizinan”.</p> <p>(wawancara dengan Pak Indra Petugas Paten Kecamatan Singkep, pada tanggal 19 September 2017)</p>

NO	NAMA INFORMAN	PERNYATAAN
54	ANGGOTA DPRD KABUPATEN LINGGA	<p>“Kami sebagai anggota dewan sangat mendukung kebijakan PATEN ini, perlunya sosialisasi ke pengusaha-pengusaha sehingga mereka mengerti prosedur pengurusan perizinan. Masalah dana nanti kita dukung di DPRD, karena tentunya perjalanan dinas perlu ditambah, jadi masyarakat tak perlu mengurus sendiri ke instansi lain untuk mendapatkan izin tertentu mengingat biaya apalagi mereka yang tinggal jauh dari ibukota kabupaten.</p> <p>Saya sering mendengar keluhan dari masyarakat atau pengusaha-pengusaha kecil yang merasa ribetnya proses pelayanan perizinan atau terkesan berbelit-belit.</p> <p>Kedepannya PATEN akan kita perdakan agar lebih kuat dan kita kuatkan dengan sanksi bagi warga yang lalai mengurus perizinan, sehingga dapat menambah pendapatan daerah kita dan peran kecamatan harus lebih di optimalkan”</p> <p>(wawancara dengan Pak Pokyong anggota DPRD Kabupaten Lingga, pada tanggal 28 September 2017)</p> <p>“Kami berharap peran kecamatan harus dikuatkan jadi masyarakat cukup menunggu dokumen/surat izin di kecamatan karena faktor geografis daerah kita kesian mereka akan mengeluarkan biaya yang mahal untuk mengurus dokumen tersebut.</p> <p>Bila perlu kedepannya kita buat secara online pengurusan perizinan dan program PATEN ini menjadi viral untuk simbol daerah, sehingga</p>

		<p>merupakan keberhasilan daerah untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan perizinan. Kedepannya anggaran untuk kecamatan akan kita perhatikan sehingga PATEN di Kabupaten Lingga bisa terlaksana lebih baik.”</p> <p>(wawancara dengan Pak Zakaria anggota DPRD Kabupaten Lingga, pada tanggal 28 September 2017)</p>
--	--	--

## Lampiran 3



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Singkep



Wawancara dengan ibu RT.01 dan Pak RW.03 Desa Tanjung Harapan Kecamatan Singkep





Wawancara dengan Pak Sekerretaris Kecamatan Singkep



Wawancara dengan Bu Camat Kecamatan Singkep



Wawancara dengan Anggota DPRD Komisi 1



Wawancara dengan Anggota DPRD Komisi 2



Wawancara dengan Pengusaha Yon



Wawancara dengan Pengusaha Supriyanto



Wawancara dengan Pengusaha Aeng