

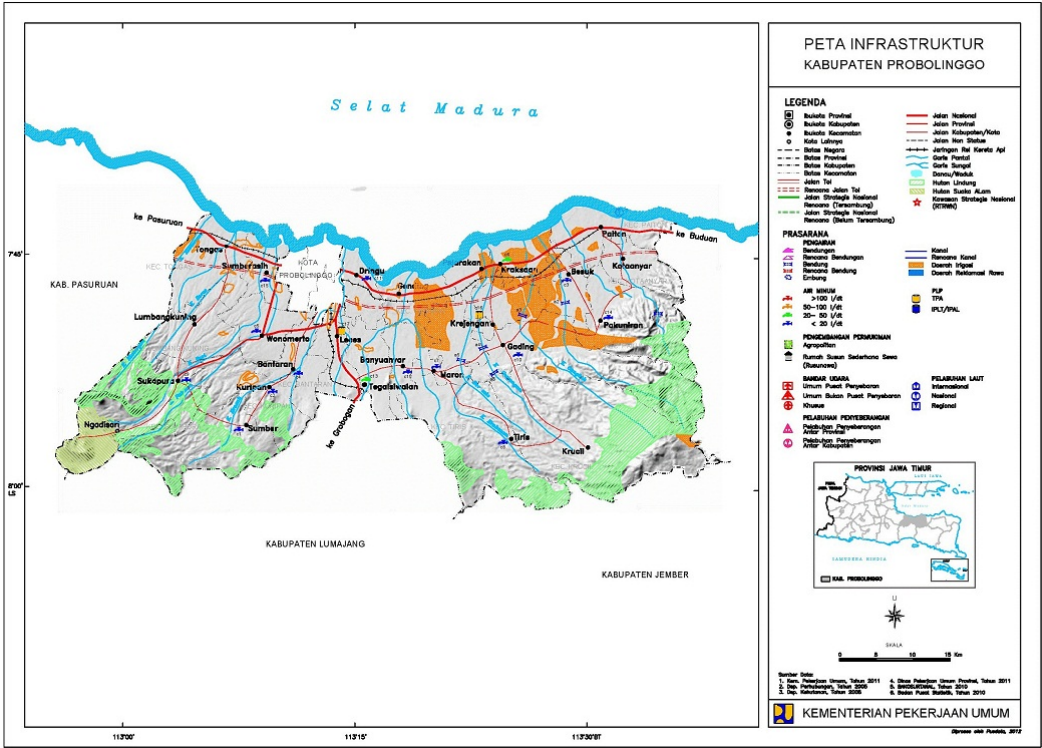
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

Pada Bab III ini penulis mengambil data dari website Kabupaten Probolinggo dan buku Profil dar Kabupaten Probolinggo

Gambar 1 : Kabupaten Probolinggo



Sumber : Google Maps Tahun 2023

1. Sejarah Kabupaten Probolinggo

Kabupaten Probolinggo adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten ini dikelilingi oleh Gunung Semeru, Gunung Argopuro, dan Pegunungan Tengger. Kabupaten Probolinggo mempunyai semboyan “Prasadja Ngesti Wibawa”. Makna semboyan : Prasadja berarti : bersahaja, blaka, jujur, bares, dengan terus terang, Ngestiberarti : menginginkan, menciptakan, mempunyai tujuan, Wibawa berarti : mukti, luhur, mulia. “Prasadja Ngesti Wibawa”berarti : Dengan rasa tulus ikhlas (bersahaja, jujur, bares) menuju kemuliaan.

Ketika seluruh Wilayah Nusantara dapat dipersatukan di bawah kekuasaan Majapahit tahun 1357 M (1279 Saka), Patih Gajah Mada telah dapat mewujudkan ikrarnya dalam Sumpah Palapa, menyambut keberhasilan ini, Raja Hayam Wuruk berkenan berpesiar keliling negara. Perjalanan muhibah ini terlaksana pada tahun 1359 M (1281 Saka).

Menyertai perjalanan bersejarah ini, Empu Prapanca seorang pujangga ahli sastra melukiskan dengan kata-kata, Sang Baginda Prabu Hayam Wuruk merasa suka cita dan kagum, menyaksikan panorama alam yang sangat mempesona di kawasan yang disinggahi ini. Masyarakatnya ramah, tempat peribadatannya anggun dan tenang, memberikan ketenteraman dan kedamaian serta mengesankan. Penyambutannya meriah aneka suguhan disajikan, membuat Baginda bersantap dengan lahap. Taman dan darma pasogatan yang elok permai menyebabkan Sang Prabu terlena dalam kesenangan dan menjadi kerasan.

Ketika rombongan tamu agung ini hendak melanjutkan perjalanan, Sang Prabu diliputi rasa sedih karena enggan untuk berpisah. Saat perpisahan diliputi rasa duka cita, bercampur bangga. Karena Sang Prabu Maha Raja junjungannya berkenan mengunjungi dan singgah berlama-lama di tempat ini. Sejak itu warga di sini menandai tempat ini dengan sebutan Prabu Linggih. Artinya tempat persinggahan Sang Prabu sebagai tamu Agung. Sebutan Prabu Linggih selanjutnya mengalami proses perubahan ucap hingga kemudian berubah menjadi Probo Linggo. Maka sebutan itu kini menjadi Probolinggo.

Pada zaman pemerintahan Prabu Radjasanagara (Sri Nata Hayam Wuruk), Raja Majapahit yang ke IV (1350-1389), Probolinggo dikenal dengan nama “Banger”, yaitu nama sebuah sungai yang mengalir di tengah daerah. Banger merupakan pedukuhan kecil di bawah pemerintahan Akuwu di Sukodono. Nama Banger sendiri dikenal dari buku Negarakertagama yang ditulis oleh pujangga kerajaan Majapahit yang terkenal yaitu Mpu Prapanca.

Dalam upaya mendekati diri dengan rakyatnya, maka Prabu Hayam Wuruk dengan didampingi Patih Amangku Bumi Gajah Mada melakukan perjalanan keliling ke daerah-daerah antara lain Lumajang dan Bondowoso. Perjalanan tersebut dimaksudkan agar Sang Prabu dapat melihat sendiri bagaimana kehidupan masyarakat di peDesaan dan sekaligus melihat sejauhmana pemerintahnya dapat dilaksanakan oleh para pembantunya. Dalam perjalanan inspeksi tersebut Prabu Hayam Wuruk singgah di Desa Banger, Desa Baremi, dan Desa Borang. Desa tersebut sekarang ini menjadi bagian wilayah administrasi Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo (Kelurahan Sukabumi, Mangunharjo, Wiroborang).

Singgahnya Prabu Hayam Wuruk di Desa Baremi, Banger dan Borang, disambut masyarakat sekitar dengan penuh sukacita. Pada hari Kamis Pahing (Respati Jenar) tanggal 4 september 1359 Masehi, Prabu Hayam Wuruk memerintahkan kepada rakyat Banger agar memperluas Banger dengan membuka hutan yang ada di sekitarnya yang selanjutnya akan dijadikan sebagai pusat pemerintahan. Perintah itulah yang akhirnya menjadi landasan sejarah hari lahirnya Kota Probolinggo.

Banger mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan perkembangan zaman. Hal ini ternyata menarik perhatian dari Bre Wirabumi (Minakjinggo), Raja Blambangan yang berkuasa. Hingga pada akhirnya Banger dapat dikuasai oleh Bre Wirabumi. Bahkan Banger pernah menjadi kancah perang saudara antara Bre Wirabumi (Blambangan) dengan Prabu Wikramardhana (Majapahit) yang dikenal dengan “Perang Paregreg”.

2. Data Nama dan Wilayah

Nama Resmi : Kabupaten Probolinggo

Ibu Kota : Kraksaan

Provinsi Jawa Timur

Batas Wilayah

Utara : Selat Madura

Selatan : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Malang

Barat : Kabupaten Pasuruan

Timur : Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Jember

Utara Bagian Tengah : Kota Probolinggo

Luas Wilayah : 169.616,65 Ha atau + 1.696,17 Km²

Jumlah Penduduk : 1.092.036 jiwa (Sensus Penduduk 2008)

Wilayah Administrasi :

Kecamatan 24

Desa 325

Kelurahan 5

3. Kondisi Geografis

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur berada pada posisi 112°50' – 113°30' Bujur Timur (BT) dan 7°40' – 8°10' Lintang Selatan (LS), dengan luas wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau + 1.696,17 km² (1,07 % dari luas daratan dan lautan Propinsi Jawa Timur).

Dengan rincian sebagai berikut :

Permukiman : 147,74 Km²

Persawahan : 373,13 Km²

Tegal : 513,80 Km²

Perkebunan : 32,81 Km²

Hutan : 426,46 Km²

Tambak/Kolam : 13,99 Km²

Pulau Gili Ketapang : 0,60 Km²

Lain-lain : 188,24 Km²

Dilihat dari geografisnya Kabupaten Probolinggo terletak di lereng pegunungan yang membujur dari Barat ke Timur, yaitu Gunung Semeru, Argopuro, Lamongan dan Tengger. Selain itu terdapat gunung lainnya, yaitu Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang dan Batuajar. Dilihat dari ketinggian berada pada 0-2500 m diatas permukaan laut dengan temperatur rata-rata 27°C – 30°C.

Lokasi Kabupaten Probolinggo yang berada di sekitar garis khatulistiwa menyebabkan daerah ini mengalami perubahan iklim dua jenis setiap tahun, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Untuk musim kemarau berkisar pada bulan April hingga bulan Oktober dengan rata-rata curah hujan + 29,5 mm per hari hujan, sedangkan musim penghujan dari bulan Oktober hingga bulan April dengan rata-rata curah hujan + 229 mm per hari hujan. Curah hujan yang cukup tinggi terjadi pada bulan Desember sampai dengan bulan Maret dengan rata-rata curah hujan + 360 mm per hari hujan. Diantara dua musim tersebut terdapat musim pancaroba yang biasanya ditandai dengan tiupan angin kering yang cukup kencang yang berhembus dari arah Tenggara ke Barat Laut biasa disebut “Angin Gending”

Selain itu Kabupaten Probolinggo memiliki beberapa obyek wisata yaitu Gunung Bromo, Air Terjun Madakaripura, Pulau Gili Ketapang dengan taman lautnya, Pantai Bentar, Arum Jeram Sungai Pekalen, Ranu Segaran dan Sumber Air Panas serta Candi Jabung yang mencerminkan kejayaan masa lalu.

Adapun pembagian wilayah administratif, secara yuridis formal dibentuk dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, yang terdiri dari 24 wilayah Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1.642 Rukun Warga (RW) dan 5.864 Rukun Tetangga (RT)

4. Topografi

Secara topografi Kabupaten Probolinggo mempunyai ciri fisik yang menggambarkan kondisi geografis, terdiri dari dataran rendah pada bagian utara, lereng-lereng gunung pada bagian tengah dan dataran tinggi pada bagian selatan, dengan tingkat kesuburan dan pola penggunaan tanah yang berbeda.

Bentuk permukaan daratan diklasifikasikan atas 3 (tiga) jenis, yaitu :

- Dataran rendah dan tanah pesisir dengan ketinggian 0-100 M diatas permukaan air laut, daerah ini membentang di sepanjang pantai utara mulai dari Barat ke arah Timur kemudian membujur ke Selatan.
- Daerah perbukitan dengan ketinggian 100-1.000 M diatas permukaan air laut, daerah ini terletak di wilayah bagian Tengah sepanjang kaki Gunung Semeru dan Pegunungan Tengger serta pada bagian Utara sisi bagian Timur sekitar Gunung Lamongan.

- Daerah pegunungan dengan ketinggian diatas 1.000 M dari permukaan air laut, daerah ini terletak di sebelah barat daya yaitu sekitar Pegunungan Tengger dan disebelah Tenggara yaitu di sekitar Pegunungan Argopuro.

Sedangkan jumlah sungai yang ada di wilayah Kabupaten Probolinggo antara lain terdiri dari Sungai Pekalen, Pancarglagas, Krasak, Kertosuko, Rondoningo, Pendil, Gending, Banyubiru, Ronggojalu, Kedunggaleng dan Patalan. Sungai terpanjang adalah Rondoningo dengan panjang 95,2 Km, sedangkan sungai terpendek adalah Afour Bujel dengan panjang hanya 2 Km saja. Sungai-sungai yang mengalir di wilayah Kabupaten Probolinggo tersebut sangat dipengaruhi oleh iklim yang berlangsung tiap tahun.

5. Penduduk

Jumlah Penduduk Kabupaten Probolinggo berdasarkan penghitungan BPS pada tahun 2008 sebanyak 1.092.036 jiwa terdiri dari laki-laki 523.652 jiwa dan perempuan 568.384 jiwa, dengan tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 1,01 %. Adapun tingkat kepadatan penduduk rata-rata 644 jiwa/Km² dengan tingkat kepadatan tertinggi di Kecamatan Sumberasih sebesar 1.907 jiwa/Km² dan tingkat kepadatan terendah sebesar 186 jiwa/Km² di Kecamatan Sumber.

Mayoritas masyarakatnya beragama Islam 95,40 %, Kristen/Protestan 1,46 %, Katolik 1,45 %, Budha 0.08 %, sedangkan masyarakat yang beragama Hindu 1,50 % tersebar di Kecamatan Sumber dan Sukapura.

Berdasarkan karakteristik daerah + 60 % mata pencaharian penduduk bekerja di sektor pertanian, sedangkan untuk daerah pantai seperti di Kecamatan Tongas,

Sumberasih, Dringu, Gending, Pajarakan, Kraksaan dan Paiton sebagian penduduknya bermata pencaharian sebagai nelayan. Sedangkan daerah pegunungan memungkinkan untuk pengembangan tenaga kerja pada sektor perkebunan dengan berbagai komoditinya. Dari perkembangan penyerapan tenaga kerja di sektor pertanian tersebut, semakin lama peranannya cenderung menurun dan tergeser oleh sektor non pertanian seperti industri, perdagangan dan jasa yang cenderung meningkat.

B. PENYAJIAN DATA FOKUS PENELITIAN

4.3.1 Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.⁷¹ Pelayanan publik pada dasarnya adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo sudah dilaksanakan sejak tahun 2015. Peraturan Bupati

Probolinggo Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati Probolinggo Nomor: 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Probolinggo. Kemudian, Keputusan Bupati Probolinggo Nomor: 138/447 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Probolinggo.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sumberasih, PATEN merupakan pelayanan publik di bidang perizinan dan non-perizinan. Dengan adanya PATEN ini diharapkan mampu memberi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pelimpahan sebagian kewenangan yang merupakan salah satu syarat untuk menyelenggarakan PATEN harus dipenuhi oleh daerah guna mendukung keberhasilan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan reduksi data yang dilakukan peneliti, sejak PATEN di jalankan pada tahun 2015, terlihat adanya beberapa perubahan yang positif, diantaranya memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di kecamatan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, setiap pegawai di kecamatan juga harus memahami dan bertanggungjawab dengan tugasnya masing-masing dalam hal penyelenggaraan PATEN.

Untuk mendukung berjalannya PATEN dengan maksimal harus memenuhi persyaratan penyelenggara PATEN sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN. Berikut petikan wawancara yang dilakukan dengan Seksi Pelayanan Umum yang melaksanakan teknis pelayanan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Bapak Firmansyah, ST:

“Dalam implementasi kebijakan PATEN ini dari Persyaratan Substantif sudah cukup jelas, Persyaratan Administratif, dan Persyaratan Teknis sudah baik. Pembiayaan dalam pelaksanaan PATEN tidak ada sedikit pun di pungut dari masyarakat karena anggarannya sudah ada dari APBK. Dari 6 standar pelayanan PATEN juga ada nya waktu pelayanan minimal pemohon menunggu sampai dokumen selesai yaitu 20 menit, maksimal sehari, jika Camat atau Sekcam tidak ada di kantor karena halangan atau ada kepentingan tugas ke luar daerah. Kemudian dari sumber daya manusia (pegawai) di kantor Camat Sumberasih juga sudah memahami dari tugas dan fungsinya masing-masing”. (Bapak Firmansyah, ST, 14 Juli 2023)

Persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat sudah jelas pada Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 39 Tahun 2017 tentang pendelegasian sebagian kewenangan bupati kepada Camat. Camat memperoleh pendelegasian sebagian kewenangan Bupati berdasarkan karakteristik kecamatan yang ditetapkan melalui keputusan Bupati. Dalam menjalankan sebagian kewenangan dan tugasnya kecamatan menjadi Penyelenggara

pelayanan di bidang perizinan, non-perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan pengawasan, fasilitasi, penetapan, dan penyelenggaraan.

Hal ini merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kemudian diikuti dengan persyaratan Administratif yang berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan memiliki dua indikator yaitu: pertama standar pelayanan, kedua sarana dan prasarana, serta persyaratan teknis, meliputi: petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan, berupa sarana dan prasarana dan pelaksana teknis penyelenggaraan PATEN sejauh ini dalam ketersediaan sarana dan prasarana di kantor Camat Sumberasih sudah memadai dalam hal pelayanan PATEN. Dalam pembiayaan dari pendelegasian kewenangan dibebankan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) dan sumber-sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, dalam pelaksanaannya akan menghasilkan penerimaan, maka penerima tersebut merupakan penerimaan daerah dan wajib di setor ke rekening kas umum daerah.

Optimalisasi peran kecamatan merupakan hal penting yang dapat menjadi percepatan dalam peningkatan pelayanan publik di daerah, termasuk dalam hal pelaksanaan PATEN, ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Sumberasih Bapak Fadhlinsyah, S.H:

“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini memang sangat baik sekali bagi masyarakat, karena masyarakat perlu kemudahan dalam hal pelayanan. PATEN pada kecamatan Sumberasih sudah memiliki sistem pelayanan yang ter-struktur dan tidak berbaur-baur lagi dalam

sistemnya, karena setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang prima. Di dalam PATEN ini diatur mengenai SOP nya, bidang-bidang apa saja yang diatur baik dalam bidang perijinan maupun dalam bidang non-perijinan. Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada.”, (Bapak Fadhlinsyah, S.H. 17 Juni 2023)

Pelaksanaan PATEN di kecamatan harus memberikan kepuasan yang sangat baik kepada masyarakat, pemberian pelayanan dari para Pegawai kecamatan harus memahami tugas-nya terhadap masyarakat yang melaksanakan PATEN. Kebijakan ini harus sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*), SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh siapapun karena menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan, struktur organisasi pelaksanaan pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dari setiap para pegawai juga Jangan sampai kita sebagai petugas malah bingung dan tidak mengerti tentang alurnya. Jadi petugas-petugas loket di kami sebelumnya sudah mengikuti pelatihan tentang PATEN, agar petugas kita memiliki keahlian dan memahami dalam memberikan kejelasan kepada masyarakat, karena tugas dari pemerintah itu untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan yang prima. Berdasarkan observasi peneliti juga secara keseluruhan pelayanan yang diberikan berpedoman pada SOP yang ada, hal ini merupakan mekanisme dari struktur birokrasi guna agar memberi kemudahan dalam pelaksanaan kebijakan. Demikian juga yang dijelaskan oleh

Camat Sumberasih Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M:

“Pada saat sekarang ini Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sumberasih sudah sangat baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena kita sudah memiliki meja pelayanan yang ter-struktur. Selama ini kami menginformasikan tentang PATEN kepada kepala desa (geuchik). Dan sekarang kita sudah memiliki ruang Smart City juga. Baru awal tahun 2019 ini juga kita sudah ada aplikasi PATEN itu sendiri dengan nama aplikasinya “bkj keren” untuk biaya pembuatan aplikasi ini tidak mahal asalkan kita ada kemauan (ujarnya), agar masyarakat bisa lebih cepat lagi mendapatkan pelayanan, sedangkan jika untuk orang yang sudah lanjut usia yang tidak mengerti elektronik maka lebih baik menggunakan caramanual saja dengan datang ke kantor”.(Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M. 11 Juni 2023)

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah berjalan dengan baik dari tahun sebelumnya, memiliki meja pelayanan yang ter-struktur dan tertata sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang di mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dengan melakukan rapat atau sosialisasi ke setiap geuchik memberikan kemudahan kepada masyarakatnya, sekarang sudah memiliki ruang Smart City yaitu sebuah konsep kota cerdas yang dapat membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya ataupun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya, guna untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota layak huni yang lebih baik di masa depan.

Kemudian, adanya aplikasi yang baru dari PATEN ini belum di launching kan dan belum bisa di aplikasikan, dengan adanya aplikasi ini agar lebih memudahkan masyarakat lagi dalam pelaksanaan PATEN, sudah pernah dikenalkan ke masyarakat tetapi mereka masi bingung dan kurang mengerti dalam penggunaan aplikasinya dan mereka lebih terbiasa dan lebih mau menggunakan dengan sistem yang manual. Dari sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka. Terbitnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis di Kabupaten baik dari tugas dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga perlu pengaturan tersendiri yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dengan Peraturan Pemerintah. Peraturan ini mengisyaratkan arti penting kecamatan dalam pemerintah daerah dan penyelenggaraan otonomi. Mengingat posisi strategisnya itu, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat dan aparaturnya diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat baru dalam pelayanan publik. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberi manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat

memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Kemudian berdasarkan data laporan masyarakat yang menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sumberasih. Dari jumlah masyarakat yang melaksanakan PATEN dengan rincian seperti pada tabel di bawah.

Tabel 4.2 Data masyarakat penyelenggara PATEN (Tahun 2021 s.d Juni 2023)

No	Tahun	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	Izin Usaha Mikro	Jumlah
1	2021	6 orang	124 orang	0	130 orang
2	2022	3 orang	132 orang	2 orang	137 orang
3	2023	5 orang	58 orang	1 orang	64 orang

Sumber: kantor kecamatan Sumberasih bagian Seksi Pelayanan Umum

Berdasarkan teknik penyajian data yang dilakukan peneliti selama 3 (tiga) bulan, jumlah masyarakat yang melaksanakan PATEN dari setiap tahunnya mengalami peningkatan, pada tahun 2021 sebanyak 130 orang, tahun 2022 sebanyak 137 orang, dan data terakhir pada bulan juni tahun 2023 sebanyak 64 orang. Masyarakat, merupakan orang yang menerima pelayanan tersebut. Berikut ini hasil wawancara dari masyarakat Desa Porang Kecamatan Sumberasih Ibu Jumara Yani (33 tahun) dengan pekerjaan Pedagang:

“Saya sendiri seorang pedagang barang kelontong, setelah adanya PATEN ini kami sendiri sangat mudah dalam melakukan perizinan usaha. Petugas pegawai di kantor camat juga sudah memberikan pelayanan yang bagus, mereka juga tidak berbelit- belit dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang apabila ada yang belum

paham betul mengenai ketentuan dan persyaratannya. Dengan para pegawai yang ramah dan memberikan kenyamanan di dalam ruangan dengan adanya ruang tunggu, tv dan wifi, jadi, Mengenai kebersihan, keramahan pegawai dan kenyamanan kantor juga sudah memberikan kepuasan bagi kami”. (Ibu Jumara Yani, 15 Juni 2023)

Demikian pula hasil wawancara dari masyarakat Desa Muneng Kidul Kecamatan Sumberasih Ibu Siti Zubaidah (53 tahun) dengan pekerjaanpedagang, terkait manfaat PATEN:

“Saya yang seorang pedagang sangat menguntungkan bagi kami dari adanya PATEN ini, sehingga dalam mengurus usaha dagang saya tidak pusing lagi mau mengurusnya dimana, karena kecamatan sendiri sudah bisa menanganinya dengan waktu yang tidak lama dan juga tidak banyak persyaratan dan ketersediaan sarana dan prasarana nya juga sudah memadai dari tahun yang sebelumnya”. (Ibu Siti Zubaidah)

Demikian juga hasil wawancara dari masyarakat Desa Laweyan Kecamatan Sumberasih Ibu Halimatusa’diah (52 tahun) Pekerjaan PNS:

“Saya yang seorang PNS berstatus Janda Karena suami saya sudah meninggal 2 tahun yang lalu, Dari adanya PATEN ini sangat membantu bagi keluarga saya sehingga dalam mengurus usaha toko parfum yang dikelola anak saya dapat terbantu untuk membantu mengkuliahkan adek bungsunya”. (Ibu Halimatusa’diah. 15 Juni 2023)

Masyarakat merupakan sasaran dari proses pelayanan yang disediakanoleh

pemerintah. Memperoleh pelayanan adalah hak setiap warga negara, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah berkualitas, mudah, cepat, dan transparan. Hal yang sama juga diharapkan oleh masyarakat Kecamatan Sumberasih, yang sebagian besar bermata pencarian sebagai petani, dan pelaku usaha kecil dan menengah. Kondisi ini menjadi tugas dan tanggungjawab Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di bidang perizinan dan non- perizinan melalui PATEN. Hal ini sangat penting dilakukan karena dengan PATEN masyarakat akan dilayani dengan cepat, mudah, tidak diskriminatif, dan transparan. Didalam PATEN, masyarakat akan memperoleh akses yang luas dalam mendapatkan informasi, menilai dan memberi masukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam PATEN juga dapat berupa keikutsertaan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga pelayanan administrasi tersebut akan berorientasi pada kepentingan publik.

4.3.2 Kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo

Terdapat beberapa kendala dan masalah yang dihadapi dilapangan, salah satu masalah yang muncul adalah mengenai sumberdaya manusia adanya faktor budaya yang masih melekat pada pegawai. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Sumberasih Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M:

“Dalam menerapkan kebijakan tidak semuanya berjalan dengan baik, ada beberapa kendala dan masalah yang dihadapi saat penerapannya dilapangan. Begitu juga dengan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tidak semuanya berjalan dengan lancar. Ada beberapa pegawai yang masih terpengaruh oleh faktor budaya yang masih melekat pada masyarakat, yaitu seperti kenduri di pagi hari, sedangkan masyarakat sudah tiba dikantor pada pagi hari agar mendapatkan pelayanan yang cepat dan prima, tetapi para pemberi pelayanan (pegawai) belum tiba di tempat (kantor) karena kenduri yang dihadiri belum selesai, jika kenduri itu tidak dihadiri oleh mereka maka akan berdampak hukuman sosial”. (Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M. 18 Juni 2023)

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Sumberasih Bapak Fadhlinsyah, S.H:

“Dalam menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada saat ini, ada beberapa masalah yang terjadi dari sumber daya manusianya sendiri yaitu dari pegawainya karena dengan seiring berjalannya waktu dan teknologi yang semakin modern, sebagian dari pegawainya ada yang sudah tua sehingga kurang dalam mengaplikasikan teknogi itu sendiri. Tetapi kami yang atasan sering melakukan pengawasan terhadap para pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam memberi pelayanan. Sedangkan dari masyarakatnya ada juga masalah yang terjadi, dari adanya PATEN ini sebagian masyarakat terhambat dalam pelaksanaannya karena ada yang sudah tua, tidak bisa mengemudi kendaraan dan masih ada yang

belum memahaminya sehingga mereka masih bingung untuk mengurus persoalan di bidang perizinan dan non-perizinan". (Bapak Fadhlinsyah, S.H. 17 Juni 2023)

Dalam implementasi kebijakan PATEN ini, terdapat juga kendala yang sering terjadi yaitu: Sumberdaya manusia, berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa kendala yang dihadapi di kecamatan Sumberasih, adalah SDM, ini terlihat dari beberapa pegawai yang masih terpengaruh oleh faktor budaya yang masih melekat pada masyarakat, sedangkan masyarakat jika itu tidak dihadiri oleh mereka maka akan berdampak hukuman sosial, tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia dari para pegawai, dan juga membuat para pegawai sulit memahami kebijakan PATEN, karena mereka harus beradaptasi kembali dengan hal-hal baru tersebut. Sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka. Sumberdaya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Maka, manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Sedangkan berdasarkan observasi peneliti dari komunikasi para pegawai terhadap masyarakat sudah baik, ramah, santun, dan sopan, dari sikap dan struktur birokrasinya juga sudah jelas.

C. Alisis Data dan Interpretasi Data

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo sudah dilaksanakan sejak tahun 2015. Kebijakan PATEN ini diatur dalam Keputusan Bupati Probolinggo Nomor 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Probolinggo. Dalam Keputusan tersebut, Bupati Probolinggo memutuskan kecamatan penyelenggara (PATEN) di seluruh Kabupaten Probolinggo sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan memenuhi 3 (tiga) persyaratan yaitu: persyaratan substantif, persyaratan Administratif, dan persyaratan Teknis. Persyaratan substantif adalah sebagian wewenang Bupati kepada Camat, pendelegasian wewenang meliputi bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Ini sudah ditegaskan dalam Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati Probolinggo Nomor: 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Probolinggo. Kemudian, Keputusan Bupati Probolinggo Nomor: 138/447 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Probolinggo.

Persyaratan administratif memiliki dua indikator yaitu: pertama standar pelayanan, yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dari jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, akan diberi penjelasan dari para pegawai kepada masyarakat yang akan mengurus bidang perizinan dan non-perizinan, proses pelayanan sudah jelas di paparkan pada papan PATEN, para pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan minimal 20 menit dan maksimal sehari dokumen sudah selesai, dan biaya juga sudah jelas tidak dipungut dari masyarakat karena sudah dibebankan kepada APBK (Anggaran Pendapatan Belanja Kabupaten). kedua uraian tugas personil kecamatan Sumberasih juga sudah berdasarkan tugas dan fungsi para pegawai masing-masing, tugas dan fungsi yang dijalankan semua personil kecamatan dari camat, sekretaris camat, dan seksi-seksi pelayanan yang sudah ditetapkan peraturan bupati.

Persyaratan teknis, meliputi: pertama sarana dan prasarana sudah ada tempat piket, loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi dengan menggunakan kertas, pulpen, komputer, lemari arsip, dan tempat finalisasi proses, adanya ruang tunggu tersedia kursi, koran, televisi dan wifi agar tidak membosankan bagi masyarakat yang datang, dan toilet untuk warga. Selanjutnya adanya tempat penyerahan dokumen. Kedua, pelaksana teknis sudah ada petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan.

Pembinaan dan pengawasan penyelenggara Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Probolinggo dilaksanakan oleh tim Teknis PATEN berdasarkan Keputusan Bupati Probolinggo, Tim Teknis PATEN melaporkan secara periodik pelaksanaan penyelenggara PATEN. Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) Probolinggo.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam peraturan tersebut, terdapat aturan-aturan tentang Ruang Lingkup PATEN, maksud dan tujuan, persyaratan, penetapan dan pembentukan Tim Teknis PATEN, Pejabat Penyelenggara, Pembiayaan dan Pembinaan, Pembinaan dan Pengawasan, Ketentuan lain-lain dan Ketentuan Peralihan.

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Sumberasih diselenggarakan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan sertasecara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perijinan dan non-perijinan.

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perijinan dan non-perijinan sesuai skala dan kriteria dari Bupati kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya

yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini dapat dilakukan dengan 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 itu ke kabupaten untuk diproses lebih lanjut oleh badan/ kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan warga ganya perlu mengambil dokumen tersebut dikecamatan. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada masyarakatnya menjadi lebih prima, berkualitas, dan mudah.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sumberasih, penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Keberhasilan implementasi kebijakan penelitian menggunakan teori George Edward III:

a. Komunikasi

Komunikasi di kecamatan Sumberasih antar sesama petugas sudah terjalin dengan baik. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi nya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya. Komunikasi yang dilakukan para pelaksana kebijakan lancar dengan mengadakan pertemuan-pertemuan

antara implementor. Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program PATEN. Kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, ukuran implementasi tidak hanya diterima atau sekedar tahu saja, namun kebijakan itu harus dapat dirasakan dampaknya oleh sasaran kebijakan itu sendiri. Dengan mengadakan sosialisasi, rapat mengenai informasikan tentang PATEN kepada seluruh kelapa desa (geuchik) yang ada di Kecamatan Sumberasih di kantor kecamatan.

b. Sumberdaya

Sumberdaya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Selain sumberdaya manusia, sumberdaya-sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan adalah sumberdaya finansial dan sumberdaya waktu. Ketersediaan sumberdaya manusia dalam melaksanakan proses implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Sumberasih sudah tercukupi. Dengan adanya pelaksana-pelaksana yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada. Ketersediaan sumberdaya yang handal merupakan suatu hal yang wajib, di dalam pelaksanaannya para pegawai juga sudah sudah sesuai dengan

harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Selain sumberdaya manusia juga dibutuhkan sumberdaya yang lain salah satunya yaitu sumberdaya finansial. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan juga tidak diperbolehkan adanya pungutan liar dalam proses pelaksanaannya semua beban anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dibebankan kepada APBK. Jadi dalam hal sumberdaya finansial tidak terjadi kendala. Ketersediaan sarana dan prasarana yang sudah memadai.

c. Sikap/Kecenderungan (Disposisi)

Keberhasilan atau tindakannya kinerja implementasi kebijakan publik. Kecenderungan atau sikap dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri. Sikap penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan menerima kebijakan yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan. Sikap yang mencerminkan pelaksana menerima kebijakan tersebut, misalnya keramahan, keteladanan, kejujuran, dan komitmen yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap para pelaksana kebijakan. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila para pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik maka para pelaksana akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana

dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sumberasih sudah terlaksana dengan baik. Disposisi (sikap/kecenderungan) sebagai faktor pendukung, pegawai di kecamatan Sumberasih termasuk dalam disposisi yang sudah baik, karena sudah memiliki komitmen, dedikasi, tanggung-jawab dan kejujuran yang tinggi.

d. Struktur birokrasi

Struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN dan juga sebagai faktor pendukung karena bidang pelayanan sudah terstruktur, yang organisasinya terdiri dari kasi pelayanan, dan staf-staf pelayanan. Keberhasilan kebijakan mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Ia menekankan perlu adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan di antara para pelaksana, maka para pelaksana program PATEN ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Struktur Birokrasi para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sumberasih sudah terlaksana dengan baik agar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dari hasil penelitian dan pembahasan implementasi kebijakan PATEN sudah berjalan sesuai yang diharapkan, dengan memberi kemudahan kepada masyarakat.

Mekanisme ini dijalankan di Kecamatan untuk menecgah permasalahan atau kesalahan dalam pengurusan pelayanan di bidang perizinan dan non-

perizinan, hal ini dilakukan untuk mengurangi kesulitan bagi masyarakat. Tahap awal pemohonan (warga) menyerahkan formulir/berkas untuk persyaratan PATEN ke loket pendaftaran, yang fungsi loket pendaftaran ini sebagai tempat pendaftaran bagi warga yang mengajukan permohonan penyelesaian suatu dokumen, yang tugasnya memeriksa atau melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Bila persyaratan lengkap, maka berkas dilanjutkan ke tempat pemeriksaan berkas. Petugas kemudian mempersilahkan warga untuk menunggu di ruang tunggu. Pada pemeriksaan ditinjau kembali berkas pemohon apakah mau membuat surat izin khusus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU/HO (*Hinder Ordonantie*)).

Kemudian petugas setelah memeriksa berkas selanjutnya menyerahkan ke tempat pemrosesan berkas, di tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan. Setelah di validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengelolaan data dan informasi, lalu berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran. Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke Sekretaris Kecamatan (sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke camat untuk ditandatangani. Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirim ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya di serahkan ke warga.