

**BAB II****GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN****II.1 Profil Kecamatan Sukodono**

Pemerintah kecamatan sebagai *sub sistem* Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat. Pelimpahan kewenangan Bupati Sidoarjo yang dimulai sejak terbitnya Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2008 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan kepada Camat.

Kecamatan Sukodono merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, dengan wilayah yang berbatasan langsung dengan Kota Sidoarjo dan dekat dengan Kota Surabaya yang menjadikan Kecamatan Sukodono tumbuh dengan sangat pesat. Ini ditandai dengan banyaknya perusahaan yang berani berinvestasi di Kecamatan Sukodono, banyaknya warga terampil yang dapat membuka lapangan kerja baru, hingga peremajaan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, Kantor Kecamatan Sukodono dan Puskesmas Sukodono.

Wilayah administrasi pemerintahan terdiri dari 19 Desa dan 57 Dusun. Jumlah penduduk di Kecamatan Sukodono dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Berdasarkan data Kecamatan Sukodono hingga April 2015 berjumlah 111.394 jiwa dapat dilihat pada tabel II.1.



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

Tabel II.1

Jumlah Penduduk Kecamatan Sukodono Tahun 2015¹³⁰

DESA	Jenis Kelamin		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
Desa Wilayut	1.534	1.479	3.013
Desa Kebonagung	5.877	5.785	11.662
Desa Anggaswangi	2.786	2.678	5.464
Desa Jumputrejo	4.159	3.994	8.153
Desa Suruh	1.858	1.779	3.637
Desa Pekarungan	4.151	4.113	8.264
Desa Pademonegoro	2.299	2.252	4.551
Desa Cangkringsari	2.247	2.105	4.352
Desa Jogosatru	1.643	1.580	3.223
Desa Ngaresrejo	1.399	1.409	2.808
Desa Sambungrejo	1.911	1.902	3.813
Desa Plumbungan	1.746	1.662	3.408
Desa Sukodono	3.687	3.427	7.114
Desa Kloposepuluh	2.793	2.679	5.472
Desa Masanganwetan	1.722	1.640	3.362
Desa Suko	6.529	6.260	12.789
Desa Masangankulon	6.429	6.080	12.509
Desa Panjunan	1.741	1.677	3.418
Desa Bangsri	2.214	2.168	4.382
Total	56.725	54.669	111.394

Sumber: Data Kecamatan Sukodono

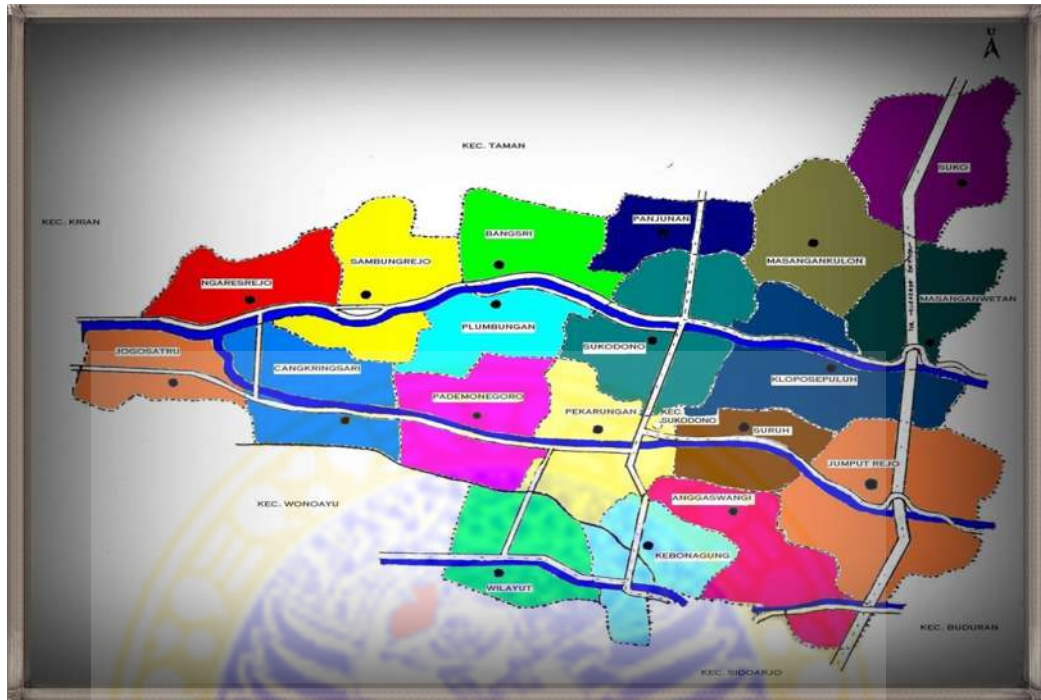
Luas wilayah Kecamatan Sukodono adalah 3485,74 ha dengan luas tanah sawah sebesar 1915 ha, luas tanah pekarangan atau bangunan 1242 ha dan luas tanah fasilitas umum adalah 328,74 ha. Batas geografis wilayah Kecamatan Sukodono terdiri dari:

- Sebelah Utara : Kecamatan Taman
- Sebelah Selatan : Kecamatan Sidoarjo dan Kecamatan Wonoayu
- Sebelah Timur : Kecamatan Buduran dan Kecamatan Gedangan
- Sebelah Barat : Kecamatan Krian

¹³⁰ Data Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN



Gambar II.1: Peta Kecamatan Sukodono (Sumber: website resmi Kabupaten Sidoarjo)

II.1.1 Visi dan Misi kecamatan Sukodono

Visi Kecamatan Sukodono:

Menjadikan Kecamatan Sukodono sebagai SKPD yang unggul dan berkualitas dalam pelayanan.

Misi Kecamatan Sukodono

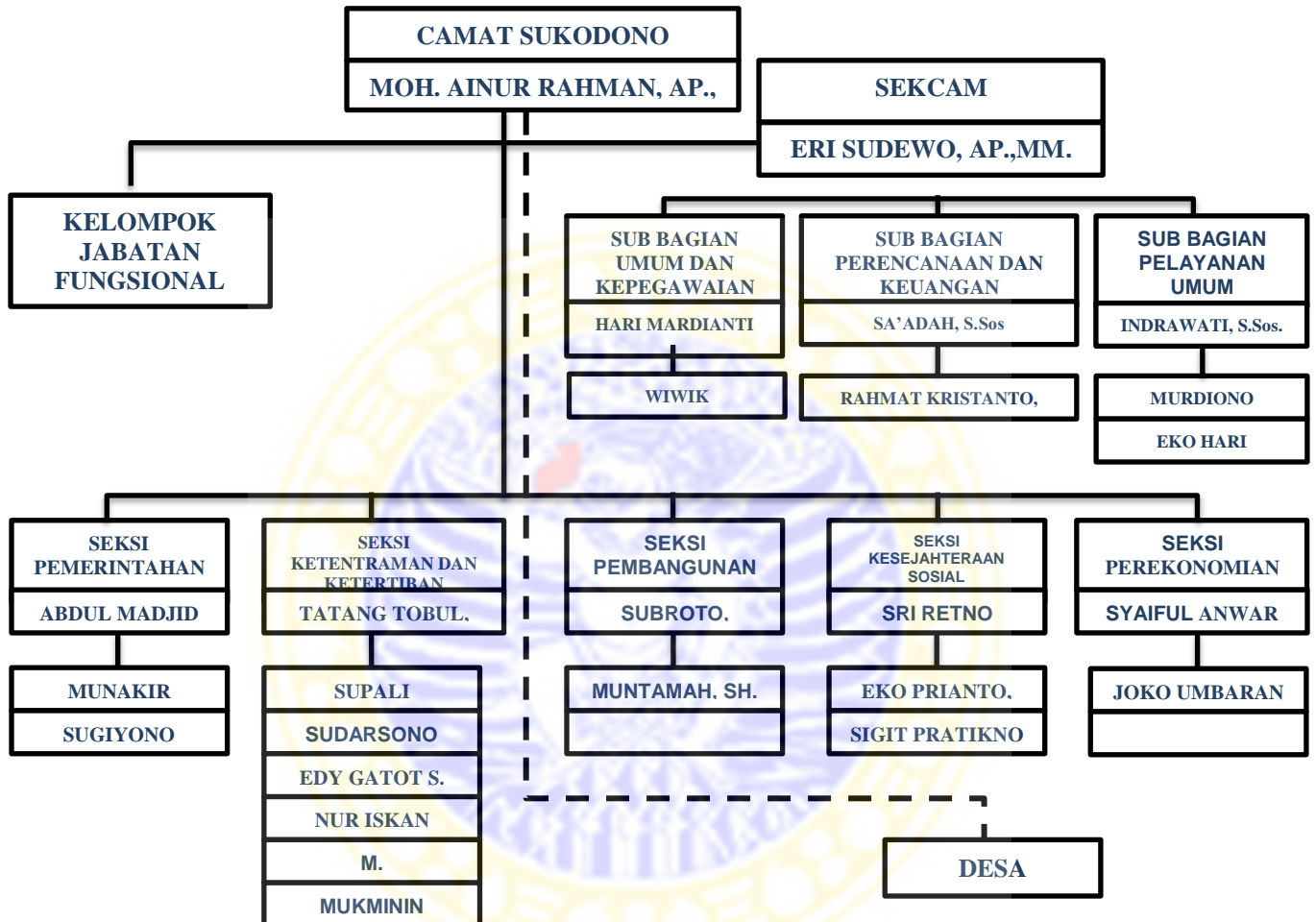
1. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas dan berstandart.
2. Mengembangkan tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang responsif, akomodatif dan transparan.



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

II.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sukodono

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memiliki susunan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar II.2 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

II.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi

1. Camat

Tugas pokok: Camat menjalankan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan pada bidang-bidang:

- a. Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan Daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian dan Persandian;



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

- b. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- c. Pekerjaan Umum;
- d. Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Perhubungan;
- f. Tenaga Kerja;
- g. Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak;
- h. Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera;
- i. Perindustrian dan Perdagangan.

Fungsi:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- e. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan;
- f. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan; dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.



2. Sekretariat

Tugas pokok: Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas membantu camat dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi penyusunan perencanaan, pelaporan, ketatausahaan, kepegawaian, dan keuangan serta pelayanan umum.

Fungsi:

- a. Melaksanakan peyusunan secara program, pengumpulan dan pengolahan data serta laporan;
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seksi-seksi;
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi keuangan, kepegawaian, rumah tangga perlengkapan dan protokol;
- d. Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan umum;
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Seksi Pemerintahan

Tugas pokok: Seksi pemerintahan mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.

Fungsi:

- a. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan pemerintahan
- b. Penyusunan program dan petunjuk teknis di bidang urusan pemerintahan



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

- c. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang urusan pemerintahan
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Seksi Pembangunan Fisik

Tugas pokok: Mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan baham rumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan laporan urusan pembangunan fisik.

Fungsi:

- a. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan pembangunan fisik
- b. Penyusunan program dan petunjuk teknis di bidang urusan pembangunan fisik
- c. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang urusan pembangunan fisik
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.



5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Tugas pokok: Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban.

Fungsi:

- a. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan ketentraman dan ketertiban
- b. Penyusunan program dan petunjuk teknis di bidang urusan ketentraman dan ketertiban
- c. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang ketentraman dan ketertiban
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Seksi Perekonomian

Tugas pokok: Seksi Perekonomian mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan perekonomian.

Fungsi:

- a. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan perekonomian;



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

- b. Penyusunan program dan petunjuk teknis di bidang urusan perekonomian;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perekonomian;
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.

7. Seksi Kesejahteraan Sosial

Tugas pokok: mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan sosial.

Fungsi:

- a. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan kesos;
- b. Penyusunan program dan petunjuk teknis di bidang urusan kesos;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang urusan kesos;
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.



II.1.4 Jenis Layanan yang Diberikan Kecamatan Sukodono

Jenis – jenis pelayanan yang diberikan Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, antara lain:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Kartu Keluarga (KK) / Entry Data Kependudukan
3. Surat Keterangan Tinggal Sementara (Domisili)
4. Surat Keterangan Pindah Tempat (Mutasi penduduk)
5. Surat Pengantar penerbitan Surat Catatan Kepolisian (Surat Pengantar SKCK)
6. Surat Pengantar Ijin Keramaian
7. Surat Keterangan Waris
8. Surat Permohonan Pengumuman Perkawinan
9. Surat Pengantar Pengajuan Akte Kelahiran
10. Penerbitan dan Penandatanganan IMB Rumah Tinggal dibawah 200m² (baru dan renovasi), selain bertingkat dan IMB awal pembangunan perumahan
11. Surat Pencari Kerja Kartu AK. I s/d V
12. Legalisir dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll)
13. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
14. Surat Keterangan lain-lain.



II.2 Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

II.2.1 Pengertian PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini 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. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan. Warga tidak lagi harus terbebani dengan pertanyaan apakah uang yang dibayarkan akan sampai kepada kas daerah atau hilang di perjalanan, karena semuanya tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya dan diumumkan kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya.



II.2.2 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 non perizinan.

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 non perizinan 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 itu ke



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

kabupaten/kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP Kabupaten/Kota kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan warga hanya perlu mengambil dokumen itu di kecamatan. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada warganya menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

II.2.3 Tujuan PATEN

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. 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.

II.2.4 Asas PATEN

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.



1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan

II.2.5 Syarat penyelenggaraan PATEN

Di dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN, terdapat tiga persyaratan yang harus dipenuhi sebelum kebijakan ini diimplementasikan, yaitu persyaratan substantif, administratif dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat disebut sebagai kecamatan penyelenggara PATEN.

a. Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu, maka camat tak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan bupati/walikota yang selama ini dijalankan oleh SKPD lainnya, seperti kantor, badan atau dinas. Hal ini sesuai dengan Pasal 126 ayat 2 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek : (a) perizinan; (b) rekomendasi; (c) koordinasi; (d) pembinaan; (e) pengawasan; (f) fasilitasi; (g) penetapan; (h) penyelenggaraan; (i) kewenangan lain yang dilimpahkan.

Pelimpahan sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat, merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan sebagian wewenang bukan berarti memindahkan kekuasaan kepada camat, tetapi lebih kepada pendistribusian wewenang bupati/walikota yang dimanifestasikan sebagai kewenangan dinas/lembaga teknis daerah dalam skala dan kriteria yang relevan dengan kecamatan.

Manfaat utama pelimpahan wewenang ini adalah mendekatkan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, dan mempersempit rentang kendali dari bupati/walikota kepada masyarakat.

Pelimpahan wewenang hanya dapat berjalan dengan efektif bila sejumlah prasyarat terpenuhi, yaitu:

- a. Adanya keinginan politik dari bupati/walikota untuk melimpahkan wewenang ke camat.
- b. Adanya kemauan politik dari pemerintahan daerah (bupati/walikota dan DPRD) untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, terutama untuk pelayanan yang bersifat sederhana, seketika, mudah, dan murah serta berdaya lingkup setempat.



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

- c. Adanya ketulusan komitmen dari dinas/lembaga teknis daerah untuk melepaskan sebagian kewenangan teknis yang dapat dijalankan oleh kecamatan.
 - d. Adanya dukungan anggaran, infrastruktur dan personil kepada kecamatan untuk menjalankan kewenangan yang telah dilimpahkan tersebut.
- b. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan; proses/prosedur pelayanan; pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan; waktu pelayanan; dan biaya pelayanan. Standar pelayanan ini dihasilkan oleh kecamatan sebagai hasil fasilitasi dari Tim Teknis Kabupaten melalui serangkaian kegiatan, seperti lokakarya. Standar pelayanan ini ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota.

Sedangkan yang dimaksud dengan uraian tugas personil kecamatan adalah bentangan atau paparan atas semua tugas jabatan yang ada di kecamatan yang merupakan upaya pokok yang dilakukan pemegang jabatan dalam memproses



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

bahan kerja menjadi hasil kerja dengan menggunakan perangkat kerja. Uraian tugas ini menjelaskan tugas dan fungsi yang dijalankan semua personil kecamatan dari camat, sekretaris kecamatan, dan seksi-seksi. Uraian tugas ini ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota.

c. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN. Sarana dan prasarana PATEN ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Tempat piket

Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan. Di tempat ini petugas informasi akan menyapa masyarakat yang datang ke kantor kecamatan, dan mengarahkan warga yang akan mengurus pelayanan ke loket/meja pendaftaran.

2) Loker/meja pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan PATEN dengan menggunakan meja atau loket. Pemilihan meja atau loket ini disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia. Loker atau meja ini berfungsi sebagai tempat pendaftaran bagi warga yang mengajukan permohonan penyelesaian suatu dokumen. Pada loket/meja pendaftaran ini, petugas akan memeriksa/melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Bila persyaratan lengkap, maka berkas dilanjutkan ke tempat



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

pemrosesan berkas. Petugas kemudian mempersilakan warga untuk menunggu di ruang tunggu.

3) Tempat pemrosesan berkas

Di tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan. Setelah divalidasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.

4) Tempat pengolahan data dan informasi

Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.

5) Tempat Finalisasi Proses

Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcama). Sekcama kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke camat untuk ditandatangani. Jika tidak ada sekcama atau berhalangan, dapat digantikan oleh salah satu kepala seksi.

6) Ruang tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya seperti koran dan TV.



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

7) Tempat penyerahan dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga.

8) Tempat pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan dalam standar pelayanan. Tarif/biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.

9) Tempat penanganan pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis. Pengaduan ini dicatat oleh petugas dan ditindaklanjuti di tempat penanganan pengaduan.

10) Perangkat pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah sistem informasi. Sistem informasi penting dilakukan, karena memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di kecamatan. Berbagai informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk. Selain itu diperlukan juga database pelayanan publik. Database ini berupa data elektronik di komputer kecamatan yang berisi antara lain informasi kependudukan, format dokumen pelayanan (surat atau rekomendasi), struktur pemerintah kecamatan dan desa/kelurahan, serta sarana dan prasarana yang ada di kecamatan dan desa/kelurahan, sarana lainnya yang



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

perlu ada disesuaikan dengan kondisi kecamatan seperti lemari arsip dan toilet untuk warga.

Agar PATEN dapat terselenggara dengan baik, maka camat perlu menunjuk pelaksana teknis PATEN, yang terdiri dari: a) petugas informasi; b) petugas loket/penerima berkas; c) petugas operator komputer; d) petugas pemegang kas; dan petugas lain sesuai kebutuhan.

II.2.6 Jenis Pelayanan PATEN

Pelayanan yang ada dalam program PATEN, pelayanan perijinan dan non perijinan, sebagai berikut:

1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Pelayanan Kartu Keluarga (KK);
3. Pelayanan Surat Pindah Datang;
4. Pelayanan Surat Pindah Keluar;
5. Pelayanan Rekomendasi Akte Perkawinan;
6. Pelayanan Rekomendasi Akte Kematian.
7. Pelayanan Surat Keterangan Pencari Kerja;
8. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
9. Pembuatan dan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Tingkat Non Perumahan dengan luas di bawah 200 M²;
10. Pelayanan Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan luas di atas 200 M²;
11. Pelayanan Rekomendasi Izin Gangguan (HO).



GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

12. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
13. Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Waris.
14. Pelayanan Surat Perubahan Hak atas Tanah:
15. Akta Jual Beli (AJB).
16. Akta Hibah (AH).
17. Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)
18. Pelayanan Surat Pelepasan Hak atas Tanah
19. Ijin reklame dalam skala kecil atau tertentu
20. Penerbitan ijin usaha dengan skala kecil atau tertentu meliputi bidang tertentu seperti perhubungan, pertanian, pariwisata, dan kebudayaan.
21. Ijin P2R untuk alasan tertentu
22. Penerbitan surat domisi usaha
23. Ijin HO untuk luasan tertentu
24. Penerbitan surat keterangan domisili utara
25. Penagihan retribusi sampah
26. Penerbitan dan cetak kartu KTP
27. Penerbitan dan cetak kartu keluarga
28. Penerbitan dan cetak kartu keluarga
29. Penerbitan dan cetak akta lahir
30. Penerbitan dan cetak akta kematian
31. Penagihan PBB dengan besaran tertentu
32. Penagihan pajak daerah dengan besaran tertentu.