

Dampak Kebijakan Paten Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Implementasi Paten Di Kabupaten Lima Puluh Kota)

¹ Yossarika, ²Afrizal, ³Mahdi

^{1,2,3}Universitas Andalas

Korespondensi : yossarika@gmail.com

Abstrak

Pembangunan desa merupakan upaya peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat desa. Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah penting bagi pembangunan wilayah. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Salah satu bentuk perizinan yang diselenggarakan melalui PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota adalah Izin Usaha Mikro dan Kecil. Untuk menganalisa permasalahan ini, penulis menggunakan mix method untuk mengumpulkan data di lapangan. Penelitian dilaksanakan pada Kecamatan Kapur IX dan Kecamatan Luak. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara berstruktur, data sekunder, dan kuisioner. Analisis data dilaksanakan melalui teknik studi kasus Robert K. Yin dan Importance Performance Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN berdampak baik bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota dan tingkat kepuasan pencari layanan mencapai 96,25%.

Katakunci: PATEN, Kabupaten Lima Puluh Kota, Importance Performance Analysis

Abstract

Rural development is an effort to improve the quality of life and welfare of the rural communities. Public services provided by local governments are important for regional development. Improvement of public services in the regions can be carried out by the District Government through the District Integrated Administration Services (PATEN) in accordance with the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010. One of licensing that is held through PATEN in the District of Lima Puluh Kota is the Micro and Small Business License. This research combines qualitative and quantitative methods. The research was conducted in Kapur IX and Luak Districts. Data was collected through structured interviews, secondary data, and questionnaires. Data analysis was carried out through the case study technique of Robert K. Yin and Importance Performance Analysis. The results showed that the implementation of PATEN had a good impact on public services and the satisfaction of service seekers reached 96,25%.

Keyword: PATEN, Lima Puluh Kota Regency, Importance Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Menurut Nugroho dan Dahuri (2014 : 14), pembangunan wilayah adalah suatu upaya perbaikan yang mempertimbangkan aspek wilayah dengan mengintegrasikan aspek sosial dan lingkungan dengan tujuan mencapai kesejahteraan yang optimal dan berkelanjutan. Sedangkan Otonomi Daerah merupakan instrumen politik agar Pemerintah melaksanakan pembangunan secara lebih efektif. Dengan mendevolusikan wewenang Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, Pemerintah diharapkan lebih mampu membangun wilayah karena lebih dekat dengan sasaran pembangunan. Dengan demikian, Otonomi Daerah memberikan ruang yang lebih luas bagi Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri kepentingan warganya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik dianggap berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011 : 40), kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2011 : 11). Tidak ada perbedaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meskipun masih saja ada ketimpangan dalam pembangunan yang dirasakan terutama oleh masyarakat yang tinggal di pedesaan.

Pemerintah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota menindaklanjuti peraturan tersebut dengan menerbitkan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 61 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lima Puluh Kota (Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2013 Nomor 61). Hal ini merupakan inovasi dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan kondisi geografis wilayah yang secara administratif memiliki luas 3.354,30 km² dan terdiri dari 13 Kecamatan, 79 Nagari, serta 414 Jorong dengan pusat pemerintahan berada di Nagari Sarilamak Kecamatan Harau.

Terdapat 6 (enam) jenis pelayanan perizinan yang bisa diberikan oleh Camat serta 14 jenis pelayanan non perizinan yang rekomendasi dan surat keterangannya dikeluarkan oleh Kecamatan berdasarkan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Di Kabupaten Lima Puluh Kota (Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2017 Nomor 10). Salah satu jenis perizinan yang diselenggarakan Kecamatan adalah Izin Usaha Mikro dan Kecil pada tahun 2018 dan akan dianalisis pelaksanaannya untuk mengetahui dampak pelaksanaan PATEN bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan pencari layanan di Kabupaten Lima Puluh Kota. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perubahan proses pelayanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota akibat dari pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan menganalisis tingkat kepuasan pencari layanan terhadap proses penerapan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota.

2. METODE

Penelitian ini berbentuk deskriptif dengan menggabungkan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini difokuskan kepada dampak implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil dalam program PATEN serta kepuasan masyarakat terhadap implementasi PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Variabel penelitian akan meneliti keberhasilan kebijakan PATEN, implementasi kebijakan PATEN, serta tingkat kepuasan masyarakat pencari layanan. Penelitian tentang dampak PATEN terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota akan meneliti variabel-variabel dalam implementasi PATEN sesuai dengan model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu Komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai pelaksana kebijakan PATEN kepada Aparatur Kecamatan dan masyarakat sebagai kelompok sasaran PATEN dalam bentuk sosialisasi,

Sumber daya implementator adalah Aparatur Kecamatan sebagai sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sebagai petugas layanan PATEN dan anggaran Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN, Disposisi implementator berupa komitmen petugas terhadap tujuan pelaksanaan PATEN, serta SOP pelaksanaan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota. Sedangkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dalam penerapan PATEN akan dianalisis dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan 2 (dua) teknik, yaitu Teknik Analisis Kualitatif dan Teknik Analisis Kuantitatif. Data kualitatif yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan teknik analisis data studi kasus Robert K. Yin yang menganjurkan peneliti menggunakan teknik analisis data penjadwalan pola, pembuatan penjelasan, dan deret waktu (dalam Afrizal, 2016 : 182). Kemudian hasil kuisioner terhadap kepuasan pelanggan (masyarakat) yang telah mengurus Izin Usaha Mikro dan Kecil melalui PATEN akan dianalisa dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) dan memanfaatkan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 22.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perubahan Pelayanan Publik di Kabupaten Lima Puluh Kota akibat Penyelenggaraan PATEN

a. Sebelum Penerapan PATEN

Sebelum PATEN diterapkankan di Kabupaten Lima Puluh Kota, pelayanan aparatur Kecamatan hanya sebatas memberikan legalitas terhadap kelengkapan persyaratan dokumen yang akan diurus masyarakat di Badan atau Dinas terkait. Kemudian masyarakat sebagai pencari layanan harus mengurusnya sendiri di kantor perangkat daerah terkait. Pelayanan tersebut dilakukan pada meja-meja yang terpisah, tergantung dengan siapa masyarakat akan berurusan. Mengingat luasnya wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota dan lokasi kantor perangkat daerah yang tersebar, membuat masyarakat harus menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan. Sebagai gambaran, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota terletak di pusat Kota Payakumbuh, kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terletak di Tanjung Pati Kecamatan Harau, sedangkan kantor Bupati Lima Puluh Kota terletak di Nagari Sarilamak Kecamatan Harau.

Selain kendala jarak, tidak adanya kepastian lama layanan serta biaya yang harus dikeluarkan oleh pencari layanan membuat praktek percaloan tumbuh subur. Masyarakat akan berpikir lebih baik mengeluarkan biaya ekstra daripada harus berhari-hari meninggalkan pekerjaannya. Akibat lainnya adalah rendahnya minat masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen penting. Menanggapi kondisi ini, Pemerintah akhirnya menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang dijustifikasi oleh Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota dalam Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 61 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lima Puluh Kota, dan meresmikan penyelenggaraan program PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota pada tanggal 30 Desember 2014 di Kecamatan Kapur IX.

b. Setelah Penerapan PATEN

1) Dasar hukum

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diinisiasi dengan lahirnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Amanat pasal 29 Peraturan Menteri Dalam Negeri

Nomor 4 Tahun 2010 adalah seluruh Kecamatan harus ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut ditetapkan. Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota kemudian menindaklanjuti dengan menerbitkan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 61 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lima Puluh Kota serta Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Bidang Perizinan dan Non Perizinan Di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat bersikap pro aktif dan mendesak Kementerian Dalam Negeri untuk merevisi aturan tersebut dan membuat petunjuk teknis tentang pelimpahan wewenang yang bertujuan untuk memperkuat pelaksanaan PATEN. Sedangkan untuk merevisi Peraturan Bupati Lima Puluh Kota tentang PATEN, sebaiknya melibatkan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN untuk memberikan masukan dan pertimbangan teknis. Bagaimanapun juga, Kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Selain itu, dibutuhkan komitmen dan dukungan Kepala Daerah maupun Perangkat Daerah agar PATEN dapat dilaksanakan secara maksimal. Jika hal tersebut berjalan, tentu tujuan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

2) OPD Pendukung

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam penyelenggaraan PATEN, diharapkan masyarakat hanya berurusan sampai di Kantor Kecamatan saja. Setelah seluruh persyaratan dipenuhi, maka petugas PATEN lah yang akan mengantarkan kepada Perangkat Daerah terkait. Salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun dalam pelaksanaannya, petugas PATEN dapat dikatakan mendapatkan layanan kelas dua. Memang telah dibuat loket khusus untuk melayani petugas PATEN dan masing-masing Kecamatan mendapatkan hari khusus, namun penyelesaian dokumennya lebih lama dibandingkan masyarakat umum yang tidak memanfaatkan layanan PATEN. Ini jelas mengecewakan, karena PATEN ternyata tidak menjamin masyarakat mendapatkan pelayanan tepat waktu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga masyarakat Kecamatan Harau, Payakumbuh, Akabiluru, Situjuah Limo Nagari, dan Lareh Sago Halaban yang jaraknya relatif dekat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota yang berada di Kota Payakumbuh lebih memilih mengurus langsung tanpa memanfaatkan layanan PATEN. Secara resmi, jadwal pelayanan khusus loket PATEN adalah hari Senin loket khusus PATEN akan melayani petugas PATEN dari Kecamatan Pangkalan Koto Baru, hari Selasa giliran Kecamatan Mungka dan Bukik Barisan. Selanjutnya petugas PATEN Kecamatan Kapur IX akan dilayani pada hari Rabu, sedangkan petugas PATEN dari Kecamatan Guguak, Suliki, dan Gunuang Omeh akan dilayani setiap hari Kamis.

2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Secara umum, masyarakat lebih senang mengurus sendiri pelayanan yang mereka butuhkan langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tanpa melibatkan petugas PATEN.

3. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), Perindustrian dan Perdagangan

Merupakan OPD yang merevisi Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Lima Puluh Kota dengan menambahkan Izin Usaha Mikro dan Kecil dalam pelayanan bidang perizinan. Hal tersebut berdasarkan ketentuan pasal 4 Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil. Peraturan tersebut juga mengamankan Wali Nagari

dan Kepala Jorong untuk melakukan pendataan terhadap pelaku usaha mikro dan kecil di wilayah kerja masing-masing, serta melaporkan secara periodik kepada Camat. Untuk itu, masing-masing Camat akan menunjuk petugas pendamping izin usaha mikro dan kecil dan bertugas untuk menyampaikan laporan setiap bulan kepada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), Perindustrian dan Perdagangan.

4. Pemerintah Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, peran Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam pelayanan publik harus dioptimalkan. Hal ini didasarkan dengan mempertimbangkan kondisi geografis, sehingga PATEN dianggap sebagai solusi yang tepat. Dalam penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota, setiap Kecamatan memiliki standar pelayanan perizinan dan non perizinan sebagai acuan kerja. Penyelenggara PATEN adalah Camat, Sekretaris Camat, dan Kasi Pelayanan yang membawahi 2 (dua) orang petugas PATEN.

5. Bagian Tata Pemerintahan Umum

Merupakan *leading sector* dan sekretariat pelaksanaan program PATEN. Selain sebagai pengelola kegiatan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota, Bagian Tata Pemerintahan Umum juga berkomitmen untuk meningkatkan pengetahuan Kasi Pelayanan dan Petugas PATEN di Kecamatan. Setiap tahun diselenggarakan Bimbingan Teknis PATEN bagi Aparatur Kecamatan dengan menghadirkan narasumber yang kompeten sesuai dengan tema Bimtek. Tema Bimtek dapat diambil dari hasil monitoring terhadap penyelenggaraan PATEN pada seluruh Kecamatan maupun dari hasil koordinasi dengan pimpinan dan Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sedangkan jumlah hari pelaksanaan Bimtek disesuaikan dengan ketersediaan anggaran. Menyikapi hal-hal di atas, Kepala Bagian Tata Pemerintahan Umum telah memerintahkan Kepala Sub Bagian Koordinasi Antar Lembaga yang bertanggungjawab melaksanakan kegiatan Penyusunan Sistem Informasi Terhadap Layanan Publik untuk melaksanakan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota dan menyusun laporan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3) Wewenang Kecamatan

Dalam penyelenggaraan PATEN, Camat mendapatkan pendelegasian sebagian kewenangan Bupati dalam bidang perizinan dan non perizinan. Sebagaimana Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Lima Puluh Kota, wewenang Kecamatan dalam penyelenggaraan PATEN terbagi atas pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan perizinan meliputi izin penggunaan fasilitas umum, izin pengelolaan pemondokan atau kos-kosan, izin pendirian papan iklan atau reklame, izin mendirikan bangunan (IMB) tidak bertingkat dan/atau luas sampai dengan 100m², serta izin usaha mikro dan kecil.

Berikutnya Camat dapat menerbitkan rekomendasi untuk pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) bertingkat dan/atau luas di atas 100m², rekomendasi pengurusan izin tempat usaha, rekomendasi izin gangguan (HO), rekomendasi izin menara telekomunikasi, serta rekomendasi pengurusan izin penelitian.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pencari Layanan Kecamatan Kapur IX

No	Parameter	Kinerja Petugas / Aparatur (Xi)	Kepentingan Masyarakat (Yi)	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan	133	142	93,66
2.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	133	142	93,66
3.	Kenyamanan tempat menunggu proses pelayanan	133	142	93,66
4.	Informasi tentang standar pelayanan yang terpasang di ruang pelayanan	134	142	94,36
5.	Kemudahan dalam proses pelayanan	134	142	94,36
6.	Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan	133	142	93,66
7.	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	134	142	94,36
8.	Penggunaan alat bantu pelayanan.	133	142	93,66
9.	Kecermatan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan	134	143	93,70
10.	Adanya standar pelayanan yang jelas	134	143	93,70
11.	Kemampuan dan keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu (komputer, printer) selama proses pelayanan.	134	143	93,70
12.	Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	133	143	93
13.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	133	143	93
14.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	133	143	93
15.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	133	143	93

No	Parameter	Kinerja Petugas / Aparatur (Xi)	Kepentingan Masyarakat (Yi)	Tingkat Kepuasan (%)
16.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	133	143	93
17.	Sarana untuk menyampaikan keluhan (kotak saran dan aduan)	133	143	93
18.	Keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparatur.	133	143	93
19.	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	134	142	94,36
20.	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	134	142	94,36
21.	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.	134	142	94,36
22.	Mendahulukan kepentingan pelanggan	134	143	93,70
23.	Petugas melayani dengan sikap ramah	134	143	93,70
24.	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	134	143	93,70
25.	Petugas melayani dan menghargai pelanggan	134	143	93,70
		3338	3564	93,65%

Sumber : Pengolahan data dengan teknik IPA

Dari tabel di atas, secara keseluruhan diketahui seluruh parameter kualitas pelayanan bernilai sangat baik. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan membandingkan total tingkat kinerja atau aparatur dan tingkat kepentingan (harapan) pencari layanan di Kecamatan Kapur IX juga diketahui bahwa kepuasan pencari layanan bernilai 93,65%. Meskipun demikian, kinerja petugas atau aparatur harus lebih ditingkatkan lagi karena masih berada di bawah tingkat kepentingan (harapan) pencari layanan.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pencari Layanan Kecamatan Luak

No.	Parameter	Kinerja Petugas / Aparatur	Kepentingan Masyarakat	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan	134	135	99,26
2.	Kenyamanan tempat melakukan	134	135	99,26

No.	Parameter	Kinerja Petugas / Aparatur	Kepentingan Masyarakat	Tingkat Kepuasan (%)
	pelayanan			
3.	Kenyamanan tempat menunggu proses pelayanan	134	136	98,53
4.	Informasi tentang standar pelayanan yang terpasang di ruang pelayanan	135	136	99,27
5.	Kemudahan dalam proses pelayanan	135	136	99,27
6.	Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan	135	136	99,27
7.	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	135	136	99,27
8.	Penggunaan alat bantu pelayanan.	135	136	99,27
9.	Kecermatan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan	136	136	100
10.	Adanya standar pelayanan yang jelas	136	136	100
11.	Kemampuan dan keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu (komputer, printer) selama proses pelayanan.	134	136	98,53
12.	Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	135	138	97,83
13.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	135	138	97,83
14.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	135	139	97,12
15.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	135	138	97,83
16.	Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	135	138	97,83
17.	Sarana untuk menyampaikan keluhan (kotak saran dan aduan)	135	138	97,83
18.	Keluhan pelanggan direspon oleh petugas atau aparatur.	136	138	98,55
19.	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	136	137	99,27
20.	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	137	137	100
21.	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.	137	137	100
22.	Mendahulukan kepentingan pelanggan	137	138	99,28
23.	Petugas melayani dengan sikap ramah	137	139	98,56
24.	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	137	139	98,56
25.	Petugas melayani dan menghargai	137	139	98,56

No.	Parameter	Kinerja Petugas / Aparatur	Kepentingan Masyarakat	Tingkat Kepuasan (%)
	pelanggan	3387	3427	98,84

Sumber : Pengolahan data dengan teknik IPA

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dengan merujuk kepada model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, penelitian ini telah menelaah variabel-variabel dalam implementasi PATEN di 2 (dua) Kecamatan yang mempresentasikan penyelenggaraan PATEN secara keseluruhan di Kabupaten Lima Puluh Kota dan membuktikan bahwa PATEN memberikan dampak terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota, yaitu :

1. Komunikasi dari Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai pelaksana kebijakan PATEN kepada Aparatur Kecamatan dan masyarakat sebagai kelompok sasaran PATEN dalam bentuk sosialisasi. Khusus untuk sosialisasi penyelenggaraan Izin Usaha Mikro dan Kecil dilaksanakan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), Perindustrian dan Perdagangan.
2. Sumber daya implementator berupa Aparatur Kecamatan sebagai sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sebagai petugas layanan PATEN dan anggaran Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN. Penambahan pengetahuan dilaksanakan dalam bentuk bimbingan teknis bagi Aparatur Kecamatan yang diselenggarakan oleh Bagian Tata Pemerintahan Umum dan setiap tahun Kecamatan mendapatkan anggaran untuk menyelenggarakan PATEN melalui program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
3. Disposisi implementator berupa komitmen petugas terhadap tujuan pelaksana PATEN.
4. SOP pelaksanaan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota, dituangkan dalam bentuk Peraturan Bupati Lima Puluh Kota, yaitu :
 - a. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 61 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lima Puluh Kota;
 - b. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Bidang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan di Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah diubah dengan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Dalam Bidang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan di Kabupaten Lima Puluh Kota;
 - c. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 755 Tahun 2014 tentang Penetapan Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lima Puluh Kota;
 - d. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 812 Tahun 2015 tentang Penerapan Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lima Puluh Kota; serta
 - e. Keputusan masing-masing Camat tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Tidak hanya sesuai dengan model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, penelitian ini juga membuktikan bahwa PATEN memberikan perubahan positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota dan masyarakat merasa puas dengan adanya penerapan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota, dimana tingkat kepuasan masyarakat berada pada angka 96,25%.

Pelaksanaan pelimpahan kewenangan

Di Kabupaten Lima Puluh Kota, penyelenggaraan PATEN didukung oleh beberapa OPD. Yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian, dan Perdagangan. Masing-masing OPD memberikan sebagian kewenangannya kepada Pemerintah Kecamatan. Namun masih ada ego sektoral yang berakibat kepada pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini tentu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelimpahan kewenangan harus diiringi dengan berbagi pengetahuan dan anggaran kepada Pemerintah Kecamatan. Hal inilah yang membuat OPD masih setengah hati dalam penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota. Bagian Tata Pemerintahan Umum harus menyikapi hal ini dengan serius, agar visi dan misi Kepala Daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik tidak terganggu. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah juga harus dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Melalui penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan pencari layanan terhadap penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota berada di angka 96,25%. Ini membuktikan kinerja petugas/aparatur berada di atas tingkat kepentingan masyarakat pencari layanan. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh berbagai inovasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota, khususnya Pemerintah Kecamatan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap kuisioner, diketahui bahwa masyarakat Kecamatan Luak lebih puas terhadap kinerja petugas/aparatur (98,84%) dibandingkan dengan masyarakat Kecamatan Kapur IX (93,65%). Tetapi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pencari layanan PATEN di Kabupaten Lima Puluh Kota khususnya Izin Usaha Mikro dan Kecil sebesar 96,25%. Artinya kinerja petugas/aparatur berada di atas tingkat kepentingan masyarakat pencari layanan.

5. SARAN

- a. Aparatur Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota harus meningkatkan kemampuannya dalam menggunakan alat bantu pelayanan (seperti komputer dan printer) agar pelayanan dapat terselenggara secara mudah, cepat, tepat, cermat, dan dalam waktu yang tepat.
- b. Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota segera memperbaiki aturan yang mengatur tentang pelaksanaan PATEN. Dengan demikian, Perangkat Daerah yang terlibat harus memberikan sebagian kewenangannya dan tidak bekerja setengah hati dalam melayani masyarakat melalui keterlibatan Kecamatan sebagai garda terdepan. Hal ini akan memberikan jaminan kepada Kecamatan untuk memastikan proses pengurusan dokumen perizinan dan non perizinan yang diperlukan oleh masyarakat selesai tepat waktu, adanya kepastian biaya yang legal, dan cermat.
- c. Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota harus memastikan setiap Kecamatan maupun Perangkat Daerah yang terkait dalam penyelenggaraan PATEN agar mematuhi aturan yang berlaku, termasuk setiap kewajiban masing-masing Perangkat Daerah.
- d. Dalam hal Izin Usaha Mikro dan Kecil, Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota harus memastikan bahwa setiap pelaku usaha tidak hanya mendapatkan legalitas dan perlindungan dalam berusaha tetapi juga bisa memanfaatkan Izin tersebut untuk mendapatkan kredit usaha dari perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afrizal. 2016. Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 261 hal.
- [2] Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gava Media. 174 hal.
- [3] Mulyadi, Deddy. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik. Bandung : Alfabeta, CV. 283 hal.
- [4] Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media. 250 hal.
- [5] Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok : Rajawali Pers. 225 hal.
- [6] Sinambela, Lijan dkk. 2016. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara. 169 hal.
- [7] Rustiadi, Ernan, Sunsun Saefulhakim dan Dyah R. Panuju. 2009. Perencanaan dan Pengembangan Wilayah. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- [8] Sumarwan. U. 2011. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Bogor : Ghalia Indonesia.
- [9] Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : PT Rineka Cipta.