

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KOTA YOGYAKARTA**

**Jovano Deivid Oleyver Palenewen**

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik dilaksanakan, untuk menjawab kebutuhan masyarakat dibidang administrasi pemerintahan. Pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat berdasar pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini guna masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Akan tetapi ini di berbagai tempat masih terdapat berbagai kendala dalam pelayanan publik khususnya dari segi efektifitas dan efisiensi. Sehingga perlu ada inovasi dalam pelayanan administrasi seperti Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang di lakukan di Kota Yogyakarta. Inovasi kebijakan ini, unik untuk diteliti dengan menggunakan konsep implementasi kebijakan untuk melihat sejauhmana kebijakan ini boleh di implementasi di Kota Yogyakarta serta perspektif good governance untuk melihat kebijakan ini menjawab kebutuhan masyarakat. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Tulisan ini memberi argument kebijakan PATEN sebagai inovasi pelayanan publik untuk mewujudkan prinsip good governance dalam pelayanan publik.

***Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Good Governance, PATEN***

### **PENDAHULUAN**

Implementasi kebijakan pelayanan publik telah lama mendapat perhatian, khususnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Prosedur panjang dan berbelit-belit terkadang menjadi hal yang telah melekat pada pelayanan publik. Kondisi demikian terjadi karena adanya pemahaman bahwa masyarakat merupakan pihak yang memerlukan pelayanan dan pemerintah adalah pihak yang dapat menyelenggarakannya. Hal tersebut merupakan pemikiran yang telah lama tumbuh, oleh sebab itu dikenal adanya istilah reformasi pelayanan publik yang dapat dijadikan suatu solusi untuk mengubah kondisi tersebut. Masyarakat harus dinilai sebagai konsumen yang memerlukan kepuasan atas kualitas layanan publik dan pemerintah merupakan pihak yang berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan publik tersebut.

Jenis kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik sangat beragam. Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Yogyakarta selalu mengupayakan inovasi-inovasi baru dalam meningkatkan pelayanan administrasi bagi warganya. Inovasi tersebut tidak hanya ditujukan untuk membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, namun juga untuk mempermudah masyarakat pada proses pengurusannya. Dengan demikian

masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi secara cepat, mudah, dan praktis.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kota Yogyakarta berpusat pada pelayanan di kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Sebagaimana diketahui, kualitas pelayanan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan salah satu yang terbaik. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai penghargaan yang telah diterima oleh Dinas tersebut dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, maka masyarakat sangat dimudahkan untuk mengurus berbagai jenis perizinan karena hanya perlu mengurusnya di satu tempat saja.

Guna lebih mempermudah masyarakat, maka pada tanggal 12 Desember 2012 Pemerintah Kota Yogyakarta telah memulai penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi, yang proses pengelolaannya berada di kantor kecamatan, yaitu mulai dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat atau satu loket pelayanan. Tujuan implementasi PATEN diantaranya adalah untuk lebih memudahkan akses masyarakat atas pelayanan publik, khususnya untuk pelayanan administrasi, serta untuk mempercepat waktu yang diperlukan pada proses pelayanan.

Jenis-jenis layanan yang diselenggarakan oleh kecamatan adalah beberapa pelayanan administrasi kependudukan dan beberapa jenis layanan perizinan. Berikut adalah rincian dari jenis-jenis layanan tersebut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan, meliputi:
  - a. Kartu Tanda Penduduk: Penerbitan KTP baru bagi WNI; Penerbitan KTP baru bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap; Penerbitan KTP karena hilang atau rusak; Penerbitan KTP karena perpanjangan.
  - b. Kartu Identitas Anak (KIA)
  - c. Kartu Keluarga (KK): Penerbitan KK baru; Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK yang mengalami kelahiran; Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi WNI; Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap untuk menumpang ke dalam KK WNI atau orang asing; Penerbitan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK; Penerbitan KK karena hilang atau rusak.
  - d. Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)
  - e. Surat Keterangan Pindah Datang
2. Pelayanan Perizinan
  - a. Izin Gangguan (HO)
  - b. Izin Mendirikan Bangun Bangunan (IMBB)
  - c. Izin Pedagang Kaki Lima (PK5)
  - d. Izin Penyelenggaraan Pondokan
  - e. Izin Pemakaman

Sebelum ada PATEN, jenis-jenis pelayanan tersebut termasuk ke dalam jenis pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas

Kependudukan. Dinas Perizinan telah menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu sebelumnya. Sebagaimana diketahui, kualitas pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah mendapat banyak penghargaan. Penghargaan tersebut diantaranya adalah penghargaan citra pelayanan prima tahun 2008 dan penghargaan dari BKPM *Investment Award* pada tahun 2009. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dinilai cukup sukses mengembangkan pelayanan terpadu sehingga dengan sistem tersebut kualitas pelayanan bagi masyarakat dapat ditingkatkan. Dampak dari kualitas pelayanan administrasi yang baik tidak hanya dirasakan oleh masyarakat yang mengurus berbagai jenis dokumen administrasi, tetapi juga oleh pihak pengusaha yang merasa dipermudah untuk mengurus perizinan usahanya di Kota Yogyakarta. Segala sesuatunya transparan dan terukur sehingga proses pelayanan tersebut juga berjalan dengan baik. Setelah sukses mengimplementasikan pelayanan terpadu di Dinas Perizinan, selanjutnya pelayanan tersebut dilimpahkan sebagian ke unit-unit di kecamatan melalui program PATEN sehingga masyarakat lebih dimudahkan lagi.

Implementasi PATEN dalam hal ini merupakan salah satu wujud pelimpahan wewenang ke kecamatan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat. Pembuatan peraturan tersebut salah satunya disesuaikan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan. Dengan pelaksanaan PATEN tersebut, maka diharapkan penyelenggaraan pelayanan administrasi bagi masyarakat dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan terpadu sendiri sudah diamankan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 9 ayat (1) dari undang-undang tersebut menyebutkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Berdasarkan bunyi pasal dalam Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan terpadu merupakan pilihan yang dapat dilakukan. Dalam hal ini, Kota Yogyakarta memilih untuk menyelenggarakan pelayanan terpadu bagi pelayanan administrasi untuk masyarakat sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengurus berbagai dokumen administrasi. Tidak sampai pada pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu saja, Pemerintah Kota Yogyakarta bahwa telah sampai pada upaya pelimpahan sebagian wewenang pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu pada setiap kecamatan yang ada untuk lebih memudahkan masyarakat.

Kota Yogyakarta merupakan daerah yang pertama kali menyelenggarakan PATEN di Provinsi DIY. Kecamatan yang menjadi percontohan pelaksanaan PATEN di Kota Yogyakarta adalah kecamatan Mergangsan. Pada kecamatan tersebut, pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus berbagai jenis dokumen administrasi dalam PATEN telah dilayani dalam suatu ruang khusus atau disebut unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Hal demikian merupakan suatu syarat dari suatu pelayanan terpadu yang pelayanannya mulai dari pendaftaran sampai terbit dokumen harus dilakukan pada satu loket. Dalam hal ini, pemilihan kecamatan Mergangsan sebagai kecamatan percontohan PATEN bagi 13 kecamatan lainnya adalah didasari

kesiapan ruang pelayanan unit PATEN pada kecamatan tersebut. Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki target bahwa pada tanggal 7 Juni 2013 seluruh kecamatan di Kota Yogyakarta telah siap menyelenggarakan PATEN bagi masyarakat.

Dengan dilaksanakannya PATEN, maka masyarakat tidak perlu lagi mengantre di Balai Kota untuk mengurus beberapa jenis dokumen administrasi sebab pelayanannya telah diselenggarakan oleh kecamatan. Setelah seluruh kecamatan di Kota Yogyakarta menyelenggarakan PATEN, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tetap menjadi kantor induk dan tetap melayani urusan perizinan dalam skala besar maupun pembayaran pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan bersifat deskriptif. Metode ini dipilih karena lebih cocok untuk menjelaskan penerapan kebijakan pelayanan publik dalam bentuk PATEN. Data yang diperoleh untuk penulisan ini diambil dari sumber, literatur kepustakaan dan berita.

## **GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK**

Konsep *good governance* telah menjadi perhatian dunia pada dekade terakhir. Konsep tersebut mulai banyak diterapkan oleh berbagai negara. Sejak era 1990an, konsep *good governance* dinilai sebagai suatu instrumen yang dapat digunakan untuk menciptakan suatu pembangunan berkelanjutan. Pembangunan berkelanjutan dalam hal ini dinilai penting untuk dicapai oleh suatu negara sebab pada pembangunan yang berkelanjutan proses-proses yang terjadi di dalamnya merupakan proses yang sifatnya berkesinambungan. Selain itu, penyelenggaraan *good governance* juga dinilai dapat lebih meningkatkan iklim investasi bagi suatu negara. Hal tersebut sesuai dengan kutipan berikut:

*Governance is the instrument of political, economic and administrative authorities to manage a nation's affairs. Good governance creates a good environment for investment.*

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat diketahui bahwa *governance* merupakan instrumen politik, ekonomi, dan otoritas administratif untuk mengelola urusan-urusan negara dan *good governance* sendiri akan menciptakan suatu lingkungan yang baik untuk investasi. Penciptaan iklim investasi yang baik akan bermanfaat bagi penciptaan hubungan yang baik pula di antara pemerintah, pihak swasta, dengan masyarakat sebab melalui iklim investasi yang baik maka investor akan menanamkan modalnya sehingga terbuka lapangan pekerjaan serta dampak kelanjutan lainnya juga dapat dicapai.

Penyelenggaraan *good governance* diantaranya dapat dilihat dari pengaturan-pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah atas kehidupan masyarakatnya. Hal demikian sesuai dengan kutipan berikut:

*Good governance is a good idea... public life were conducted within institutions that were fair, judicious, transparent, accountable, participatory, responsive, well-managed, and efficient.*

Berdasarkan kutipan tersebut dapat diketahui bahwa pada penyelenggaraan *good governance*, pengaturan yang dilakukan pemerintah pada kehidupan masyarakatnya adalah melalui penciptaan institusi yang sifatnya *fair*, berdasarkan hukum, transparan, akuntabel, *participatory*, responsif, dikelola dengan baik, serta efisien. Dengan adanya sifat-sifat tersebut, maka *good governance* menjadi dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat suatu negara dan tidak lagi menjadi hal yang sifatnya abstrak. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas baik, atau memperbaiki kinerja dari pelayanan publik yang belum optimal.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, *good governance* merupakan salah satu jalan yang dapat digunakan untuk mencapai pembangunan berkelanjutan. Selain itu, *good governance* juga dinilai merupakan jalan untuk mencapai kesuksesan pembangunan sosio-ekonomi dalam suatu negara. Hal demikian sesuai dengan pendapat Pradhan dan Sanyal yang menyatakan bahwa “*Good governance is one of the fundamental prerequisites for the successful socio-economic development in a country.*” Kutipan pendapat tersebut memperkuat bahwa pencapaian *good governance* akan mempermudah pembangunan sosio ekonomi suatu negara. Dengan kata lain, secara tidak langsung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas baik oleh pemerintah akan memberikan kontribusi positif pada pembangunan sosio-ekonomi dari negara yang bersangkutan. Dalam hal ini tentu tidak dapat dipungkiri bahwa pembangunan sosio-ekonomi bagi suatu negara juga merupakan hal yang penting untuk dapat dicapai.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa *good governance* merupakan hal yang dapat membawa suatu negara menjadi lebih baik melalui tindakan pemerintahnya. Salah satu jalan yang dapat ditempuh untuk mewujudkan *good governance* dalam suatu negara adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik pula bagi masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan menunjukkan kemampuan pemerintah secara langsung dalam menagani, mengelola, serta memenuhi kebutuhan publik dari masyarakatnya sehingga dapat dilihat perwujudan *good governance* yang telah dilakukan. Selain itu, dari penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dilihat dari tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah dalam mengimplementasikan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik untuk seluruh masyarakatnya.

Pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam hal ini karena melalui pelayanan publik dapat dilihat kualitas hidup masyarakat. Hal demikian sesuai dengan kutipan berikut:

*Public services are a key determinant of quality of life that is not measured in per capita income.*

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan publik merupakan kunci penting dalam melihat kualitas hidup masyarakat yang tidak dihitung pada pendapatan perkapita. Dengan kata lain, pelaksanaan publik sangat penting untuk diselenggarakan karena pemenuhannya merupakan bagian dari pemenuhan kebutuhan publik masyarakat, namun pengukurannya tidak dapat serta merta dijadikan bagian dalam pengukuran kesejahteraan ekonomi.

Terkait dengan pelayanan publik, berikut adalah kutipan yang menunjukkan hubungan antara *governance*, pelayanan publik, dan implementasi kebijakan:

*Governance is the exercise of power or authority; political, economic, administrative or otherwise to manage a country's resources and affairs. The main strategy of having effective and efficient governance is to relate to the functioning of the public sector focused on accountability. The second part relates to the performance of the public sector on the connection between policy and implementation.*

Pada kutipan tersebut dapat dilihat bahwa *governance* merupakan pihak yang mengelola negara, termasuk sumber daya yang dimiliki dan segala urusannya. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi adalah melalui fokus pada penyelenggaraan sektor publik yang akuntabel dan untuk melihat performa dari penyelenggaraan sektor publik tersebut adalah dengan melihat hubungan antara kebijakan dan implementasi dari kebijakan tersebut. Kebijakan juga menjadi hal yang penting untuk dilihat sebab kebijakan akan menyebabkan tujuan yang berbeda dapat terintegrasikan. Hal demikian sesuai kutipan berikut:

*Policy is very important, policy causes different goals be integrated and this integrations causes government's success.*

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dilihat bahwa kebijakan dalam hal ini juga berhubungan dengan kesuksesan pemerintah, terutama melalui integrasi yang diciptakan melalui kebijakan.

Perbaikan pada penyelenggaraan pelayanan publik menjadi efisien, responsif, partisipatif, dan akuntabel tidak hanya bentuk upaya perbaikan pada birokrasi namun juga sekaligus merupakan upaya untuk membangun *good governance*. Terdapat beberapa titik strategis bagi pelayanan publik untuk dijadikan langkah awal pengembangan *good governance* di Indonesia, yaitu:

1. Dengan pelayanan publik, nilai-nilai yang mencirikan *good governance* dapat dilakukan secara lebih mudah dan nyata oleh birokrasi. Nilai tersebut meliputi nilai efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi yang relatif lebih mudah diterjemahkan dalam pelayanan publik daripada dalam keseluruhan aspek kegiatan pemerintah
2. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar.
3. Pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat.
4. Upaya perbaikan pada pelayanan publik akan mengurangi toleransi pada praktik *bad governance*.
5. Perbaikan pada pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan keterlibatan dari aktor-aktor di luar negara dalam merespon masalah-masalah publik.
6. Tolok ukur dan indikator praktik pelayanan publik dapat dengan mudah dilakukan.

Berdasarkan kutipan tersebut dapat diketahui alasan yang mendasari dapat dipilihnya penyelenggaraan pelayanan publik sebagai jalan menuju *good governance*. Melalui pelayanan publik, nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi tidak lagi menjadi sesuatu yang sifatnya abstrak sebab dapat secara langsung dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pelayanan publik juga melibatkan kepentingan unsur-unsur *governance*. Pemerintah sebagai pihak penyelenggara layanan, sedangkan masyarakat dan sektor swasta merupakan pihak yang menggunakan layanan publik tersebut. Apabila kualitas pelayanan publik dirasakan baik oleh masyarakat, maka masyarakat akan lebih percaya pada pemerintah sebab kemudian pemerintah dinilai memang mampu untuk melakukan tugas-tugasnya dalam menyelenggarakan negara. Selain itu, perbaikan pada sektor pelayanan publik juga dapat mengurangi praktik *bad governance* sebab segala sesuatunya menjadi lebih transparan dan terdapat keterlibatan masyarakat di dalamnya. Hal terakhir yang dapat dijadikan alasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik untuk dijadikan sebagai awal dari upaya mencapai *good governance*, yaitu tolok ukur dari pelayanan publik pencapaiannya dapat dilihat secara nyata. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas yang baik merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam mewujudkan *good governance*.

Melalui penyelenggaraan pelayanan publik, maka kehadiran *good governance* dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat melalui kualitas pelayanan publik yang diperoleh. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui inovasi dalam pelayanan publik. Berikut adalah kutipan terkait hal tersebut:

*To improve the quality and quantity of services delivered to the citizens, governments resort to continuous improvements. Such innovation is one way to improve the services delivered.*

Pada kutipan tersebut dapat diketahui bahwa inovasi pada pelayanan publik diperlukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Peningkatan pelayanan bagi masyarakat menjadi penting karena penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah bergantung pada pelayanan yang diterima langsung oleh masyarakat. Apabila tidak ada inovasi, maka di tengah masyarakat yang sangat dinamis dan keterbatasan peraturan maka pelaksanaan dari pelayanan publik dapat menjadi tidak sesuai atau tidak mampu mengimbangi perkembangan masyarakat. Kondisi demikian akan menjadi hal yang kurang baik karena menunjukkan bahwa tujuan dari pelaksanaan tidak mencapai hasil yang diinginkan. Berikut adalah kutipan yang berkaitan dengan kondisi tersebut:

*It has been observed and many studies have indicated that implementation of public policies is one of the major problems confronting more developing nations at present. The problem in the process of implementation occurs when the achieved results do not meet the desired ones.*

Berdasarkan pada kutipan tersebut, dapat dikatakan bahwa implementasi dapat dikatakan tidak berhasil apabila hasil yang dicapai dari implementasi tidak sesuai dengan hasil yang ditetapkan. Selain itu, implementasi kebijakan publik juga dinilai sering menjadi suatu persoalan bagi negara-negara berkembang. Kondisi demikian dapat terjadi karena masih minimnya inovasi yang dilakukan oleh para implementor kebijakan namun kondisiperkembangan masyarakat terus berkembang sehingga menuntut adanya inovasi tersebut. Selain inovasi, berikut adalah kutipan yang menunjukkan beberapa hal yang juga diperlukan untuk menunjang keberhasilan implementasi:

*Successful implementation, according to Matland, requires compliance with statutes' directives and goals; achievement of specific success indicators; and improvement in the political climate around a program.*

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dilihat bahwa salah satu hal yang juga menentukan keberhasilan implementasi adalah adanya penentuan tujuan yang jelas atau hal-hal yang diinginkan untuk dicapai dari implementasi kebijakan tersebut. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa tidak hanya faktor lingkungan implementasi yang mendasari keberhasilan implementasi, tetapi juga faktor isi dari kebijakan tersebut.

Inovasi dalam hal ini tidak hanya diperlukan pada tahap pelaksanaan kebijakan, atau pada tahap penyelenggaraan pelayanan publik, namun inovasi juga diperlukan pada kebijakan itu sendiri. Berikut adalah kutipan terkait hal tersebut:

*Policy agendas change when attentiveness and mobilization are directed at particular aspects of a complex environment, raising the probability of major policy innovations based on new ideas.*

Pada kutipan tersebut dapat diketahui bahwa kemungkinan untuk melakukan inovasi pada kebijakan dengan berdasar atas ide-ide baru menjadi lebih besar seiring dengan dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Inovasi juga dapat dilakukan dengan peningkatan kapasitas dari publik sektor. Peningkatan kapasitas yang dimaksud dalam hal ini adalah termasuk pula peningkatan kualitas dari pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat.

### **PATEN: SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

Salah satu pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi menjadi penting sebab selalu diperlukan oleh masyarakat dan dalam hal ini tidak jarang menimbulkan keengganan masyarakat untuk mengurusnya apabila prosedur pengurusannya masih sulit, berbelit-belit, ataupun memerlukan waktu cukup lama untuk penyelesaiannya. Di Kota Yogyakarta, pelayanan administrasi telah dilakukan secara terpadu. Pada awalnya sistem tersebut merupakan suatu bentuk inovasi yang dilakukan pada pelayanan publik. Dengan inovasi pada pelayanan administrasi di Kota Yogyakarta, maka masyarakat menjadi lebih mudah untuk mengurus berbagai dokumen administrasi yang diperlukan. Pelayanan administrasi terpadu di sisi lain juga sangat memudahkan bagi pihak pengusaha yang akan mengurus izin usahanya. Pelaksanaan PATEN bahkan semakin

mempermudah lagi sebab izin IMBB sudah langsung dapat diurus pembuatannya di unit-unit PATEN pada setiap kecamatan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan akuntabel. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, namun dalam hal ini juga menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya. Oleh sebab itu, pemerintah sedapat mungkin melakukan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang memudahkan masyarakat. Berikut adalah kutipan terkait hal tersebut:

*Public sector services are responsible and accountable to citizens and communities as well as to its customers. Gowan et al. (2001), service provision is more complex in the public sector because it is not simply a matter of meeting expressed needs, but of finding out unexpressed needs, setting priorities, allocating resources and publicly justifying and accounting for what has been done.*

Pada kutipan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan dengan tanggung jawab dan akuntabilitas penuh pada masyarakat sama seperti tanggung jawab pada konsumen yang harus diberi kepuasan layanan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Akuntabilitas tersebut dapat diwujudkan dengan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas dalam hal ini juga merupakan hal yang dapat dijadikan dasar untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta adalah dengan menyeleggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN. Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk lebih mendekatkan akses pelayanan administrasi bagi masyarakatnya sehingga tidak semua terpusat di Balai Kota Yogyakarta. Pelimpahan beberapa wewenang Dinas Perizinan pada unit PATEN di kecamatan juga akan mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi yang diperlukan sehingga menjadi suatu proses penyelenggaraan layanan publik yang cepat, praktis, dan lebih mudah. Cepat dalam hal ini adalah terkait dengan antrian yang harus dilalui masyarakat. Apabila seluruh proses pelayanan administrasi terpusat di Dinas Perizinan, maka tentu jumlah antrian yang harus dilalui lebih panjang sebab pelayanan diberikan secara bersamaan untuk masyarakat seKota Yogyakarta, namun dengan PATEN maka setiap unit PATEN hanya melayani masyarakat pada tiap-tiap kecamatan. Praktis terkait dengan mekanisme pelayanan terpadu yang diterapkan sehingga seluruh proses, mulai dari pendaftaran sampai pada pengambilan dokumen berada di satu tempat saja, yaitu pada unit-unit PATEN di tiap kecamatan. Pelaksanaan PATEN selain itu juga mengandung unsur lebih mudah karena akses masyarakat untuk menuju unit PATEN sebagai lokasi pelayanan menjadi lebih dekat.

Penyelenggaraan PATEN merupakan satu langkah baru dalam penyelenggaraan layanan administrasi di Kota Yogyakarta. Sebagaimana telah

diuraikan sebelumnya, PATEN merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Di sisi lain, penyelenggaraan PATEN tidak boleh melupakan aspek profesionalitas dari para aparat penyelenggara layanan di setiap kecamatan. Penyelenggaraan pelayanan publik secara profesional sangat diperlukan sebab kondisi masyarakat sangat dinamis namun peraturan yang ada cenderung bersifat statis. Oleh sebab itu, kesiapan dari SDM di tiap unit PATEN pada masing-masing kecamatan dalam hal ini juga perlu menjadi perhatian sehingga upaya mewujudkan kemudahan pada pelayanan publik tidak terhambat dengan kemampuan penyelenggaranya. Kondisi demikian sesuai dengan kutipan berikut:

*Policy makers need to find ways to increase the performance of the public sector by addressing the following priority issues: Incrementing administrative performance.*

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dilihat bahwa performa dari administrator juga menjadi salah satu prioritas yang harus dipertimbangkan untuk meningkatkan performa dari sektor publik. Hal demikian disebabkan karena administrator memiliki peran yang besar dalam proses implementasi kebijakan sehingga kebijakan yang telah dibuat dapat mencapai tujuan sesuai yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Pentingnya profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dilihat dari kutipan berikut:

*There is a need for structural re-engineering of the public sector with the infusion of new spirits, values, professionalism, accountability, responsiveness, and focused sense of the mission for maximum efficiency of the economy.*

Pada kutipan tersebut disebutkan dengan jelas bahwa selain profesionalisme, diperlukan pula pembaharuan, akuntabilitas, dan tanggung jawab, yang pada intinya akan mengarah pada efisiensi. Salah satu hal harus dicapai pada penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai *good governance* adalah menciptakan pelayanan publik yang efisien. Efisiensi dalam pelayanan publik diantaranya terkait dengan faktor biaya pelayanan. Guna melihat efisiensi pelayanan publik, dapat dilihat pelayanan publik yang mampu dilaksanakan dibanding dengan biaya yang digunakan. Hal demikian diistilahkan dengan *providing more public services with less public spending*.

Implementasi PATEN di Kota Yogyakarta dalam hal ini kemudian tidak hanya menjadi salah satu wujud dari upaya mencapai *good governance* melalui kualitas pelayanan publik, namun juga pada akhirnya menjadi satu hal yang mempermudah proses investasi di Kota Yogyakarta. Salah satunya melalui pengurusan izin IMBB bagi para pengusaha. Saat ini izin IMBB menjadi salah satu bagian dari kewenangan yang diserahkan pada kecamatan melalui unit PATEN. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa pihak pemerintah membuka jalan untuk menciptakan sinergi hubungan diantara pemerintah, swasta, dengan masyarakat.

## KESIMPULAN

Pencapaian *good governance* diantaranya dapat dilakukan melalui perbaikan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Hal demikian dikarenakan pelayanan publik merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban pemerintah dalam melakukan tugasnya untuk menyelenggarakan negara. Kualitas pelayanan publik adalah hal yang dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga penilaian atas keberhasilan kinerja pemerintah oleh masyarakat akan didasarkan pada kualitas pelayanan yang diterima. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi. Penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kota Yogyakarta telah dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu, artinya mulai dari proses pendaftaran sampai pada pengambilan dokumen cukup dilakukan hanya pada satu lokasi saja, yaitu di kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas tersebut sudah cukup baik. Hal demikian dapat dilihat dari beberapa penghargaan yang diberikan atas kinerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu. Saat ini, untuk lebih memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan administrasi, di Kota Yogyakarta telah dilaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN. Dengan adanya unit-unit PATEN di setiap kecamatan, maka pelayanan beberapa jenis dokumen administrasi sudah dapat didapatkan di masing-masing kecamatan tempat tinggal masyarakat Kota Yogyakarta.

Implementasi dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas dan mempermudah akses masyarakat atas pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat sehingga pemenuhannya diupayakan semudah mungkin. Pelimpahan sebagian wewenang dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ke unit-unit PATEN di kecamatan merupakan salah satu wujud upaya yang dilakukan untuk lebih mendekatkan pelayanan administrasi bagi masyarakat. Selain itu, tujuan implementasi PATEN juga untuk memperbaiki sistem pelayanan administrasi yang pada akhirnya bermanfaat pula bagi penciptaan iklim investasi karena investor semakin mudah mengurus perizinan usahanya. Perbaikan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal pelayanan administrasi tersebut merupakan bagian dari upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mewujudkan *good governance*. Pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini menjadi salah satu pintu untuk mencapai *good governance* karena kualitas pelayanan publik merupakan hal yang akan langsung dirasakan dan dapat dinilai oleh masyarakat atas pelaksanaan wewenang pemerintah dalam menjalankan negara.

Pelaksanaan PATEN merupakan salah satu wujud upaya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memenuhi tanggung jawabnya pada masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan praktis. Dengan demikian akses masyarakat atas pelayanan tersebut tidak terhambat. Sebagai suatu program yang baru berjalan, tentu masih diperlukan berbagai upaya perbaikan sehingga implementasi PATEN dapat berjalan optimal. Selain kesiapan ruang yang diperlukan untuk melakukan pelayanan terpadu, diperlukan pula kesiapan

SDM yang profesional dalam melayani masyarakat di setiap kecamatan. Selain itu, diperlukan pula kepastian bahwa seluruh kualitas pelayanan yang didapat masyarakat pada setiap kecamatan adalah sama baiknya seperti ketika pelayanan tersebut masih dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Apabila tujuan dari implementasi program PATEN berhasil, maka upaya pencapaian *good governance* menjadi lebih mudah sebab sinergi hubungan antara pemerintah dengan sektor pengusaha dan masyarakat sudah terjalin melalui satu pintu.

## REFERENSI

- AG. Subarsono, 2006, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Putaka Pelajar.
- Agus Dwiyanto, dkk, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Alwi Hashim B, "Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk dalam Mewujudkan Good Governance" dalam *Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan*.
- Bryan D. Jones and Frank R. Baumgartner, "A Model of Choice for Public Policy", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15, No. 3, 2005, pages 325-351.
- Diana Marieta Mihaiu, dkk, "Efficiency, Effectiveness and Performance of the Public Sector", *Romanian Journal of Economic Forecasting* – 4/2010, pages 132-147.
- Gerald Andrews Emison, "Ethics of Innovation for Public Service Professionals," *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Volume 15(3), 2010, article 2, pages 2-10.
- Ghirmai Kefela T, "Good governance Enhance the Efficiency and Effectiveness Public Spending-Sub Saharan Country", *African Journal of Business Management* Vol.5 (11), 2011, pages 3995-3999.
- Hasan Danaee Fard, et.al, "Promoting Horizontal Government for implementation of Public Policies in Iran: Reflection on Challenges and Barriers", *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences - Issue 18 (2010)*, pages 28-39.
- <http://jogja.tribunnews.com/2012/12/12/urus-imbb-di-yogya-cukup-di-kecamatan/>, diakses pada 22 Januari 2013 pukul 10.00 WIB.
- <http://krjogja.com/read/154136/pelayanan-administrasi-diberikan-terpadu-di-kecamatan.kr>, diakses pada 22 Januari 2013 pukul 09.30 WIB.
- <http://www.ciputranews.com/ibu-kota-daerah/kecamatan-di-yogyakarta-mulai-terapkan-paten>, diakses pada 22 Januari 2013 pukul 09.30 WIB.
- <http://www.jogjakota.go.id/index/extra.detail/3739/penyelenggaraan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan--paten--di-kota-yogyakarta.html>, diakses pada 22 Januari 2013 pukul 08.30 WIB.
- Imran Sharif Chaudhry, et.al, "Factors Affecting Good Governance in Pakistan: An Empirical Analysis", *European Journal of Scientific Research* Vol.35 No.3 (2009), pages 337-346.
- Jacob Olufemi Fatile and Kehinde David Adejuwon, "Public Sector Reform in Africa: Issues, Lessons and Future Directions", *Journal of Sustainable Development in Africa* Volume 12, No.8, 2010, pages 154-157.

- M. Saravanan and K. Shreedhar, "Impact of Innovation in Public Service Delivery", *ASCI Journal of Management* 41(1), 2011, pages 156-165.
- Merilee Grindle, 2010, *Good Governance: The Inflation of an Idea*, Faculty Research Working Paper Series, Harvard University.
- Mohammad Reza Noruzi, "Policy Affairs and Policy Implementation Issues; How Policy Implementation can be Effective?" *Journal of Public Administration and Governance*, Vol. 1, No. 1, 2011, pages 1-7.
- Narendra Raj Paudel, "A Critical Account of Policy Implementation Theories: Status and Reconsideration", *Nepalese Journal of Public Policy and Governance*, Vol. XXV, No.2, December, 2009, pages 36-54.
- Prabha Ramseook-Munhurrun and Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, "Service Quality in the Public Service," *International Journal of Management and Marketing Research Volume 3, Number 1, 2010, pages 37-50.*
- Rudra P. Pradhan and G. S. Sanyal, "Good Governance and Human Development: Evidence form Indian States", *Journal of Social and Development Science* Vol. 1, No. 1, 2011, pages 1-8.
- Teresa Curristine, Zsuzsanna Lonti and Isabelle Joumard, "Improving Public Sector Efficiency: Challenges and Opportunities", *OECD Journal on Budgeting, Volume 7, No. 1, 2007, pages 1-41.*
- Timothy Besley and Maitreesh Ghatak, "Reforming Public Service Delivery", *Journal of African Economies, Volume 16, Aerc Supplement 1, 2007, pages 127-156.*
- Travis Bland, Boris Bruk, Dongshin Kim, and Kimberly Taylor Lee, "Enhancing Public Sector Innovation: Examining the Network-Innovation Relationship", *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, Volume 15(3), 2010, article 3, pages 1-17.*