

Interview Guide

Guna menjawab pertanyaan penelitian, maka berdasarkan prosedur pengumpulan data melalui wawancara mendalam, perlu disusun beberapa pertanyaan yang akan diajukan pada saat wawancara. Namun dikarenakan sifatnya tentatif dan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan dilapangan, maka pertanyaan tersebut diformulasikan dalam bentuk pedoman wawancara yaitu :

A. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Tahun 2016.

1. Tentang Persyaratan Substantif.

- Ada dua jenis bidang dalam persyaratan substantif, antara lain adalah bidang perizinan dan bidang non perizinan.

Bagaimana membedakan dua bidang tersebut, meliputi apa saja dari kedua bidang tersebut ?

2. Tentang Persyaratan Administratif.

- Bagaimana standard Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan ini ? Apakah telah sesuai dengan pelaksanaannya ?
- Bagaimana mengenai waktu pelayanan, berapa lama waktu yang diberikan kepada masyarakat untuk menunggu ?
- Apa saja jenis pelayanan yang memerlukan biaya dari masyarakat ?

3. Tentang Persyaratan Teknis.

- Bagaimana dengan fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan di Kecamatan Kasihan, apa telah sesuai dengan standard persyaratan ?

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Tahun 2016.

1. Faktor Komunikasi.

- Bagaimana komunikasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN ?
- Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

2. Faktor Sumber Daya.

- Bagaimana SDM di kantor ini dalam menjalankan PATEN ?
- Bagaimana pengaruh SDM terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

3. Faktor Disposisi.

- Bagaimana disposisi di kantor ini dalam menjalankan PATEN ?
- Bagaimana pengaruh disposisi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

4. Faktor Organisasi/Birokrasi.

- Bagaimana struktur organisasi/birokrasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN ?
- Bagaimana pengaruh struktur organisasi/birokrasi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

Pertanyaan Wawancara Kepada Masyarakat :

1. Bagaimana dengan petugas personal di kantor Kecamatan Kasihan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat ?
2. Bagaimana dengan kenyamanan dan kebersihan di kantor Kecamatan Kasihan, apa kondisinya memenuhi kriteria yang diharapkan ?
3. Bagaimana menurut anda mengenai pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

Transkrip Wawancara

Informan 1 : Suparmadi, SIP.,M.Si Jabatan Sekretaris Camat. Waktu Wawancara Senin

25 September 2017, Pukul 10:43 WIB.

1. T : Ada dua jenis bidang dalam persyaratan substantif, antara lain adalah bidang perizinan dan bidang non perizinan. Bagaimana membedakan dua bidang tersebut, meliputi apa saja dari kedua bidang tersebut ?

J : Sangat jelas bahwa pelayanan pada bidang perizinan dan non perizinan berbeda. Untuk pelayanan bidang perizinan diantaranya meliputi pengesahan surat izin keramaian, formulir permohonan SPPL, formulir izin gangguan baru, dan pengesahan permohonan IMB. Sedangkan pelayanan untuk bidang non perizinan diantaranya meliputi pelayanan menerbitkan KTP-EL, Kartu Keluarga, Pengesahan permohonan surat pengantar SKCK, Pengesahan surat keterangan tidak mampu, dan lain-lainnya.

Informan 2 : Sudiantara, S.Sos Jabatan Kepala Seksi Pelayanan. Waktu Wawancara Senin

25 September 2017, Pukul 11.19 WIB.

1. T : Bagaimana standard Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan ini ? Apakah telah sesuai dengan pelaksanaannya ?

J : Kalau berbicara mengenai standard pelayanan, pelaksanaannya harus sesuai. Kenapa harus sesuai, karena ada beberapa dari jenis pelayanan yang harus diketahui oleh masyarakat yang dimana masing-masing dari jenis pelayanan itu sendiri memerlukan persyaratan tertentu. Agar pelaksanaannya berjalan efektif, masyarakat harus memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut. Karena kalau tidak, kami tidak akan bisa melayani. Karena bagaimanapun ini berkaitan dengan standard pelayanan yang ada.

2. T : Bagaimana mengenai waktu pelayanan, berapa lama waktu yang diberikan kepada masyarakat untuk menunggu ?

J : Mengenai waktu pelayanan tergantung pada masing-masing jenis pelayanan. Jika syarat dan ketentuan dari jenis pelayanannya masih terkait langsung dengan kami (artinya masih bisa untuk diwakili) proses pelayanannya bisa cepat. Tapi kalau yang tidak bisa prosesnya butuh waktu, misalkan pengurusan E-KTP dan KK. Standard kami maksimal (empat) hari proses, hari pertama proses disini, hari keduanya kami antar ke dinas kependudukan untuk ditanda tangani. Hari ketiga atau keempatnya baru kami ambil.

3. T : Apa saja jenis pelayanan yang memerlukan biaya dari masyarakat ?

J : Dari masing-masing jenis pelayanan yang ada tidak membutuhkan pengeluaran biaya dari masyarakat. Karena memang ketentuan dari PATEN seperti itu, kecuali izin tertentu yang berhubungan langsung dengan dinas perizinan. Itu mungkin sedikit memerlukan biaya pengeluaran, tapi untuk PATEN sendiri tidak membutuhkan biaya pengeluaran dari masyarakat.

4. T : Bagaimana komunikasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN ? Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

J : Saya pikir, secara internal komunikasi antara petugas personal kami berjalan sangat sesuai. Dari segi pemahaman, mereka dapat memahami tugas yang mereka jalankan. Dari segi informasi, mereka dapat memberikan informasi yang dibutuhkan, tentunya kepada masyarakat. Misalnya, ada beberapa dari masing-masing jenis pelayanan yang dimana ketentuan dan persyaratannya tidak diketahui oleh masyarakat, petugas personal kami dapat memberikan informasinya secara jelas. Selain itu kami juga selalu melakukan kordinasi dan evaluasi. Bagi saya, pelayanan tidak akan berjalan dengan baik jika petugas

personal tidak memahami apa yang menjadi tolak ukur dari sebuah pelayanan itu sendiri. Jadi menurut saya komunikasi internal itu penting, begitu juga dengan komunikasi kepada masyarakat.

5. T : Bagaimana SDM di kantor ini dalam menjalankan PATEN ? Bagaimana pengaruh SDM terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

J : Sebagaimana yang sudah saya jelaskan, kami selalu bersandar pada SOP yang ada meskipun dalam hal SDM kami sangat kekurangan jumlah petugas. Tapi kami dapat meminimalisir hal tersebut dengan metode saling mengisi, misalkan ada kekurangan pada petugas pelaksana di loket pelayanan maka saya turut membantu untuk mengisi kekosongan tersebut dan perlu diketahui bahwa kekurangan tersebut tidak menutup niat baik petugas kami untuk melayani dengan baik. Tentu sumber daya berpengaruh pada pelaksanaan PATEN. Terutama skill/kemampuan yang harus dimiliki oleh personal petugas dalam pelaksanaan, jika itu dimiliki pelaksanaannya akan berjalan dengan baik.

6. T : Bagaimana disposisi di kantor ini dalam menjalankan PATEN ? Bagaimana pengaruh disposisi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

J : Mengenai pertanyaan tersebut kejujuran dan komitmen dari para petugas pelaksana adalah yang utama. Dalam menjalankan PATEN saya pikir kriteria seperti itu sudah dijalankan dengan baik oleh petugas, apa yang kami jalankan selalu berpatokan pada SOP yang ada. Allhamdulillah informasi yang saya terima tidak ada petugas pelaksana yang melenceng dari hal tersebut. Tentu hal ini sangat berpengaruh, sifat kejujuran dan komitmen yang dimiliki menentukan baik tidaknya sebuah pelayanan di mata masyarakat. Saya percaya, melayani dengan jujur dan berkomitmen pada tugas dan tanggung jawab akan menghasilkan pelayanan yang efektif.

7. T : Bagaimana struktur organisasi/birokrasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN ?

Bagaimana pengaruh struktur organisasi/birokrasi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN ?

J : Seperti yang sudah saya jelaskan, setiap pelaksanaan dari masing-masing jenis pelayanan yang ada punya persyaratan dan prosedurnya. Dalam menjalankan PATEN, kami selalu berpatokan pada SOP yang ada. Selain itu adalah kerja sama tim, komunikasi dan evaluasi diantaranya, itulah yang kami lakukan. Dengan adanya struktur organisasi pelaksanaan lebih terstruktur dan lebih efektif untuk mencapai target serta tujuannya, dan jika prosedur dan persyaratan dan kerja sama tim mampu dijalankan dengan baik otomatis pelayanannya akan berjalan efektif.

Informan 3 : Wiji Harini, S.Sos.,MM Jabatan Seksi Tata Pemerintahan. Waktu Wawancara Senin 25 September 2017, Pukul 10.25 WIB.

1. T : Bagaimana dengan fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan di Kecamatan Kasihan, apa telah sesuai dengan standard persyaratan ?

J : Untuk fasilitas sarana prasarana di kantor Kecamatan ini memang masih kategori minim, dari segi tempat anda bisa lihat sendiri (ruang tunggu di sini sempit). Sebelumnya kami sempat melakukan kerja extra untuk meminimalisir ruang tersebut. Untuk segi kenyamanan kami memiliki satu AC, satu LCD untuk persedian informasi, empat loket meja dan kursi untuk pelayanan, saya rasa itu cukup. Tapi dari fasilitas ruang tunggu yang sempit tersebut tidak menutup niat baik kami untuk melayani dengan kualitas yang baik juga.

Informan 4 : Bapak Eko Wahyudi, Masyarakat Setempat. Waktu Wawancara Selasa 26 September 2017, Pukul 10:42 WIB.

1. T : Bagaimana dengan petugas personal di kantor Kecamatan Kasihan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat ?

J : Untuk saya pribadi, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugasnya sudah bagus. Mereka juga tidak berbelit-belit dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang apabila ada masyarakat belum paham betul mengenai ketentuan dan persyaratannya.

2. T : Bagaimana dengan kenyamanan dan kebersihan di kantor Kecamatan Kasihan, apa kondisinya memenuhi kriteria yang diharapkan ?

J : Mengenai kenyamanan dan kebersihan di kantor ini saya rasa sudah cukup bagus. Lingkungannya bersih, parkirannya juga rapi, petugas pelayanannya juga ramah, dan sopan. Untuk ruang tunggu saya pikir masih perlu sedikit diperluas, supaya yang antri tidak sampai diluar.

3. T : Bagaimana menurut anda mengenai pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

J : Menurut saya pribadi, petugas pelayanan disini sudah mapan dalam menerapkan ketrampilannya. Untuk komunikasi mereka cukup baik dengan masyarakat, saya lihat pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.