

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan otonomi daerah akan terus digalakkan hingga terwujudnya otonomi daerah yang diharapkan yakni otonomi daerah mandiri, sehingga ketergantungan pusat dapat berkurang serta otonomi daerah tersebut bisa menjadi wadah bagi masyarakat dengan memberikan tanggapan dan respon secara aktif terhadap kebutuhan, kapasitas dan kehendak dari aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan efektif dan efisien, artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis.

Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan hal tersebut, maka dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah pula yang nyata dan bertanggungjawab. Prinsip nyata adalah prinsip yang menegaskan bahwa urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab (Waluyo,2007:206).

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan

keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah. Hubungan antara sesama manusia memanglah sangat diperlukan dalam menunjang keberlangsungan hidup masing-masing. Namun yang terjadi pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Dalam kehidupan global disertai perubahan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, teknologi dan yang lainnya ini membawa perubahan dan dampak yang kompleks. Salah satu isu yang sangat menarik untuk dikaji adalah berkaitan dengan rendahnya kualitas dalam pemberian pelayanan pada sebagian besar instansi pemerintah.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien dan atau masyarakat pengguna jasa.

Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah (Saifullah, 2008:28).

Kecamatan sangat penting mengingat banyak pihak berharap pemerintah kecamatan mampu berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari kedekatan jarak, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah kabupaten. Secara empiris, alasan yang sering dikemukakan untuk pemekaran daerah adalah mendekatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Kemudian keluhan yang disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal pelanggan dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga maksud diselenggarakannya PATEN untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan".

Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di keluarkan berdasarkan KEPUTUSAN BUPATI BANTUL NO.221 tahun 2013 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menimbang bahwa dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan yang mudah, murah, cepat, berkualitas dan transparan di kecamatan. PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi Pemerintah Daerah di mata masyarakat.

Berdasarkan PERMENDAGRI No.4 Tahun 2010 pelayanan administrasi terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat menjadi PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan di Kecamatan. Ruang lingkup dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Maksud dan Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi Badan/Kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan PATEN, Kecamatan harus memiliki prasyarat yaitu syarat substantif, syarat administrasi dan syarat teknis. Syarat Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Syarat Administrasi meliputi Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Kecamatan. Sedangkan Syarat Teknis meliputi Sarana Prasarana dan Pelaksana Teknis.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANDAK KABUPATEN BANTUL TAHUN 2013-2016** “.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016 ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul tahun 2013-2016.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) yang terkait dengan masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi penulis untuk mendapatkan gelar sarjana.

b. Bagi Universitas

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan pada khususnya dan mahasiswa UMY pada umumnya.

c. Bagi Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul agar lebih baik lagi.

E. Kerangka Teori

1. Pemerintah Daerah

a. Pengertian Pemerintah Daerah

Perubahan ke 4 (empat) UUD 1945 menyatakan jelas mengenai bentuk dan susunan pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Republik Indonesia. Pasal 18 ayat (1) berbunyi :

“Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap propinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang”.

Sedang Pasal 18 ayat (5) UUD 1945 menyebutkan bahwa:

“pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat”.

Definisi Pemerintahan Daerah di dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut:

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Melihat definisi pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan diatas, maka yang dimaksud pemerintahan daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

Pengertian pemerintah daerah menurut para ahli:

a) H Muhammad Rohidin Pranadjaja

Dalam bukunya yang berjudul “Hubungan antara instansi pemerintah”, gagasan Pemerintah menjelaskan bahwa “Istilah ini berasal dari Pemerintah kata perintah, yang berarti kata-kata yang bermaksud disuruh melakukan sesuatu, sesuatu harus dilakukan. Pemerintah adalah orang, badan atau aparat dihapus atau memberi perintah “. (Pranadjaja, 2003: 24)

b) R. Mac. Iver

Menjelaskan pengertian pemerintah sebagai organisasi orang-orang yang memiliki kekuasaan, bagaimana orang bisa diatur. Sementara pemerintah mendefinisikan Apter adalah anggota satuan paling umum yang memiliki (a) tanggung jawab khusus untuk memelihara sistem yang mencakup rentang; (b) monopoli praktis kekuasaan koersif.

c) Wilson

Pemerintah adalah kekuatan pengorganisasian, tidak selalu dikaitkan dengan organisasi angkatan bersenjata, tapi dua atau sekelompok orang dari berbagai kelompok masyarakat yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuan dan sasaran dengan mereka, dengan hal-hal yang memberikan perhatian urusan publik.

b. Fungsi Pemerintah Daerah

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 adalah :

1. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan
2. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan

meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah

3. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya

c. Asas Pemerintah Daerah

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, khususnya pemerintahan daerah, sangat bertalian erat dengan beberapa asas dalam pemerintahan suatu negara, yakni sebagai berikut:

1. Asas sentralisasi

Asas sentralisasi adalah sistem pemerintahan dimana sistem pemerintahan di mana segala kekuasaan dipusatkan di pemerintah pusat.

2. Asas desentralisasi

Asas desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia

3. Asas dekonsentrasi

Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah kepada instansi vertikal wilayah tertentu.

4. Asas tugas pembantuan

Asas tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa; dari pemerintah provinsi kepada pemerintah kabupaten/kota dan/atau desa; serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk tugas tertentu.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002: 26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir A (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definifisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan. Pelayanan menurut Batinggi (2005) terdiri atas empat faktor, yaitu:

- 1) Sistem, prosedur, metode
- 2) Personal, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
- 3) Sarana dan prasarana
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2005).

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisiensi, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana diatas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi. Beberapa bagian dari fungsi tersebut bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan ke pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kesamaan antar pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reventing government* yang dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler (1992:203-205)

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur

pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan pendiriannya. Itulah sebabnya menurut Siagian (2001:131) aparatur pemerintah menyelenggarakan pelayanan umum (*public service*) dan pegawai negeri dikenal dengan istilah abdi masyarakat (*public servants*). Bahkan sesungguhnya, fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah merupakan bagian dari pelayanan umum juga

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satunya yang membedakan dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994:241), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standard, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi

Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Menurut Pamudji (1994: 21-22) jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.

Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo Joko, 2001).

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kepmenpan No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah.

Inu Kencana dalam Sinambela (2006 : 5) mendefenisikan Pelayanan Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan alokasi yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidana alokasi Khusus terikat pada suatu produk secara fisik

Pada hakekatnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban

untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, serta milik swasta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan N0.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda kendaraan bermotor (STNK), Surat izin mengemudi (SIM), izin mendirikan bangunan (IMB), Sertifikasi kepemilikan/penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya

2) Pelayanan Barang

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas-fasilitas umum lainnya

c. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya

sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

3. Pengertian Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

a. 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 pelayananpun 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.

b. Tujuan PATEN

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu 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

c. 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 di layani melalui kecamatan.

Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan. 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.

d. Ruang Lingkup PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Ruang lingkup PATEN meliputi:

1. Pelayanan bidang perizinan;
2. Pelayanan bidang non perizinan.

Selanjutnya Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut :

1. Persyaratan Substantif

Adanya pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota kepada camat. Pelimpahan sebagian kewenangan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (2) dan diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2).

Pelimpahan sebagian kewenangan dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga peran dan fungsi kecamatan menjadi lebih optimal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks PATEN, maka wewenang yang perlu dilimpahkan terkait pelayanan administrasi perizinan maupun non perizinan.

2. Persyaratan Administratif

Persyaratan administratif mencakup standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN. Sesuai dengan Peraturan Menteri

Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 8 ayat (2), bahwa standar pelayanan meliputi:

- a. Jenis pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan;
- c. Proses/prosedur pelayanan;
- d. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan; dan
- f. Biaya pelayanan.

3. Persyaratan Teknis

Persyaratan teknis meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis di dalam ruang pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sarana prasarana sesuai dengan Pasal 10, meliputi:

- a. Loker/meja pendaftaran;
- b. Tempat pemrosesan berkas;
- c. Tempat pembayaran;
- d. Tempat penyerahan dokumen;
- e. Tempat pengolahan data dan informasi;
- f. Tempat penanganan pengaduan;
- g. Tempat piket;

- h. Ruang tunggu;
- i. Perangkat pendukung lainnya.

Sedangkan untuk pelaksana teknis untuk penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Pasal 11, meliputi:

- a. Petugas informasi;
- b. Petugas loket/penerima berkas;
- c. Petugas operator komputer;
- d. Petugas pemegang kas;
- e. Petugas lain.

4. Implementasi Kebijakan

a. Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi publik dimana aktor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2005:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-

tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakantindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan dan sasaran ditetapkan terlebih dahulu yang dilakukan oleh formulasi kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi kebijakan terjadi hanya setelah undangundang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut. Menurut Jones (Tangkilisan,2003:17) terdapat tiga kegiatan utama yang paling penting dalam implementasi, yaitu:

1. Penafsiran: yaitu kegiatan yang menerjemahkan makna program kedalam pengaturan yang dapat diterima dan dapat dijalankan.
2. Organisasi: merupakan unit atau wadah untuk menempatkan program kedalam tujuan kebijakan.
3. Penerapan: berhubungan dengan perlengkapan rutin bagi pelayanan, upah dan lainnya.

Sementara menurut Budi Winarno (2002), yang mengatakan bahwa implementasi kebijakan dibatasi sebagai menjangkau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu pemerintah dan individu-individu swasta (kelompok-kelompok) yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijaksanaan sebelumnya. Tahapan implementasi program secara singkat terdiri dari:

1. Penyusunan sumber-sumber yang ada (*resources acquisitions*).
2. Interpretasi hukum, yang biasanya terbentuk regulasi tertulis dan elaborasinya (*interpretation*).
3. Perencanaan program (*planning*)
4. Pengorganisasian program (*organizing*)
5. Penyediaan keuntungan, pelayanan dan paksaan segera dikembangkan (*providing benefits, service, coercion*).

b. Model Implementasi Kebijakan

Untuk melihat bagaimana proses implementasi kebijakan itu berlangsung secara efektif, maka dapat dilihat dari berbagai model, yaitu:

- 1) Model Van Meter dan Van Horn (1975)

Teori ini beranjak dari suatu argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya Van Meter

dan Van Horn (Wahab, 2004:78) menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dan suatu model konseptual yang menghubungkan kebijakan dengan kinerja kebijakan. Mereka menegaskan bahwa perubahan, kontrol, dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep yang penting dalam prosedur-prosedur implementasi. Hal lain yang dikemukakan mereka ialah bahwa yang menghubungkan kebijakan dan kinerja dipisahkan oleh sejumlah variabel bebas yang saling berkaitan.

2) Model Merilee S. Grindle (1980)

Merilee menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut. Keunikan model Grindle terletak pada pemahaman yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin akan terjadi serta sumber daya yang akan diperlukan selama proses implementasi. Secara konsep dijelaskan bahwa model implementasi kebijakan yang dikemukakan Grindle menuturkan bahwa keberhasilan proses implementasi kebijakan sampai kepada tercapainya hasil tergantung kepada

kegiatan program yang telah dirancang dan pembiayaan cukup, selain dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Konteks implementasi yang dimaksud meliputi:

- a. Kekuasaan (power),
- b. kepentingan strategi aktor yang terlibat (interest strategies of actors involved).
- c. Karakteristik lembaga dan penguasa (institution dan regime characteristics).
- d. Kepatuhan dan daya tanggap pelaksana (compliance and responsiveness).

3) Model George C. Edwards III (1980)

Dalam pandangannya George III menjelaskan bahwasannya implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Komunikasi

Suatu keberhasilan dari implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa saja yang harus ia lakukan. Mengetahui apa yang menjadi sasaran dan tujuan harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi penyimpangan dalam implementasi.

b. Sumber Daya

Sumber daya sangatlah penting keberadaannya jika implementor kekurangan sumber daya untuk pelaksanaan maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya dapat berupa manusia dan sumber daya finansial.

c. Disposisi

Disposisi adalah karakteristik, watak dan sifat yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sikap demokratis. Jika seorang implementor memiliki disposisi yang baik maka dia juga secara langsung akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap implementasi kebijakan. Satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi ataupun pemerintahan adalah adanya prosedur operasi yang disusun secara standar. Standar Operasional Prosedur menjadi pedoman yang kuat bagi setiap implementor dalam bertindak, struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan

kompleks yang menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Implementasi

Suatu keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Menurut George Edward III (Winarno, 2002: 126) ada empat faktor yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi, yaitu:

1. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana.

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkan. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat

melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

2. Sumber Daya

Suatu implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila implementor kekurangan sumber daya. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi dokumen saja.

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan

pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Informasi merupakan sumber daya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan, kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana

untuk merespon program ke arah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program. Dukungan dari pimpinan juga sangat mempengaruhi pelaksanaan program sehingga dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik

potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Sehingga pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial (singarimbun, 1995:33).

1. Pemerintah Daerah yaitu penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

2. Pelayanan publik adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional.
3. PATEN yaitu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.
4. Implementasi Kebijakan yaitu tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi publik dimana aktor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variable sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui indikator-indikatornya apa saja yang menjadi pendukung untuk dianalisa variable-variabel tersebut (singarimbun, 1995: 46).

1. Indikator-indikator dari pelaksanaan kebijakan Paten, meliputi ruang lingkup :

Kecamatan penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat, yaitu:

A. Persyaratan Substantif

adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi : bidang perizinan, dan bidang non perizinan.

B. Persyaratan Administratif meliputi :

1) Standar Pelayanan: standar pelayanan, meliputi:

- a) Jenis pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan
- c) Proses/prosedur pelayanan
- d) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e) Waktu pelayanan

f) Biaya pelayanan

2) Sarana dan Prasarana: sarana dan prasarana, meliputi:

a) Loker/meja pendaftaran

b) Tempat pemrosesan berkas

c) Tempat pembayaran

d) Tempat penyerahan dokumen

e) Tempat pengolahan data dan informasi

f) Tempat penanganan pengaduan

g) Tempat piket

h) Ruang tunggu

i) Perangkat pendukung lainnya.

C. Persyaratan Teknis, meliputi:

a) Petugas informasi

a) Petugas loket/penerima berkas

b) Petugas operator computer

c) Petugas pemegang kas

d) Petugas lain sesuai kebutuhan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan meliputi:

A. Komunikasi

B. Sumber daya

C. Disposisi

D. Struktur Birokrasi

E. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual. Dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai PATEN di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul.

2. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang diangkat maka lokasi penelitian berada di Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman

wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi sudah lama digunakan untuk memperoleh fakta yang valid. Karena objek yang menjadi sasaran penelitian dapat dipertanggungjawabkan dengan fakta yang ada. Dokumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui data-data pemerintahan di Kecamatan Pandak dan memperoleh arsip-arsip dari Kantor Kecamatan.

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang ada di Kantor Kecamatan Pandak, baik itu data penduduk, data sosial-budaya, maupun data tentang kondisi daerah tersebut.