

PERAN CAMAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LAMONGAN

Herrukmi Septa Rinawati¹, FX Sri Sadewo², Katon Galih Setyawan³

¹Balitbang Provinsi Jawa Timur, Jl. Gayung Kebonsari No.56 Surabaya

Email: septa27@yahoo.com

²Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, UNESA Jl. Ketintang No.i8 Surabaya

Email: fsadewo@gmail.com

³Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, UNESA Jl. Ketintang No.i8 Surabaya

Email: katonsetyawan@unesa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan Camat dalam pelayanan publik setelah adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah Kabupaten Lamongan dalam rangka menerapkan prinsip-prinsip good governance. Melalui pendekatan mix method, penelitian ini mengambil sampel di 10 kecamatan diantara 27 kecamatan yang ada di Kabupaten Lamongan. Hasilnya menyatakan bahwa Pelayanan publik di kecamatan telah dapat dilaksanakan dengan cukup baik dengan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi, walaupun masih mengalami beberapa kendala diantaranya prasarana berupa jaringan internet dan listrik dan kualitas SDM yang kurang memadai.

Kata Kunci : Pelimpahan Wewenang, Pelayanan Publik, Good Governance

ABSTRACT

This study purpose to determine the role of the Camat in public services after the delegation of authority from the Lamongan District government in order to apply the principles of good governance. Through the mix method approach, this study took ten sub-districts samples among 27 sub-districts in Lamongan District. The results state that public services in the sub-district have been implemented quite well with a fairly high level of community satisfaction, although there are still some obstacles including infrastructure such as internet and electricity networks and inadequate quality of human resources.

Keywords: Delegation of Authority, Public Service, Good Governance

PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Camat sebagai pemangku wilayah dalam pelayanan publik. Dalam sejarahnya, peran Camat dalam pemerintahan daerah berkembang dari tahun ke tahun. Berdasarkan UU No. 5 tahun 1974, tentang Pokok Pokok Pemerintahan Daerah, Camat bertanggungjawab kepada Kepala Wilayah Kabupaten atau Kotamadya atau Kota Administratif yang bersangkutan. Camat membawahi beberapa kepala desa dan Lurah. Kepala Desa dan Lurah hanya berbeda dari proses rekrutmen. Kepala desa dipilih oleh rakyat, sedangkan Lurah adalah pegawai negeri yang ditunjuk oleh Bupati/Walikota (Undang Undang nomor 5 tahun 1979). Kepala desa dan Lurah merupakan bagian dari struktur hirarkis birokrasi pemerintahan.

Karena sifatnya hirarkis, seorang Camat telah menerima program-program pemerintah melalui dinas-dinas terkait. Secara hirarkis pula, program yang di-terima oleh camat dilaksanakan dan diteruskan kepada desa/lurah. Kepala desa dan Lurah menjadi pelaksana terendah dalam rangkaian birokrasi pemerintahan. Namun demikian, mengingat posisi kepala desa yang dipilih oleh rakyat, camat mengembangkan strategi yang unik agar kepala desa mampu mencerpai keinginan masyarakat dan sekaligus melaksanakan programnya. Hal itu dicermati dengan baik oleh Schulte Nordholt. Meskipun menurut perundang-undangan memiliki posisi sebagai penguasa tunggal wilayah, seorang camat menampilkan perilaku ojo dumeh dengan menghargai kepala desa/lurah yang menjadi bawahannya. Perubahan terjadi pada era paska Suharto atau disebut juga era Reformasi. Alih-alih mengembalikan mengembangkan posisi demokrasi dan otonomi di tingkat desa, pembuat undang-undang pemerintah ("desa") di awal reformasi memberikan kewenangan yang kuat di tingkat desa (lihat UU No. 22 tahun 1999).

Kepala desa tidak saja dipilih langsung sebagaimana terjadi pada masa sebelumnya, tetapi juga dilantik oleh Bupati. Bupati juga yang berhak memberhentikan kepala desa atas usulan rakyat. Pengajuan usulan hanya bisa dilakukan bila laporan pertanggung-jawabnya ditolak oleh BPD (Badan Perwakilan Desa). Kedudukan camat bergeser hanya sebagai fungsi koordinatif. Karena hanya rakyat dan bupati yang bisa memberhentikan, para kepala desa sering tidak dalam rapat koordinatif yang dilakukan oleh pihak kecamatan. Hal yang sama juga dialami di tingkat propinsi ketika gubernur hanya sebagai wakil pemerintah pusat dan berfungsi koordinatif atas kabupaten dan kota di bawahnya.

Dengan kondisi yang demikian, program-program pembangunan pun lebih bersifat bottom-up dari desa. Dari asal ide pembangunan, pola yang demikian sangat baik. Masyarakat lokal jauh lebih mengetahui apa yang dibutuhkan daripada pemerintah pusat. Jebakan pola ini adalah ego sektoral dan wilayah. Oleh karena itu, pola ini menyebabkan benturan horisontal, terutama antar

desa, antar kecamatan, antar kabupaten dan antar propinsi. Di pihak lain, program-program pemerintah yang bersifat lintas sektor tidak bisa berjalan dengan baik. Program-program pokok, seperti masalah kesehatan dan kependudukan, pendidikan dan pembangunan infrastruktur, serta sektor industri dan jasa sering tidak memperoleh dukungan yang maksimal dari dua belah pihak, yaitu: pemerintah lokal dan pemerintah kabupaten/propinsi/pusat.

Karena lebih banyak menimbulkan kegaduhan, otonomi yang berlebih di tingkat desa dikurangi. Guncangan tidak saja diakibatkan oleh kesulitan melakukan koordinasi antara desa dan pihak kecamatan sebagai koordinator dari pemerintah kabupaten dan secara hirarkis dengan pemerintah pusat dan propinsi. Guncangan juga terjadi di dalam pemerintahan desa. Karena dipilih oleh rakyat, Badan Perwakilan Desa lebih sering memosisikan diri sebagai rivalitas daripada mitra dengan kepala desa. Hal itu berbeda dengan semasa pemerintahan Suharto, LKMD yang sejenis dengan BPD mengambil posisi kemitraan. Oleh karena itu, UU No. 32 tahun 2004 mengembalikan fungsi Badan Permusyawaratan Desa seperti masa pemerintahan Suharto. Namun demikian, kontrol Badan Permusyawaratan Desa tetap juga maksimal, meski tidak semudah pada UU No. 22 tahun 2009 bila ingin menjatuhkan kepala desa. Dalam posisi ini, fungsi kecamatan sebagai koordinatif semakin menguat, terlebih lagi ketika setiap program pembangunan yang diajukan juga secara berjenjang disampaikan ke pemkab, Pemprov dan pemerintah pusat melalui musrenbang (musyawarah perencanaan pembangunan).

Setelah reformasi tahun 1998, dirasakan perlunya menerapkan Good Governace dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip good governance adalah (1) berorientasi konsensus, (2) accountable, (3) transparan, (4) bertanggung jawab, (5) kesetaraan dan inklusif, (6) efektif dan efisiensi, (7) mengikuti aturan hukum dan (8) berpartisipasi (Dixit, 2018). Prinsip-prinsip ini yang diperlukan dalam penyelenggaraan suatu birokrasi. Akibatnya, birokrasi di tingkat lokal, seperti kecamatan mampu menjalankan fungsi sebagai pelayanan publik. Ia melayani warga negara dan pengguna jasa layanannya (Yap, 2010), termasuk di dalamnya adalah pelayanan publik di kecamatan.

Terkait dengan fungsi kecamatan, dituangkan pada pasal 126 ayat 3 Undang Undang nomor 32 tahun 2004. Di dalam ayat itu disebutkan bahwa kecamatan yang dipimpin oleh camat memiliki tujuh fungsi. Pertama, camat mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Kedua, camat mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Ketiga, camat mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan. Keempat, camat mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Kelima, camat meng-koordinasikan penyelenggaraan kegiatan

pemerintahan di tingkat kecamatan. Keenam, camat membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan. Terakhir, camat melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. Pada pasal 225 UU No. 23 tahun 2014, tugas dan fungsi camat semakin dipertegas lagi. Di dalam terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan desa, camat tidak saja berfungsi sebagai pembina, tetapi juga pengawas. Lebih dari itu, pemerintahan kecamatan juga dapat memperoleh pelimpahan kewenangan dari pemerintah kabupaten/kota. Point h pasal 225 menyebutkan bahwa camat bertugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten yang ada di kecamatan. Ruang kreativitas dalam menjalankan tugasnya juga disebutkan pada point I, yaitu camat juga bertugas melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Melalui undang-undang ini, semangat desentralisasi dan otonomi daerah, sekaligus efisiensi dan efektifitas birokrasi pemerintahan semakin dihadirkan dalam masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pelimpahan kewenangan dari pemerintah kabupaten/kota. Pelimpahan ini memperkuat fungsi kecamatan di satu pihak. Di pihak lain, masyarakat juga dipermudahkan dalam pengurusan tanpa harus datang ke ibukota kabupaten/kota. Ada beberapa hal yang menjadi dorongan pelimpahan kewenangan. Pertama, di Indonesia, luas wilayah kabupaten/kota sangat bervariasi, dari yang sempit dan padat hingga sangat luas dan kepadatan penduduk sangat jarang. Di wilayah yang berpenduduk padat, kemampuan birokrasi pemerintahan mengalami *overcapacity*. Sementara itu, di wilayah yang sangat luas, penduduk mengalami kesulitan transportasi dan waktu yang lama karena jarak antara tempat tinggalnya sangat jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Kedua, teknologi informatika yang telah berkembang pesat dan hampir, sekali lagi hampir merata di seluruh Indonesia. Penggunaan teknologi dalam birokrasi sangat membantu berbagai penyelesaian tugas.

Menyikapi hal tersebut, pemerintah Kabupaten Lamongan telah melakukan pelimpahan kewenangannya. Hal itu dituangkan dalam Perbup No. 35 tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepala Daerah kepada Camat. Sebagian pasal 4 dari Perbup ini dikoreksi lagi dalam Perbup No. 48 tahun 2016 tentang Perubahan Perbup No. 35 tahun 2014. Oleh karena itu, menjadi pertanyaan kemudian adalah Apakah Camat sebagai Pemangku Wilayah sudah melaksanakan kegiatan sesuai Perundang-undangan dan Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian evaluatif, yaitu mencermati penerapan suatu kebijakan yang dikeluarkan. Lokasi penelitian di Kabupaten Lamongan yang meliputi: (1) Sekaran, (2) Karangbinangun, (3) Karanggeneng, (4) Sukodadi, (5) Babat, (6) Sugio, (7) Mantup, (8) Kembangbahu, (9) Tikung, (10) Deket. Pengumpulan data secara kualitatif (Miles dan Huberman, 1994) dilakukan melalui wawancara mendalam kepada camat dan kepala UPTD dalam menerapkan kebijakan. Teknik berikutnya adalah pengamatan. Teknik ini dilakukan untuk melihat secara langsung apa yang dilakukan atau apa yang terjadi dalam sistem pengelolaan di kecamatan dan UPTD. Langkah terakhir adalah wawancara secara terstruktur dengan memberikan angket atau pedoman wawancara pada masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan *mix method* (Creswel, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Camat dalam Pelayanan Publik

Hasil wawancara mendalam pada sejumlah Camat, pemberian atau pelimpahan kewenangan tambahan telah menyebabkan birokrasi kecamatan lebih kreatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik tersebut antara lain :

- a. Rekomendasi perijinan, meliputi rekomendasi pengurusan ijin mendirikan bangunan dan ijin HO (gangguan) ;
- b. Administrasi Kependudukan, meliputi pelayanan pembuatan KTP, perekaman E-KTP, Kartu Keluarga (KK), dan pindah tempat tinggal
- c. Pelayanan lainnya, seperti rekomendasi SKCK, rekomendasi ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan penerbitan surat keterangan.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan sehingga bisa dilaksanakan dengan cepat, akurat, mudah dan murah, telah disusun Standart Operasional Pelayanan (SOP) dan Standart Pelayanan Publik (SPP) untuk masing-masing jenis pelayanan.

Untuk mendukung pelayanan yang cepat, para Camat dan aparatnya telah mensosialisasikan alur mekanisme dan waktu pelayanan yang dapat diakses oleh semua masyarakat. Dengan adanya alur ini diharapkan dapat dimengerti oleh masyarakat dan dapat dipatuhi sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan cepat dan adanya waktu pelayanan publik masyarakat bisa komplain apabila pelayanan yang diberikan melebihi waktu yang ditentukan.

Kemudian, pelayanan di tingkat kecamatan yang diberikan adalah dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa dengan melengkapi persyaratan mulai di tingkat desa akan mempercepat urusan di tingkat kecamatan. Staf kecamatan tidak akan menunda-nunda pelayanan jika persyaratan yang dibawa oleh pemohon telah lengkap. Namun masih

sering ditemui pula pemohon yang tidak melengkapi persyaratannya sehingga mengharuskan mereka kembali ke rumah. Pemerintah Kecamatan dapat mensosialisasikan kelengkapan persyaratan administrasi kepada kepala desa atau perangkat desa melalui konferensi dinas agar dapat diteruskan kepada masyarakat di bawah. Di setiap kecamatan telah memiliki PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang menyelenggarakan pelayanan publik yang proses pengelolannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui loket pelayanan. Diharapkan dengan adanya PATEN ini pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung dengan cepat.

Secara umum hasil-hasil pelayanan masyarakat menjadi ruang lingkup tugas Kecamatan telah dapat dilaksanakan sebaik-baiknya, sedangkan yang belum dapat dilaksanakan oleh Pemerintah Desa, dari Kecamatan selalu memberikan petunjuk dan arahan kepada Pemerintah Desa sehingga Desa betul-betul memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Relasi Camat dengan Stakeholder

Relasi antara Camat dengan stakeholder yang merupakan pelimpahan kewenangan Kepala Daerah kepada Camat telah dilaksanakan dengan baik. Relasi yang dalam bahasa birokrasi disebut dengan koordinasi adalah sebagai berikut:

- a. Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat dan Perencanaan Pembangunan.
- b. Kondusivitas wilayah sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pembangunan, lebih lagi apabila didukung sepenuhnya oleh masyarakat karena masyarakat akan ikut bertanggung jawab dan merasa memiliki terhadap hasil-hasil pembangunan. Bentuk peran serta masyarakat dalam pembangunan adalah pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan di desa (Musrenbangdes). Musrenbangdes didahului dengan rapat di masing-masing dusun, guna merumuskan rencana pembangunan yang akan dilaksanakan, baik yang dibiayai oleh Pemerintah Desa, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Propinsi maupun Pusat. Setelah itu dilaksanakan Musrenbangdes sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dan dihadiri oleh petugas dari kecamatan/kabupaten.
- c. Koordinasi Penerapan Perundang-undangan
- d. Dalam rangka optimalisasi penerapan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku di Kecamatan, telah dilaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait, serta sosialisasi kepada Kepala UPT, Kepala Desa dan komponen masyarakat tentang produk-produk perundang-undangan yang harus disosialisasikan. Diantaranya adalah sosialisasi Tatacara pembentukan Badan Permusyawaratan Desa ;
Tatacara Pencalonan, Pemilihan, Pelantikan dan Pemberhentian Kepala Desa dan perangkat desa serta Pedoman penyusunan rancangan APBDes.

e. Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan dan Desa

f. Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Karanggeneng, selain dikoordinasikan dengan anggota MUSPIKA lainnya, juga dikoordinasikan dengan Kepala Unit Pelaksana Tehnis dan Kepala Desa, serta pihak-pihak yang berkompeten. Koordinasi tersebut bisa dalam forum formal maupun informal, disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan. Salah satu contoh adalah Rapat Koordinasi Kepala UPT Dinas di Kecamatan dengan Muspika dan rapat dinas dengan Kepala Desa yang dihadiri oleh Muspika dan Kepala UPT Dinas/kantor yang juga dilaksanakan secara rutin setiap bulan.

Pola Komunikasi Camat

Pendekatan kekeluargaan dengan senantiasa mengedepankan silaturahmi terbukti efektif dalam menjalin sinergitas antar aparat maupun antara aparat-tur Pemerintah dengan masyarakat. Dalam berbagai kesempatan, Camat senantiasa mendorong seluruh aparatatur Pemerintah untuk memanfaatkan energi silaturahmi dalam melaksanakan tugas maupun menyelesaikan berbagai persoalan.

Upaya yang dilakukan kecamatan dalam membangun komunikasi dengan masyarakat, utamanya dalam bidang pelayanan adalah membuka kotak saran sebagai sarana untuk mempermudah dan memberikan akses dalam memberikan masukan terkait dengan kebutuhan masyarakat dan salah satu bentuk kepedulian terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya.

Upaya yang dilakukan kecamatan dalam membangun komunikasi dengan masyarakat, utamanya dalam bidang pelayanan adalah membuka kotak saran sebagai sarana untuk mempermudah dan memberikan akses dalam memberikan masukan terkait dengan kebutuhan masyarakat dan salah satu bentuk kepedulian terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya.

Kendala Camat dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Dalam melaksanakan pelayanan publik Camat sebagai pemangku kewilayahan tidak bekerja sendiri. Pelayanan publik dimulai dari tingkat desa. Sesuai dengan hierarkhi kewenangan Camat berada di atas kepala desa (pemerintahan desa). Namun demikian, masih ada kendala dalam pelayanan publik yang terjadi. Hal ini dikarenakan beberapa perangkat desa sudah berusia lanjut sehingga tidak cepat tanggap dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat sering dibingungkan karena informasi yang diberikan oleh perangkat desa tidak lengkap yang kemudian mengakibatkan warga masyarakat harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan yang kurang.

Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Paska Pelimpahan Kewenangan

a. Identitas Responden

Umur, Usia dan Tingkat Pendidikan. Karena ada 10 (sepuluh) orang responden setiap kecamatan, maka jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang. 56 orang reponden berjenis kelamin laki-laki.



Diagram 1.

Sebaran Usia Responden

Dari sisi usia, mereka yang pergi ke kantor kecamatan berusia antara 20 hingga 39 tahun (84,0%), sisanya adalah mereka yang berusia di bawah dua puluh tahun dan di atas 40 tahun. Ia yang berusia kurang dari 20 tahun diketahui sedang mengurus e-KTP. Tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah lulus SMA (54 %), diikuti SMP (41 %) dan sisanya 5 % berpendidikan lulus SD.

Pekerjaan dan tingkat penghasilan responden dapat dilihat pada Diagram 2 dan Diagram 3



Diagram 2. Pekerjaan Responden



Diagram 3. Tingkat Penghasilan Responden

b. Kepuasan Terhadap Pelayanan

Sembilan Indikator Pelayanan Publik. Dari hasil wawancara terstruktur, sebagian besar responden (93,00%) datang ke kantor kecamatan dalam rangka mengurus administrasi kependudukan, seperti: KTP dan KK. Enam orang lainnya mengurus surat keterangan untuk mengajukan lamaran pekerjaan, seperti: surat pengantar berkelakuan baik. Sementara itu, ada seorang mengurus legalisir bukti-bukti kependudukan untuk sesuatu hal.

Ketika ditanya tentang kualitas pelayanan, dari sembilan hal, responden memberikan nilai tinggi pada kewajaran tarif pelayanan, bahkan beberapa di antaranya gratis. Para pegawai secara konsisten mengikuti petunjuk atau aturan yang ada atau dibuat berdasarkan Perda Kab. Lamongan tentang pelayanan. Terkait dengan pelayanan tersebut, pemerintah Kabupaten Lamongan juga menerbitkan peraturan tentang restribusi, seperti: Perda Kab. Lamongan No. 25 tahun 2010 tentang Restribusi Ijin Gangguan dan Perda Kab. Lamongan No. 24 tahun 2010 tentang ijin mendirikan bangunan.

Hal-hal lain yang dinilai baik adalah (1) kemudahan prosedur (3,37), (2) keramahan dan kesantunan petugas (3,23), dan terakhir (3) kemampuan petugas dalam melayani (3,15). Ketika ditanya tentang kemudahan prosedur, responden menjawab sesuai. Jawaban itu sebagai tanggapan atas pengamatan responden terhadap apa yang dialami selama mengurus dan prosedur yang diketahui. Responden tidak mendapati prosedur yang meng-“ada-ada.” Mereka juga diberi penjelasan tentang prosedur. Prosedur lebih nampak lagi ketika pertama kali masuk ke ruang PATEN. Mereka mengamati flowchart yang begitu mudah tentang prosedur tersebut.



Keterangan : (1) Sangat Kurang; (2) Kurang; (3) Baik dan (4) Sangat Baik/Sesuai
Diagram 4. Kepuasan Responden terhadap Pelayanan

Suatu hal yang juga menjadi perhatian dan dinilai baik adalah keramahan dan kesantunan petugas (3,23). Hal ini merupakan konsekuensi dari program pelayanan prima di lingkungan birokrasi. Dengan keramahan dan kesantunan petugas, responden merasa terlayani dengan baik. Selain keramahan dan kesantunan, petugas juga dinilai baik dalam melaksanakan pelayanan (3,15).

Persoalannya hanya terlalu pada ketepatan waktu. Setidak-tidaknya sepuluh orang menyatakan waktunya masih bisa dipercepat. “Persyaratan udah jelas. Kelengkapan sudah terpenuhi....Terus meng-apa masih harus menunggu lebih lama...” Persoalan lain adalah kualitas sarana dan prasana. Ada dua belas persen pengguna layanan mengeluhkan kualitas sarana dan prasarana yang kurang. Hal ini bisa dipahami bahwa tidak kesamaan penyediaan sarana dan prasarana di ke-10 kecamatan. Ketidak-samaan ini terkait dengan ketersediaan dana anggaran sarana dan prasarana. Beban pemerintahan Kabupaten Lamongan memang berat karena membawahi 27 kecamatan dengan 12 kelurahan dan 462 desa. Ke-17 kecamatan ini dihuni oleh 1.357.771 jiwa dengan luas wilayah 1.782,05 km² dan sebaran penduduk 761 jiwa/km². Meski dengan beban tersebut, pemerintah Kab. Lamongan telah berhasil mengembangkan ruang PATEN (Pelayanan Terpadu) di setiap kecamatan.

KESIMPULAN

1. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat telah dapat dilaksanakan dengan cukup baik, karena seiring dengan pelimpahan, pemerintah kabupaten memprogramkan PATEN (Pelayanan Terpadu) dengan mewajibkan setiap kecamatan membuka atau membuat ruang khusus untuk program tersebut. Namun demikian masih mengalami beberapa kendala diantaranya prasarana berupa jaringan internet dan listrik dan kualitas SDM yang kurang memadai
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan cukup tinggi yaitu di atas 3 (dalam skala 4), namun masih ada beberapa aspek yang menyebabkan ketidakpuasan yaitu masalah teknik yang berhubungan dengan prasarana dan SDM tersebut di atas.

REKOMENDASI

Sesuai dengan hasil penelitian ini, maka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya diupayakan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan secara terus menerus sesuai dengan kemajuan jaman.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Dixit. 2018 “Anti-corruption Institutions: Some History and Theory,” in *Institutions, Governance and The Control of Corruption*, 1st ed., no. 157, K. Basu and T. Cordella, Eds. Washington, D.C.: Palgrave Macmillan, 2018, p. 414.
- K. S. Yap. 2010. , “What is Good Governance ?” UNESCAP, Bangkok. p. 3.
- M. B. Miles and A. M. Huberman, 1994. *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebok*, 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications,Inc.
- J. W. Creswell. 2009. *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, 3rd ed. Los Angeles: Sage Publication,Inc.
- UU No. 5 tahun 1974, tentang Pokok Pokok Pemerintahan Daerah
- Undang Undang nomor 5 tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa
- UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah