



Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa

Surbini¹, Zulkieflimansyah², Ahmad Yamin³

^{1,2,3}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: surbini.1974@gmail.com, zulkieflimansyah@uts.ac.id, ahmad.yamin@uts.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-08-07 Revised: 2024-09-22 Published: 2024-10-08 Keywords: <i>Policy Implementation; PATEN.</i>	The purpose of this study is 1) To describe the implementation of the Integrated Sub-district Administration Service Policy (PATEN) at the Lape Sub-district Office, Sumbawa Regency 2) To describe the obstacles in the implementation of the Integrated Sub-district Administration Service Policy (PATEN) at the Lape Sub-district Office, Sumbawa Regency This study uses descriptive research with a qualitative approach, data collection techniques through interviews, observations and documentation, with key informants such as the Sub-district Head, Sub-district Secretary, Kasih Pelayanan Publik, and the community receiving services. The results of the study are that the PATEN policy implementation process in Lape Sub-district, based on the results of the study and statements from informants, the policy was successfully implemented well. So that the benefits of the policy can be felt by the community. While the obstacles faced in the field are internal obstacles in the Sub-district Office itself and external obstacles originating from the community who are taking care of administration for both e-KTP and Family Cards.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-08-07 Direvisi: 2024-09-22 Dipublikasi: 2024-10-08 Kata kunci: <i>Implementasi Kebijakan; PATEN.</i>	Tujuan Penelitian ini adalah 1) Untuk mendeskripsikan implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Lape Kabupaten Sumbawa 2) Untuk mendeskripsikan kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Lape Kabupaten Sumbawa Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan informan kunci seperti Camat, Sekcam, Kasih Pelayanan Publik, dan masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian bahwa Proses implementasi kebijakan PATEN di kecamatan Lape, berdasarkan hasil penelitian dan pernyataan informan, kebijakan berhasil diterapkan dengan baik. Sehingga kebijakan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sedangkan kendala yang dihadapi dilapangan adalah kendala internal dalam kantor Camat itu sendiri dan kendala eksternal yang berasal dari masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi baik e-KTP maupun Kartu keluarga.

I. PENDAHULUAN

Didalam implementasi itu sendiri terkandung suatu proses yang kompleks dan panjang. Proses implementasi sendiri bermula sejak kebijakan ditetapkan atau mempunyai payung hukum yang sah. Setelah itu tahapan-tahapan implementasi akan dimulai dengan serangkaian kegiatan mengelola peraturan: membentuk organisasi, mengerahkan orang, sumberdaya, teknologi, menetapkan prosedur, dan seterusnya dengan tujuan agar tujuan kebijakan yang telah ditetapkan dapat diwujudkan. implementasi berangkat dari adanya suatu kebijakan atau program. Pada dasarnya suatu kebijakan atau program diformulasikan dengan misi untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut maka suatu kebijakan membutuhkan masukan-masukan kebijakan

(policy input). Masukan kebijakan yang umum dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan publik adalah berupa anggaran, misalnya APBN untuk mendanai berbagai kebijakan yang dirancang oleh pemerintah dan APBD untuk membiayai berbagai kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten. Menurut George C. Edward III (dalam Deddy 2015:68) mengemukakan 4 (empat) faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu:

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi

distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumberdaya, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

3. Disposisi (Kecenderungan)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi

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 operasional yang standar (standar operating procedure atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Dan pada akhirnya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel. Salah satu kunci utama dari pengelolaan kebijakan yang berkualitas adalah tingginya intensitas partisipasi publik. Pelayanan public mencakup pelayanan dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan yang paling penting yaitu dalam bidang administratif. Pelayanan administratif meliputi pembuatan Akte kelahiran, e-KTP, perizinan, surat tanah, dan lain-lain yang

merupakan hak-hak yang penting untuk masyarakat karena sebagai identitas masyarakat sebagai warga negara. Namun, dalam keberjalanan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik faktanya masih banyak keluhan permasalahan oleh masyarakat. Seperti prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama (meliputi waktu tunggu dan waktu proses), pelayan publik yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, kurang nyamannya dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, ketersediaan informasi dan lain-lain. Dalam pelayanan publik tersebut, maka Pemerintah menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan langkah Pemerintah untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi. Merujuk pada latar belakang tersebut, fokus penelitian ini akan melakukan penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa. Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk mendeskripsikan implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Lape Kabupaten Sumbawa

II. METODE PENELITIAN

Penelitian "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa", merupakan studi yang bersifat holistik. Holistik dimaksud bahwa kajian dalam penelitian ini tidak saja menyangkut aspek politik, sosial ekonomi, tetapi juga administrasi publik. Mengingat kekhasan dan subyek, obyek penelitian serta sifat penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan termasuk jenis penelitian fenomenologis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa.

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain menggunakan sarana tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya.

Keterampilan dalam berkomunikasi menjadi sangat penting untuk menjamin suatu pesan yang disampaikan agar tidak terjadinya distorsi informasi yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya. Komunikasi yang dilakukan para pelaksana kebijakan lancar dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara implementor menjadi optimal jika dalam prosesnya para pelaksana mesti tahu apa yang harusnya para pelaksana kebijakan kerjakan. Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program PATEN. Kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, ukuran implementasi mesti tidak hanya diterima atau sekedar tahu saja, namun kebijakan itu harus dapat dirasakan dampaknya oleh sasaran kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan informasi dilapangan, salah satu masyarakat Ibu Sriyanti yang ditemui di Kecamatan Lape mengatakan:

"Saya tahu tentang PATEN. tapi di kecamatan enggak ada nomor telepon yang bisa dihubungi. Jadi kalo mau tahu info tentang apa apa harus datang dulu ke kecamatan. Nomor teleponya jarang bisa dihubungi".

Hal serupa dengan Informan, bapak M. Sanapiah juga mengatakan:

"Kami selaku masyarakat tidak mengetahui apa yang dimaksud dengan PATEN. Saya saja tahu PATEN saat datang ke kecamatan Lape"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Zainuddin, S.Sos selaku Sekertaris Camat Lape menjelaskan bahwa:

"Selama ini kami menginformasikan tentang PATEN kepada ketua-ketua RT dan RW yang ada di Kecamatan Lape dan kami menuliskan semua informasi yang diperlukan di papan informasi yang ada di kecamatan Lape".

2. Sumber Daya dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Lape.

Sumber daya yang dimaksud dalam kebijakan PATEN ini yaitu sumber daya manusia yang bekerja di ruang pelayanan PATEN. Sumber daya manusia yang bertugas untuk menjalankan kebijakan PATEN dirasa kurang personil untuk menjalankan kebijakan PATEN secara lebih baik, Untuk melayani jenis layanan perizinan seperti IMB dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan secara teknis untuk mengurus jenis layanan perizinan tersebut. Minimnya sumber daya manusia juga tidak hanya menjadi masalah pada jenis pelayanan perizinan saja, akan tetapi pada jenis layanan non perizinan juga. Di ruang pelayanan hanya terdapat 3 pelaksana teknis yang masing-masing juga merangkap sebagai petugas loket dan operator computer.

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksana 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 prasarana.

Dengan adanya pelaksana - pelaksana program yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Seperti yang dikatakan oleh Informan Pak Zainuddin, S.Sos (selaku Sekertaris Camat Lape):

"Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Jangan sampai kita sebagai petugas malah bingung dan tidak mengerti tentang alurnya. Jadi petugas-petugas loket di kami sebelumnya sudah mengikuti pelatihan tentang PATEN, agar petugas kita memiliki keahlian dan tidak bingung". (Wawancara tanggal 11 Julii 2024)

Ketersediaan sumberdaya yang handal merupakan suatu hal yang wajib, namun di dalam pelaksanaannya masih ditemukan petugas - petugas yang jauh dari harapan.

Seperti petugas yang kurang memberikan pelayanan, kurang jelas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Selain itu juga terdapat pelayanan yang kurang ramah. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Sriyanti yang ditemui di kecamatan Lape ketika menanyakan ketersediaan blanko e- KTP. Beliau mengatakan:

"Masalah pelayanan di sini masih kurang, petugas terkadang dalam menjelaskan terlalu terburu-buru. Kalo ibu - ibu seperti kita terkadang suka susah paham kalau misalnya menjelaskannya buru-buru dan juga masih suka ada petugas yang kurang responsif dan tidak ramah". (4 Juli 2024).

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Sanafiah:

"Dalam memberikan pelayanan petugas PATEN masih kurang jelas dalam memberikan arahan apa yang harus saya lakukan sehingga saya masih bingung tentang bagaimana prosedurnya". (4 Juli 2024).

Selain sumberdaya manusia juga dibutuhkan sumberdaya yang lain salah satunya yaitu sumberdaya finansial. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan juga tidak diperbolehkan adanya pungutan liar dalam proses pelaksanaannya semua beban anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dibebankan kepada APBD. Jadi dalam hal sumberdaya finansial tidak terjadi kendala. Baik dalam proses penerbitan perizinan maupun catatan sipil dana juga pemenuhan fasilitas demi menunjang pelaksanaan PATEN. Hal ini di katakan oleh Informan. Pak Zainuddin, S.Sos, Sekertaris Camat Lape:

"Tidak ada kendala dalam pelaksanaan PATEN. Baik kendala SDM maupun keuangan. Karena program ini sudah berjalan dari tahun 2015 dan pelaksanaannya tahun 2018 awal dan didanai langsung oleh APBD Kabupaten Sumbawa. Selain itu rencananya pada tahun depan kami akan menambahkan fasilitas mesin nomor antrian agar tidak terjadi kekacauan."

3. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) Para Pelaksana dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi

kebijakan. Apabila para pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik maka para pelaksana akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaiknya apabila sikapnya tidak baik, maka dalam menjalankan tugasnya akan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Zainuddin, S.Sos (selaku Sekertaris Camat Lape) mengungkapkan:

"Sikap para pelaksana program PATEN ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada, kami akan memberikan yang terbaik agar masyarakat puas dengan pelayanan kami".

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh ibu Sriyanti :

"Ketika memberikan pelayanan, petugas PATEN masih belum demokratis ketika menjalankan tugasnya, ini terlihat dari jika ada saudara atau orang yang petugas PATEN kenal maka proses pelayanannya selalu didahulukan".

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Sanafiah :

"Saat saya sedang menunggu, tiba-tiba ada orang yang baru datang dan petugas PATEN langsung melayani orang tersebut dikarenakan mereka saling kenal".

4. Struktur Birokrasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa.

Dalam implementasi PATEN di Kecamatan Lape sekretaris camat Lape sangat mendukung sekali dengan adanya program PATEN, seperti yang diungkapkan oleh Zainuddin, S.Sos, selaku Sekertaris Camat Lape :

"Program PATEN di Kecamatan Lape ini sudah dilakukan koordinasi antara Camat Lape selaku yang memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN dan Sekretaris Camat selaku yang bertugas dalam penatausahaan administrasi PATEN". (14 Juli 2024).

Berbeda dengan sekretaris camat Lape, Ibu Elvi Wahyuni, SH mengatakan :

"Petugas PATEN masih belum jelas dalam mengerjakan tugasnya, karena satu orang saja bisa mengerjakan di loket pendaftaran dan pelayanan aduan. Hal ini jadi memperlambat dalam proses pelayanan". (14 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa karakteristik agen pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Lape belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari double job yang dilakukan oleh petugas PATEN.

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. Kecamatan Lape merupakan pilot project PATEN di Kabupaten Sumbawa, jadi sebelum menyelenggarakan PATEN Kecamatan Lape diberikan pembinaan dan pendampingan mengenai PATEN agar pegawai Kecamatan Lape dapat mengetahui apa saja prosedur, dan alur untuk menjalankan PATEN. Setiap tahun dua kali ada monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa ke Kecamatan Lape.

B. Pembahasan

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain menggunakan sarana tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya. Keterampilan dalam berkomunikasi menjadi sangat penting untuk menjamin suatu pesan yang disampaikan agar tidak terjadinya distorsi informasi yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan.

Setiap kebijakan dapat dilakukan dengan baik jika terdapat komunikasi efektif antara pelaksana program/kebijakan dengan kelompok sasaran (target group). Tujuan dan sasaran dari program/kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya ketidaktahuan atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam pelaksanaan program dan kebijakan.

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi-sanya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya. Komunikasi yang dilakukan para pelaksana kebijakan lancar dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara implementor menjadi optimal jika dalam prosesnya para pelaksana mesti tahu apa yang harusnya para pelaksana kebijakan kerjakan. Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program PATEN. Kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, ukuran implementasi mesti tidak hanya diterima atau sekedar tahu saja, namun kebijakan itu harus dapat dirasakan dampaknya oleh sasaran kebijakan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Lape sudah terlaksana dengan baik, hal terlihat dari sosialisasi dilakukan hanya pada awal penyelenggaraan pelaksanaan PATEN.

2. Sumber Daya

Setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber Daya Finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/kebijakan Pemerintah. Sebab tanpa kehandalan implementor, kebijakan menjadi kurang baik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan, sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan. Tanpa ada dukungan finansial yang memadai, program tak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Sumber daya yang dimaksud dalam kebijakan PATEN ini yaitu sumber daya manusia yang bekerja di ruang pelayanan PATEN. Sumber daya manusia yang bertugas untuk menjalankan kebijakan

PATEN dirasa kurang personil untuk menjalankan kebijakan PATEN secara lebih baik, Untuk melayani jenis layanan perizinan seperti IMB dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan secara teknis untuk mengurus jenis layanan perizinan tersebut. Minimnya sumber daya manusia juga tidak hanya menjadi masalah pada jenis pelayanan perizinan saja, akan tetapi pada jenis layanan non perizinan juga. Di ruang pelayanan hanya terdapat 3 pelaksana teknis yang masing-masing juga merangkap sebagai petugas loket dan operator computer. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksana 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 prasarana.

3. Disposisi

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:143) variabel ini merupakan sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tindakannya kinerja implementasi kebijakan publik. Kecenderungan atau sikap dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri. Sikap penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan menerima kebijakan yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan. Sikap yang mencerminkan pelaksana menaungi kebijakan tersebut, misalnya keteladanan, kejujuran, dan komitmen yang tinggi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap para pelaksana kebijakan. Jika para pelaksana setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka para pelaksana akan melaksanakan fungsinya dengan senang hati tetapi jika dipandang mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses kebijakan akan mengalami kendala. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi

kebijakan. Apabila para pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik maka para pelaksana akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaiknya apabila sikapnya tidak baik, maka dalam menjalankan tugasnya akan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Lape belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis dan konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan tentang disposisi atau sikap pelaksana dalam melaksanakan kebijakan pelayanan pada penelitian ini disimpulkan sudah baik, karena adanya dukungan penuh dari semua pihak. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat dijalankan. Pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik jika sepenuhnya di dukung oleh semua pihak, terlebih khusus anggaran yang diperlukan untuk membantu proses pelaksanaan kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012: 143) variabel ini pusat perhatian agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi non formal yang akan terlibat mengimplementasikan kebijakan publik. Dalam kebijakan PATEN pelaksana bertugas untuk mempermudah kebutuhan masyarakat dalam hal pemenuhan pelayanan di tingkat kecamatan Lape. Peran para pelaksana sangat penting untuk proses pengimplementasian program. Para pelaksana hanya bertugas memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan moto pelayanan di Kecamatan Lape yaitu "BERSIMPATI" yang merupakan akronim dari bersahabat, senyum, informatif, cepat, tepat/akurat dan ikhlas. Maka dalam hal ini agen pelaksana tidak harus berkarakteristik keras karena kebijakan PATEN bukan untuk mengubah tingkah laku manusia.

Karakteristik agen pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN diperlukan karakteristik yang mampu mengayomi dan melayani dengan sungguh-

sebenarnya semua kebutuhan masyarakat. Agen pelaksana kebijakan PATEN tidak perlu berkarakter keras, karena kebijakan ini bukan sebuah peraturan yang memiliki sanksi. Kebijakan PATEN sebagai program pemerintah untuk memberikan pelayanan dalam bidang penyediaan kebutuhan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa karakteristik agen pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Lape belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari double job yang dilakukan oleh petugas PATEN.

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Menurut Edward III dalam Widodo (2011:96-110), kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah di gariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lape telah berjalan lancar sesuai ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Peraturan Bupati Semarang Nomor 43 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Perijinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Sumbawa, dalam operasionalnya juga sudah memenuhi

indikator implementasi dalam hal ini mengacu pada teori Edward III.

B. Saran

Kebijakan PATEN di Kecamatan Lape hendaknya terus dipertahankan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah Pusat melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustino, Leo. 2012, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta,
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, 2003.
- Marzuki, Peter M. 2014, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada
- Media Group, 2013. Mukti, Fajar dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum-Normatif dan Empiris*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan*, 2008.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, 2010.
- Surbarsono, A.G. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori, Dan Aplikasi*.4 Yogyakarta: Gava Media. 2017.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabets, 2013.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*, 2014.

- Waluyo, Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zaenal, Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia,
- Winarno, Budi. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS, 2012.