



Implementasi Kebijakan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun

Faiza Stevani¹, Rafieqah Nalar Rizky²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara
Email: faizastevani09@gmail.com

Abstract

Implementation of Integrated Administrative Service Guidelines (PATEN) is a way to realize sub-districts as community service centers in becoming service nodes for integrated service offices/agencies in districts/cities. However, there are still problems in implementing this policy, many people, especially in Hatonduhan District, Simalungun Regency, complain about the obstacles and character in the service process at the sub-district office, due to the lack of socialization and good communication from employees to the local community. The aim of this research is to find out how the policy of the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning the District Integrated Administrative Services Program is implemented in order to improve performance at the Hatonduhan sub-district office, Simalungun Regency. The research method used is a descriptive method with qualitative analysis obtained from interviews, documentation and literature studies. The results of this research show that the implementation of the PATENT policy in Hatonduhan District, Simalungun Regency has gone well, however, in implementing the program there are obstacles to network connections, which slows down the system's work and there is a lack of government support in terms of infrastructure and facilities.

Keywords: Implementation, Public Policy, Services

Abstrak

Penyelenggaraan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) merupakan suatu cara untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dalam menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Namun masalah dalam implementasi kebijakan tersebut masih banyak masyarakat terutama di Kecamatan Hatonduhan Kabupaten Simalungun mengeluh akan hambatan dan watak dalam proses pelayanan yang ada di kantor camat tersebut, dikarenakan kurangnya sosialisasi dan jalinan komunikasi yang baik dari pihak pegawai kepada masyarakat setempat. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam rangka meningkatkan kinerja di kantor camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif diperoleh dari hasil wawancara, studi dokumentasi dan kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Hatonduhan

Implementasi Kebijakan Pedoman Pelayanan...

Stevani F, Rizky R. N (2024)

Kabupaten Simalungun sudah berjalan dengan baik, hanya saja dalam menjalankan program tersebut terdapat hambatan pada koneksi jaringan sehingga memperlambat kerja sistem serta kurangnya dukungan pemerintah dalam hal fasilitas sarana-prasarana.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan publik, Pelayanan

PENDAHULUAN

Upaya perbaikan pelayanan publik ternyata memberikan manfaat baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat dan pelaku usaha. Bagi pemerintah daerah lebih efektif dan efesienya kerja birokrasi, meningkatkan investasi dan pendapatan daerah serta menguatkan legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan bagi warga dan pelaku usaha manfaatnya adalah mendapatkann pelayanan yang lebih muda lebih cepat tidak diskriminatif dan transparan.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Azis & Aswan, 2023). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam suatu tempat dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) peran dan fungsi camat di nilai sangat penting terhadap keberhasilan penyelenggaraan pemerintah, pembagunan dan kemasyarakatan dikabupaten simalungun. Pelaksanaan pelayanan terbaik untuk pelanggan cukup memberikan pengaruh yang kuat terhadap keberlangsungan hidup sebuah perusahaan diantara faktor-faktor lainnya (Apriyanti, 2020). Atas dasar hal tersebut, kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja pelayanan publik di Kabupaten/Kota, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan (*stake holders*) dalam rangka memberikan pelayanan publik.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan

ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal ini, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Keputusan Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Implementasi kebijakan PATEN merupakan fungsi pelayanan yang dilaksanakan dikecamatan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mewujudkan tata kelola pemerintahan kecamatan yang baik (Dwiyanto, 2014). Oleh karena itu, PATEN terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya permasalahan dikecamatan Hatonduhan Kabupaten Simalungun belum optimal karena terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapat pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik. Permasalahan lainnya, Kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan dan alur pelayanan dan syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan kartu keluarga (KK), alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan kelurahan dengan disertai blanko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang kekecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blanko perubahan kartu keluarga (KK), serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiono (2017) penelitian yang menghasilkan data yang mengenai data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis. Dan tingkahlaku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti dengan penjelasan secara terperinci tentang permasalahan yang berhubungan dengan teori dan data yang ada sehingga mendapat suatu kesimpulan. Creswell (2014) berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari sejumlah individu dan kelompok orang pada isu-isu sosial atau kemanusiaan.

Adapun penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung bagaimana implementasinya dilapangan dan berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang berlokasi di Kecamatan Di Kantor Camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dimana lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi lapangan (Zahara & Nengyanti, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada kasus penelitian ini membahas Implementasi Kebijakan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun. Oleh karena itu hasil dan pembahasan penelitian ini akan diajukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian: Bagaiman Implementasi Kebijakan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun. Dari rumusan masalah tersebut terdapat 4 variabel menggunakan teori Edward dalam Kasmad (2018) yang akan membahas tentang 1) Komunikasi 2) Sumber Daya 3) Disposisi 4) Struktur Birokrasi.

Pada bagian ini, diuraikan mengenai hasil dan pembahasan data yang telah diperoleh dari lapangan secara langsung melalui wawancara dan observasi yang di lakukan pada saat penelitian mengenai Kebijakan PATEN. Hasil dari wawancara dan observasi dalam penelitian ini akan dianalisis sesuai dengan fokus penelitian yang telah di tetapkan.

1. Komunikasi

Komunikasi salah satu indikator yang sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan dalam mencapai tujuan. Hal ini di butuh kan tiga indikator penunjang keberhasilan peraturan kebijakan yaitu transmisi, kejelasan, konsisten. Menurut Edward dalam Kasmad (2018) terkait keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat pihak implementor mengetahui apa yang harus dilakukan dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus tranmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

Di Kantor Camat Hatonduhan melakukan penyampaian informasi terkait Kebijakan PATEN melalui pangulu setempat yang kemudian di sampaikan kepada kepala desa dan di lanjut kepada masyarakat, namun terkait informasi yang signifikan pihak kecamatan akan langsung menyampaikan informasi PATEN kepada masyarakat melalui perkumpulan di Kantor Camat hal ini di sampaikan langsung oleh kepala seksi pemerintahan. Namun dalam komunikasi tersebut masih terdapat hambatan yang terjadi seperti informasi yang di berikan pihak Camat tidak di mengerti oleh pangulu atau kepala desa sehingga penyampaian

informasi kepada masyarakat terkait Kebijakan PATEN masih kurang konsisten toyang dapat di nilai 90% terhadap kepuasan masyarakat tentang informasi Kebijakan PATEN yang di terima. Perlunya komunikasi yang efektif agar pelaksanaan tersebut dapat mewujudkan kepuasan pada pelanggannya. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas (Arifin et al., 2023).

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan publik, sumber daya memiliki sub indikator yaitu staf keahlian, informasi, kondisi sosial, wewenang dan fasilitas. Menurut Edward menyatakan sumber daya telah di komunikasikan secara jelas dan konsisten tetapi jika implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakannya maka implementasi tidak akan berjalan efektif (Subarsono, 2011).

Di Kantor Camat Hatonduhan dalam menjalankan kewenangan PATEN masih dapat dikatakan kurang baik, Sebab keahlian para pegawai yang kurang memadai dalam pelaksanaan kebijakan menyebabkan Implementasi Kebijakan PATEN berjalan kurang maksimal, terlebih terdapat fasilitas yang kurang dalam kebutuhan penunjang pelayanan administrasi. Hal ini disampaikan langsung oleh pihak kecamatan bahwa seluruh pegawai belum rata mendapatkan bantuan fasilitas dari pemerintah seperti komputer dan jaringan internet. Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik (Tayyib, 2018). Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

3. Disposisi

Disposisi dapat dikatakan sebagai kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melakukan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang akan menjadi tujuan kebijakan dapat di wujudkan. Menurut Edward apabila implementor memiliki sifat disposisi yang baik maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik oleh karena itu watak dan karakteristik sangat di butuhkan (Subarsono, 2011).

Di Kantor Camat Hatonduhan melaksanakan kebijakan ini dengan baik, penerapan disposisi pelaksanaan PATEN sudah dilakukan sesuai kebutuhan masyarakat dan komitmen yang dilakukan seluruh pegawai cukup baik seluruh pegawai berusaha memberikan kepuasan kepada masalah yang di ajukan masyarakat, namun menurut pendapat masyarakat pelayanan

tersebut belum dapat di katakan ramah dengan alasan para pegawai yang ada tidak langsung siap menyambut masyarakat yang ingin mengurus administrasi. Kebijakan ini juga belum efektif dikarenakan peraturan yang ada masih berbelit-belit yang membuat terhambat dalam mengurus administrasi. Tentunya pentingnya informasi yang diperoleh dan memudahkan segala urusan dalam setiap pelaksanaannya.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan standar operasi baik menyangkut mekanisme, sistem, prosedur pelaksanaan kebijakan, Pembagian tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab. Menurut Edward struktur birokrasi ialah aspek struktur organisasi pada standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi, Struktur organisasi yang panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel (Kasmad, 2018).

Di Kantor Camat Hatonduhan melakukan prosedur administrasi sesuai dengan SOP yang ada, Namun pengawasan dan pengendalian terhadap kebijakan pelayanan PATEN ini hanya mencapai 90% dalam melayani kepuasan masyarakat hal ini di sampaikan langsung oleh pegawai Kantor Camat Hatonduhan, SOP yang ada masih kurang maksimal apabila pegawai tidak ada di kantor maka pelayanan akan di pindah tangan kepada pegawai lainya karena tidak semua pegawai paham dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Maka perlunya pemerintah daerah dalam upaya memberikan arahan kepada setiap bawahan pemerintahannya, karena fungsi- fungsi pemerintahan daerah terbagi atas perlindungan, pelayanan publik dan pembangunan (Fauzi, 2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis tentang Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun sudah di jalankan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Namun pengkordinasian informasi PATEN di Kantor Camat Hatonduhan belum dapat dikatakan berjalan dengan baik terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang dinilai masih 90% dari target rata-rata yang diharapkan, Hal ini sebabkan karena kurangnya informasi yang disampaikan pegawai kepada masyarakat terkait PATEN yang membuat pelayanan tidak efektif dan efisien. Selain itu Pemerintah juga kurang mendukung fasilitas sarana-prasarana seperti komputer dan jaringan internet, Yang memicu hambatan baru membuat Pelayanan Kebijakan PATEN tidak terkordinasikan dengan baik. Hambatan lainya dalam

Implementasi Kebijakan PATEN kenyataannya masih banyak masyarakat terutama di Kecamatan Hatonduhan Kabupaten Simalungun mengeluh akan watak/karakteristik dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Camat, Di karenakan kurangnya sosialisasi dan jalinan komunikasi yang baik dari pihak pegawai kepada masyarakat setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, M. E. (2020). PELAYANAN TERBAIK BAGI PELANGGAN BERPERAN MEMPERTAHANKAN KONTINUITAS PERUSAHAAN Masayu Endang Apriyanti Program Studi Desain Komunikasi Visual , Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Indraprasta PGRI. *Sosio E-Kons*, 12(1), 70–77.
- Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629–9636. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1840>
- Azis, A., & Aswan, K. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (Persero) KECAMATAN LUNANG. *Jurnal Economina*, 2(6), 1203–1217. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.581>
- Creswell, W. J. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed). Edisi Ketiga*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University press.
- Fauzi, A. (2019). Otonomi Daerah Dalam Kerangka Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Yang Baik. *Spektrum Hukum*, 16(1), 119. <https://doi.org/10.35973/sh.v16i1.1130>
- Kasmad, R. (2018). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Kedai Aksara.
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Pustaka Pelajar.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. cv alvabeta.
- Tayyib, M. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 373. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1059>

Implementasi Kebijakan Pedoman Pelayanan...

Stevani F, Rizky R. N (2024)

Zahara, & Nengyanti. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2012 dalam Rangka Alih Fungsi Lahan Rawa sebagai Pengurangan Risiko Banjir di Kota Palembang. *Demography Journal of Sriwijaya ...*, 2012, 1–7. <http://www.ejournal-pps.unsri.ac.id/index.php/dejos/article/view/51>

Perdamendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)