

KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PEMANGKAT KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
MELRIA UTAMI
NIM. E42012012

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : melriautami@gmail.com

Abstrak

Dalam skripsi ini, penulis berusaha memaparkan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini adalah camat dalam mengkomunikasikan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas. Komunikasi yang dilaksanakan diharapkan dapat dipahami serta memberikan pengaruh terhadap hasil kerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas. Empat indikator yang digunakan penulis untuk mengukur komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas yakni pemahaman, kesenangan pengaruh pada sikap dan hubungan yang makin baik.

Kata-kata kunci : Komunikasi, Pemerintahan dan PATEN.

COMMUNICATION OF GOVERNANCE IN THE IMPLEMENTATION OF THE ADMINISTRATIVE SERVICE INTEGRATED DISTRICT (PATEN) IN THE DISTRICT PEMANGKAT OF SAMBAS

Abstract

In the thesis, a writer trying to describe the cummunication undertaken by the government in this case is the head in communicating the implementatioan of the administrative services integrated district in the pemangkat of sambas. Communication was expected to be able to understand and give effect to the work of the service in providing administrative services integrated district (PATEN) in the district pemangkat of sambas. Four indicators are used a writer to measure communication the government in the implementation of the administrative services integrated district (PATEN) pemangkat of sambas, insight, pleasure , the influence on attitudes and relationships to the better.

The key word : Communication, The Government and PATEN.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara professional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan optimalisasi peran kecamatan. pada dasarnya kondisi wilayah yang letak geografisnya sulit dijangkau terutama karena berada di daerah terpencil dan transportasi yang sulit.

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan

bidang pemerintahan. Untuk itu, camat melaksanakan kewenangan dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. dalam penyelenggaraan otonomi mengingat posisi strategisnya itu maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menjadi dasar dalam rangka melaksanakan inovasi dalam bidang pelayanan publik. Hal ini menjadi bentuk respon terhadap dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Sambas terus berupaya mewujudkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Sambas. Ada beberapa dasar hukum pelaksanaan PATEN diantaranya Peraturan Bupati Sambas Nomor 7 Tahun 2014 tentang

Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Sambas momentum peluncuran pertama kalinya sebagai *pilot project* adalah Kecamatan Pemangkat. Selain itu, Keputusan Bupati Sambas Nomor 471/setda-Tapem/2013 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggaraan PATEN di Kabupaten Sambas. Keputusan Bupati Sambas Nomor 547/Setda-Tapem/2013 tentang Pembentukan Tim Teknis Paten di Kabupaten Sambas.

Sesuai Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sambas, ada beberapa perizinan yang dilimpahkan ke kecamatan. Seperti pelayanan IMB bangunan berlantai satu dan atau bangunan bertingkat dua, kecuali IMB Sarang Burung walet Izin lain yang dilimpahkan ke Kecamatan yakni Izin Gangguan untuk warung sembako, warung kopi dan toko barang kelontong, terkecuali untuk izin mini market, supermarket dan toko bangunan. Izin penyelenggaraan Hiburan Terbuka salah satu perizinan yang juga di limpahkan ke kecamatan.

Dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu

kecamatan tupoksi camat adalah sebagai berikut:

1. Camat mengkomunikasikan pelaksanaan program PATEN kepada tim teknis paten serta pegawai.
2. Camat menunjuk sekretaris kecamatan dibantu personil kecamatan lainnya untuk melakukan inventarisasi data sarana dan prasarana serta personil.
3. Camat menyusun data sarana dan prasarana serta personil yang akan menjadi pelaksana teknis PATEN terkait pemenuhan syarat teknis PATEN.
4. Camat membuat surat permohonan kepada Bupati mengenai kesiapan kecamatan untuk melaksanakan PATEN.

Inovasi dalam konteks pelayanan kepada masyarakat dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dijalankan adalah sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang disingkat menjadi PATEN. Pelayanan PATEN di Kantor Camat Pemangkat memperhatikan Keputusan Bupati Sambas Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pendelegasian sebagian wewenang Bupati kepada Camat di wilayah Kabupaten

Sambas, yaitu kewenangan perizinan dan kewenangan non perizinan.

Kendala atau masalah yang terjadi tersebut dikarenakan kurangnya komunikasi antara camat dengan petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang memiliki tupoksi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan tersebut, kurangnya saling memahami antara camat dengan petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan serta kurangnya saling memahami antara petugas dengan masyarakat. Untuk itu, komunikasi pemerintahan menjadi sangat penting untuk dilaksanakan. Dengan tujuan agar pelayanan yang di berikan sesuai standar yang ditetapkan.

Ini lah yang menjadi masalah dalam penelitian, peneliti akan membahas dan mengkaji mengenai komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan pemangkat oleh camat pemangkat kepada staff yang di tugaskan sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Pemangkat. Untuk meningkatkan efektif atau berhasilnya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah merupakan penyimpangan dari apa yang seharusnya dengan apa yang terjadi, penyimpangan antara teori dengan praktik, penyimpangan antara aturan dengan pelaksanaan, penyimpangan antara rencana dengan pelaksanaan, dan penyimpangan antara pengalaman masa lampau dengan yang terjadi sekarang (Sugiyono,2010:29). Dalam komunikasi pemerintahan pada pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan kurang efektifnya komunikasi serta petugas kurang memahami apa yang di sampaikan oleh camat mengenai tugasnya serta prosedur pelayanan program tersebut. Demikian, berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya ialah Komunikasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) Di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas.

1.3 Fokus masalah

Berpedoman dari penjelasan latar belakang di atas, adapun jenis komunikasi internal yaitu; (1) komunikasi vertikal merupakan komunikasi dari bawahan kepada pimpinan, (2) komunikasi horizontal merupakan komunikasi antara sesama staf dan pemimpin dengan pemimpin. Sedangkan komunikasi eksternal yaitu; (1) komunikasi dari

organisasi kepada khalayak (2) komunikasi dari khalayak kepada organisasi, dari penjelasan tersebut peneliti memfokuskan pada komunikasi internal karena berhubungan dengan komunikasi antara pemimpin dengan bawahan serta dengan komunikasi internal peneliti dapat mengetahui efektifitas pelaksanaan komunikasi pemerintahan dalam Pelayanan administrasi terpadu kecamatan tersebut.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana komunikasi Pemerintahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas ?

1.5 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas.

1.6 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mengharapkan adanya manfaat yang diberikan kepada berbagai pihak yang

dapat dijadikan pedoman dan referensi bagi penelitian di masa yang akan datang. Terdapat dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yang secara rinci dijelaskan sebagai berikut :

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat berbagi pemikiran dan mengembangkan pemahaman yang berkaitan dengan Ilmu Pemerintahan secara khusus dalam bidang komunikasi pemerintahan, sehingga pada kesempatan ke depan komunikasi pemerintahan dapat dilaksanakan lebih efektif.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Daerah, Kecamatan Pemangkat serta masyarakat di Kabupaten Sambas khususnya di Kecamatan Pemangkat dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan acuan pada Komunikasi pemerintah dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan.
- b. Bagi peneliti bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa permasalahan tentang komunikasi pemerintah dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas.
- c. Bagi fakultas bermanfaat dalam memperkaya bahan referensi ilmiah

khususnya di bidang Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Sosial pada umumnya.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy (2008:31) mengatakan komunikasi sebagai proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran, atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada yang lain (komunikan)". Selain itu menurut Mulyana (2008:3), menyatakan bahwa: "Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respon pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau symbol, baik bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk nonverbal (nonkata-kata), tanpa harus memastikan terlebih dahulu bahwa kedua pihak yang berkomunikasi punya suatu sistem simbol yang sama.

Sementara itu, menurut Pamuji (dalam Hasan, 2005:1) pemerintahan berasal dari kata "pemerintah", kata pemerintah sendiri berasal dari kata "perintah" yang berarti menyuruh melakukan sesuatu pekerjaan. Hasan (2005:2) menyatakan pemerintah adalah organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan kewenangan berdaulat tertinggi. Pemerintahan dalam arti sempit

dapat dipandang sebagai aktivitas pemerintah yang dilakukan pemerintah (eksekutif saja) dan jajarannya guna mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti luas dapat pula dipandang sebagai aktivitas pemerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, yudikatif dan eksekutif dalam mencapai tujuan Negara. Jadi komunikasi pemerintahan adalah "penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam tujuan mencapai tujuan Negara" (dalam hal ini pemerintah dapat diasumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampaian ide atau gagasan dan pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat). Dalam kondisi yang demikian pemerintah memiliki kewenangan sekaligus tanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan untuk merespon keinginan-keinginan tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Hasan, 2005:95).

Ditinjau dari bentuknya, ada dua bentuk komunikasi, *pertama* komunikasi personal yang terdiri dari komunikasi intrapersonal dan komunikasi antarpersonal. *Yang kedua* yaitu komunikasi kelompok yang terdiri dari komunikasi kelompok kecil dan

komunikasi kelompok besar (Bungin, 2006:33-34) . sementara itu, berkaitan dengan arah komunikasi Hasan (2005:38-40) menegaskan bahwa: Arah komunikasi dapat mengalir secara vertikal atau lateral (menyisi). Dimensi vertikal dapat di bagi menjadi kebawah dan ke atas, *ke bawah* ; komunikasi yang mengalir dalam satu tingkat pada suatu kelompok atau organisasi ke suatu tingkat yang lebih bawah. *Ke atas*; komunikasi ke atas mengalir ke suatu tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi itu. Di gunakan untuk memberikan umpan balik kepada atasan, menginformasikan mengenai kemajuan pekerjaan ke arah tujuan, dan meneruskan masalah-masalah yang ada.

Adapun indikator dalam komunikasi menurut Effendy : 13, ada empat diantaranya :

1. Pemahaman. Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. Dalam dal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedang komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat..
2. Kesenangan, apabila proses komunikasi itu berlangsung dalam suasana yang

menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk salinginteraksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

3. Pengaruh pada sikap, apabila seorang komunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari – hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
4. Hubungan yang makin baik, bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, sering kali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penulis menggambarkan dan mendeskripsikan berbagai informan yang di peroleh selama melakukan penelitian di lapangan. maka penelitian ini adalah penelitian yang di arahkan pada fenomena-fenomena, gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat objek serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data-data yang di peroleh. Oleh karena itu, dalam rangka mendapatkan data lapangan yang akurat, peneliti harus melakukan penelitian secara intensif dengan terjun langsung ke lapangan agar dapat mengambil proses komunikasi pemerintah dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan pemangkat Kabupaten sambas, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai objek penelitian dan membuat laporan penelitian.

Tohardi (2008:11) memberikan definisi penelitian deskriptif sebagai penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi tetapi belum memadai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : teknik wawancara yaitu berpedoman wawancara mengadakan wawancara langsung guna memperoleh penjelasan atau keterangan dari sumber data

kompeten dengan masalah yang teliti, teknik dokumentasi yaitu suatu cara untuk mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen-dokumen, surat-surat, serta laporan-laporan yang berhubungan dengan fokus penelitian, dan teknik observasi yaitu observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan sifat penelitian karena mengadakan pengamatan secara langsung.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Miles dan Huberman dalam sugiyono (2007 :91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Secara lebih spesifik menurut Sugiyono (2011:364) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif terdiri dari 3 (tiga) tahap, adapun tahap tersebut ialah :Reduksi Data (*data reduction*), Penyajian Data (*data display*), Penarikan Kesimpulan — Verifikasi (*verification*). Selanjutnya teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pemahaman Pada Komunikasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas

Pemahaman merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikasi dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelaksanaan program pemerintah salah satunya adalah program pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang sedang berjalan di kantor Camat Pemangkat, sejak tanggal 2 Februari 2014 sampai tanggal 31 Desember 2014 dengan pelayanan yang dilaksanakan rata-rata perhari sebanyak 40 - 50 berkas, namun dihitung per Januari - Desember 2014 jumlah pelayanan umum yang dilaksanakan di Kecamatan Pemangkat berjumlah 9.907 berkas.

Komunikasi dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Program akan berjalan efektif apabila penerima pesan

memahami tujuan dari dilaksanakannya program tersebut, komunikasi yang berlangsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan pemangkat kabupaten sambas melalui media rapat, sosialisasi serta dikomunikasikan juga pada saat apel, dengan tujuan agar pegawai kantor Camat Pemangkat mengetahui dan memahami aturan serta tujuan dari dilaksanakannya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tersebut. terlihat bahwa komunikasi yang dilakukan Camat mengenai pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sering dilakukan, namun kesadaran serta pemahaman pegawai dalam pelaksanaan program belum cukup baik, karna masih sering terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bukan hanya pemahaman dari pegawai serta petugas, tetapi pemahaman dari masyarakat yang belum semuanya bisa paham dengan prosedur serta persyaratan pelayanan administrasi terpadu kecamatan tersebut. Karena komunikasi akan dikatakan efektif dan berhasil jika pihak pelaksana memahami pesan yang disampaikan dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, pemahaman dalam

komunikasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat dikatakan cukup baik karena dalam pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan yang di komunikasikan oleh pimpinan, serta kehandalan dalam mengkomunikasikan program pelayanan oleh camat sudah bisa dikatakan baik.

2. Kesenangan Pada Komunikasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas

Kesenangan merupakan indikator kedua dalam komunikasi ini, karena merupakan hal terpenting dalam melakukan komunikasi penyampaian informasi harus jelas agar informasi yang disampaikan mudah di mengerti dan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang akan di capai.

Menurut Stewart L Tubbs dan Sylvia Moss (1974:9-13), Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian. Adapula komunikasi yang lazim disebut komunikasi fatis (phatic communication) yang dimaksudkan untuk menimbulkan kesenangan. Komunikasi inilah yang menjadikan hubungan kita hangat, akrab, dan menyenangkan. Dalam hal ini kita perlu mempelajari psikologi tentang system komunikasi interpersonal.

Dari hasil observasi yang dilakukan, peneliti mengamati media komunikasi yang digunakan oleh camat dalam menginformasikan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, melalui media komunikasi tersebut akan ada transaksi atau saling berinteraksi. Walau pun pada pelaksanaannya belum bisa dikatakan efektif dikarenakan suasana yang kurang menyenangkan dari kedua belah pihak. terlihat bahwa usaha yang dilakukan oleh camat dalam mengkomunikasikan pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam suasana menyenangkan dan dengan suasana kekeluargaan, mungkin ada suasana yang sedikit tegang dan itu camat lakukan sebagai usaha agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh semua pegawai. Tapi respon yang di berikan oleh penerima pesan kurang baik dengan alasan yang di berikan oleh pegawai adalah suasana serius saat bapak menyampaikan pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan tersebut.

3. Pengaruh Pada Sikap Komunikasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas.

Menurut Effendy : 13 Pengaruh pada sikap yaitu apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari – hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita. Dapat dikatakan bahwa komunikasi yang di jalani kebanyakan adalah untuk saling memberikan pengaruh baik itu bersifat positif maupun negatif, komunikasi juga memerlukan pemahaman tentang faktor – faktor pada diri komunikator dan pesan yang menimbulkan efek kepada komunikan serta sebagai proses mempengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang tersebut sesuai dengan kehendak pimpinan.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan efektif sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai pada program tersebut. Hasil pelaksanaan pelayanan tersebut dapat dikatakan komunikasi yang dilakukan oleh camat memberikan pengaruh pada sikap pegawai yang dapat dilihat dari cara kerja dan hasil kerjanya. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan oleh effendy, pengaruh pada sikap juga bisa menjadi tolak ukur keberhasilan pemimpin dalam mengkomunikasikan

kepada pegawai serta staff yang bertugas mengenai program yang sedang berjalan, dimana ketika atasan atau seorang pemimpin menyampaikan pesan kepada bawahannya apakah dapat memberikan perubahan pada sikap pegawai atau tidak khususnya perubahan pada hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada masyarakat. Hasil kerja pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat, baik atau buruk pelayanan yang mereka dapatkan dari pegawai tersebut.

Untuk menjamin terwujudnya suatu perubahan pada sikap perlu dicermati bahwa sangat penting adanya dukungan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung sebagai pelaku perubahan (pimpinan) maupun pelaksana (pegawai / staf). Berbagai usaha yang dilakukan agar masyarakat benar – benar memperoleh pelayanan yang memuaskan dari petugas pelayanan tidak lepas dari kebijakan kementerian dalam negeri yang menerbitkan peraturan yaitu nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Pegawai sudah mengetahui dampak positif maupun negatif jika melanggar kebijakan tersebut.

4. Hubungan Yang Makin Baik Pada Komunikasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas.

Hubungan yang makin baik diungkapkan oleh Effendy : 13 bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, sering kali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik. Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawainya mempunyai tujuan untuk menumbuhkan dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi, pengendalian dan kekuasaan.

Dengan adanya pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan menjadikan inovasi baru dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di tingkat kecamatan. Menurut thibaut dan kelley, kunci dari suatu hubungan yang makin baik yang ingin dicapai adalah sejauh mana informasi yang didapatkan tersebut

memberikan keuntungan, sejauh mana informasi yang didapatkan mampu menghasilkan kepuasan, tetap stabil dan tidak adanya kemungkinan lain yang lebih menarik dari pada pesan atau program lain yang sedang mereka jalani. Tujuan dilaksanakannya program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yaitu meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat

D. SIMPULAN

Berdasarkan deskripsi dan analisis yang telah dijelaskan dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap komunikasi Camat dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan pemangkat kabupaten sambas yang belum berjalan dengan efektif dan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan dikarenakan komunikasi yang berjalan belum efektif, dengan subjek komunikator sebagai pemberi informasi dalam hal ini adalah pemimpin (Camat) dan penerima informasi adalah petugas (Sekretaris kecamatan, Kasi serta Staff).

Dari hasil penelitian serta uraian pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemahaman pada komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) akan dapat dilaksanakan jika komunikan dapat memahami secara tepat apa yang komunikator sampaikan serta tujuan yang akan dicapai melalui komunikasi mengenai pelaksanaan program tersebut. Dan cara komunikan melakukan komunikasi belum berjalan dengan efektif karena hal tersebut menjadi sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan pemangkat kabupaten sambas. Pemahaman yang dimiliki oleh komunikan dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan belum optimal dapat dilihat dari hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Kesenangan pada komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ditemukan beberapa masalah dalam komunikasi yang berlangsung diantaranya ialah suasana komunikasi yang kurang nyaman, kurang nya saling berinteraksi, dan

kurangnya pemahaman oleh penerima pesan. Tetapi usaha yang dilakukan oleh komunikator dalam mengkomunikasikan pelaksanaan program pelayanan tersebut kepada komunikan sudah cukup efektif. Dapat disimpulkan kesenangan pada pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh komunikator tidak semua komunikan dapat menerima informasi tersebut yang dikarenakan suasana yang kurang nyaman jadi sulit untuk saling berinteraksi.

3. Pengaruh pada sikap komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dikemukakan oleh Effendy : 13. Pada intinya komunikator belum sepenuhnya konsisten dalam menyampaikan pesan melalui komunikasi secara langsung kepada komunikan juga berlangsung belum efektif, kepatuhan pegawai atau petugas dalam melaksanakan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan tidak semua pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang disampaikan oleh komunikator. Walaupun sering terjadi kesalahan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

tersebut dapat ditangani oleh petugas.

4. Hubungan yang makin baik pada komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) komunikator telah berusaha melaksanakan komunikasi secara efektif kepada komunikan tapi dilihat dari hasil wawancara dengan petugas dapat dikatakan belum efektif karena masih ada beda pendapat dan beda pemahaman antara pemimpin dan petugas serta masih ada hambatan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

E. SARAN

Tentang komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat yang kurang dalam mengkomunikasikan program pelayanan tersebut dan kurangnya pemahaman antara camat dengan petugas pada komunikasi yang dilaksanakan dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Mengenai masalah yang terjadi tersebut ada beberapa masukan atau saran kepada pihak Kantor Camat Pemangkat di

Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas agar dapat meningkatkan kembali Komunikasi Pemerintahan dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Berikut adalah saran – saran yang disampaikan :

1. Dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat yang belum optimal dalam memahami pelayanan yang sedang berjalan dengan komunikasi yang dilaksanakan masih belum efektif, pemerintah dalam hal ini adalah camat harus lebih mengefektifkan komunikasi baik melalui media sosialisasi maupun rapat mengenai pelayanan yang sedang berjalan tersebut kepada pegawai atau petugas.
2. Kepatuhan pegawai di Kecamatan Pemangkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dikatakan cukup baik dan harus lebih ditingkatkan lagi dalam melaksanakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) baik dari pemimpinnya serta pegawai dan

petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan agar tujuan dari komunikasi tentang pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan dan tujuan yang akan dicapai.

3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, pegawai atau petugas kurang memahami prosedur dalam pembuatan surat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikarenakan kurang efektifnya komunikasi yang dilakukan oleh atasannya, untuk menghindari kesalahan yang terjadi saat memberikan pelayanan pelaksanaan komunikasi tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, komunikasi harus lebih efektif dan lebih sering lagi dilakukan baik melalui media sosialisasi, rapat maupun pada saat apel.
4. Dalam komunikasi mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilakukan oleh camat kepada pegawai dan petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan pada saat dilapangan hasil yang diharapkan dari pelaksanaan komunikasi tersebut belum sepenuhnya tercapai mulai dari pemahaman petugas yang belum optimal mengenai pesan yang

dikomunikasikan, kesenangan petugas terhadap komunikasi mengenai pelayanan administrasi yang disampaikan dapat dikatakan masih cukup baik, pengaruh pada sikap dari dilaksanakannya komunikasi mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan belum efektif masih saja ada petugas yang melakukan kesalahan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan hubungan yang makin baik antara pimpinan dan petugas yang dapat dikatakan belum optimal dapat dilihat dari komunikasi berlangsung hanya sebagian pegawai dan petugas yang saling berinteraksi, bukan hanya camat serta sekretaris camat saja yang bekerja keras berusaha untuk membangun serta meningkatkan kualitas tersebut , tetapi pegawai serta petugas juga harus ikut serta dalam hal penting tersebut, untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini.

1. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap pertanyaan –

pertanyaan dalam wawancara yang peneliti lakukan mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan pemangkat kabupaten sambas.

2. Respon dari pegawai yang menjadi subjek dalam masalah ini sangat kecil sekali, dilihat dari hasil wawancara, petugas enggan untuk lebih terbuka mengenai masalah komunikasi yang dilaksanakan oleh Camat tersebut.

F. REFERENSI

Buku – Buku :

Arni, Muhammad, 2005, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara.

Amir, Mafri, 1999, *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam*, Jakarta : Logos

Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Kansil, Cristine. 2008. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Effendy, Onong Uchyana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

Nawawi, Hadari.2006.*Kepemimpinan Yang Efektif*. Yogyakarta : UGM Press.

Mulyanna, Deddy. 2008. *Teori Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja R.

Monique . 2004 *Prinsip-Prinsip Partisipasi Masyarakat*.Bandung: PT.Remaja R.

Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap* Jakarta:PT Grasindo.

Satori. Djam'an dan Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Suryono, Hasan. 2008. *Konsep Dasar Hukum Kenegaraan Dan Pemerintahan*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2010. Metodologi *Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

_____, 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung:Alfabeta

Tohardi, Ahmad. 2011.*Pedoman Penulisan Skripsi Prodi IP*.Pontianak: Fisip.

Skripsi :

Eldi Agustriadi (2015) judul *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas*. Universitas Tanjungpura.

Undang-Undang dan Peraturan :

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Undang – Undang No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah,

Peraturan Bupati Sambas Nomor 7 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Sambas.

Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sambas.

Keputusan Bupati Sambas Nomor 471/setda-Tapem/2013 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggaraan PATEN.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Melria Utami
NIM / Periode Lulus : E42012012 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : melriautami@gmail.com / 085245590897

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PEMANGKAT KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : Desember 2016




(Melria Utami)