

**PELAKSANAAN FUNGSI KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KANTOR CAMAT SINGKAWANG UTARA
KOTA SINGKAWANG**

Oleh :

ILFI NUR DIANA^{1*}

NIM. E1031141029

Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati, M. Si², Rulida Yuniarsih, S.IP., M.Si²

*Email: ilfinurdiana93@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan fungsi komunikasi pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Singkawang Utara, meliputi fungsi informatif, fungsi regulatif dan fungsi integratif, yang mana dalam pelaksanaannya masih belum optimal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi komunikasi pemerintahan diantaranya fungsi informatif, fungsi regulatif dan fungsi integratif belum dilaksanakan dengan semestinya. Informasi yang diperoleh belum merata, belum tepat waktu dan kurang jelas, sehingga beberapa tugas belum dilaksanakan oleh petugas PATEN. Petugas PATEN juga tidak mengetahui peraturan-peraturan yang berlaku dan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan PATEN. Selain itu tidak ada saluran komunikasi formal seperti buletin atau *newsletter* serta laporan perkembangan/kemajuan yang juga merupakan salah satu tugas *front office*. Sebelum PATEN dilaksanakan seharusnya diadakan rapat khusus untuk petugas PATEN, dalam rapat tersebut Camat dapat menjelaskan dan memberi arahan mengenai pelaksanaan PATEN, kemudian SK yang berisi tugas *front office* dan operator dapat dibagikan kepada masing-masing petugas. Kantor Camat Singkawang Utara juga perlu memiliki saluran komunikasi seperti laporan/kemajuan atau buletin, sehingga dapat menjadi media yang efektif untuk menyampaikan informasi, untuk mengetahui perkembangan dan mengevaluasi pelaksanaan PATEN yang belum maksimal.

Kata kunci : Fungsi Informatif, Fungsi Regulatif, Fungsi Integratif

ABSTRACT

The aim of this thesis writing is to describe and analyze the implementation of the government communication function in the Sub-District Integrated Administrative Service (PATEN) in the North Singkawang Sub-District Office, which includes informative, regulative and integrative function, which in its implementation is still not optimal. This research was conducted using a descriptive method and a qualitative approach, as well as data collection techniques using observation, interview and documentation. The result of this study shows that the implementation of government communication function including informative functions, regulative function and integrative function have not been properly implemented. The information obtained has yet to be evenly distributed, timely and clear. Therefore, some of the tasks have not been carried out by PATEN officers. The PATEN officers are also not aware of the regulation that applies and used as a reference in the implementation of PATEN. In addition, there are no formal communication channels such as bulletins or newsletters and development / progress reports, which are also part of the front office task. Before a PATEN is held, a special meeting should be held for PATEN officers. In the meeting, the Sub-District Head can explain and give direction regarding the implementation of PATEN, then a decree containing the front office and operator can be distributed to each officer. The North Singkawang Sub-District office also needs to have communication channels such as reports / progress or bulletins, so that it can be an effective medium for distributing information, finding out about the development and evaluate the implementation of PATEN that is not yet optimal.

Keywords: Informative Function, Regulative Function, Integrative Function

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Hal ini lebih terlihat kepada kondisi dan situasi lingkungan strategis kecamatan, yang secara nyata terlihat pada kondisi wilayah yang letak geografisnya sulit dijangkau terutama karena berada di daerah terpencil, kepulauan, dan daerah perbatasan antar negara.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2018 tentang Kecamatan mengisyaratkan arti penting

kecamatan dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi. Bahkan pada penjelasannya, PP ini menyatakan kecamatan memegang posisi strategis dalam hubungannya dengan penyelenggaraan pemerintahan kabupaten/kota.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan implementasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) yang ditetapkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN. Seluruh kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 tahun sejak ditetapkan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat yaitu satu meja atau loket pelayanan.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Ruang lingkup PATEN itu sendiri meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan, yang diharapkan dengan penyelenggaraan PATEN kecamatan dapat menjadi pusat pelayanan masyarakat dan simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten.

Dari hasil pra survei yang telah dilakukan peneliti mengenai pelaksanaan PATEN di kantor camat Singkawang Utara, terdapat 2 orang petugas *front office* dan 2 orang operator, salah satu petugas *front office* merupakan pegawai mutasi dari kantor BAPPEDA Kota Singkawang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada petugas baru yang bernama ibu Eva pada tanggal 3 Desember 2018, selama 4 bulan bekerja di kantor camat Singkawang Utara petugas tersebut tidak mendapatkan informasi dan arahan dari atasan mengenai tugasnya.

Di Kantor Camat Singkawang Utara petugas *front office* setiap bulannya membuat laporan penduduk per kelurahan dan untuk laporan PATEN dibuat per tahun, hal

tersebut tidak sesuai dengan tugas *front office* yang tertera dalam keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 tentang Penunjukan Petugas *Front Office* dan Operator Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Singkawang Utara Tahun 2018, yang mana dalam keputusan Camat tersebut petugas *front office* seharusnya membuat laporan perkembangan/evaluasi loket pelayanan setiap bulannya. Menurut keterangan petugas *front office*, tidak ada perintah dari atasan untuk membuat laporan perkembangan/evaluasi.

Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Fungsi Komunikasi Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Singkawang Utara Kota Singkawang”.

1. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi

beberapa masalah yang Menurut (Malone, 1997: 170), akan komunikasi pemerintahan merupakan dijadikan bahan penelitian selanjutnya komunikasi antar manusia yakni sebagai berikut: (*human*

1) Terdapat petugas Pelayanan (*communication*) yang terjadi dalam Administrasi Terpadu Kecamatan konteks organisasi pemerintahan. (PATEN) yang tidak memperoleh Karena itu komunikasi informasi dan arahan dari atasan pemerintahan tidak lepas dari mengenai tugasnya, 2) Petugas konteks komunikasi organisasi dan Pelayanan Administrasi Terpadu ia juga merupakan bagian dari Kecamatan (PATEN) tidak komunikasi organisasi. Arus mendapatkan pesan-pesan regulatif dari penyampaian dan penerimaan pesan atasan, 3) Tidak adanya laporan dilakukan melalui jaringan yang perkembangan/evaluasi loket sifat hubungannya saling tergantung pelayanan setiap bulannya. satu sama lain berdasarkan aturan-aturan formal.

2. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini terarah dan mencapai sasaran yang diharapkan maka perlu memberikan batasan pada ruang lingkup penelitian dan memfokuskan hal tersebut. Maka penulisan ini difokuskan pada fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi integratif dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Singkawang Utara Kota Singkawang.

B. KAJIAN TEORI

1. Komunikasi Pemerintahan

Menurut Abidin (2016, 39-40) “komunikasi organisasi pemerintahan dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi, sebagai bagian dari suatu organisasi pemerintahan”. Suatu organisasi pemerintahan terdiri atas unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Interaksi antarsemua faktor internal ataupun eksternal organisasi disebut sistem komunikasi organisasi.

2. Fungsi Komunikasi

Sendjaja (dalam Abidin 2016, 40-41) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi pemerintahan, yaitu sebagai

berikut:

1) Fungsi Informatif. Organisasi, termasuk organisasi pemerintahan, dapat di pandang sebagai sistem pemrosesan informasi. 2) Fungsi Regulatif. Fungsi ini berkaitan dengan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. 3) Fungsi Integratif. Setiap organisasi akan berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

3. Faktor-Faktor Komunikasi

Menurut Effendy (2000, 13) adapun indikator dalam komunikasi ada 4, diantaranya:

1) Pemahaman, merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikan. 2) Kesenangan, apabila proses komunikasi itu berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. 3) Pengaruh pada sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan

kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. 4) Hubungan yang makin baik, dalam bahwa proses komunikasi yang efektif secara tidak snegaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.

4. Tujuan Komunikasi

Berlo (dalam Hasan 2005, 27) menyatakan tujuan komunikasi yang bersifat spesifik, sebagai:

1) Suatu kondisi yang tidak kontradiktif secara logika atau tidak konsisten dengan komunikasi itu sendiri. 2) Berpusat pada perilaku, yaitu diekspresikan alam pengrtian perilaku manusia. 3) Cukup relevan bagi kita untuk dapat menghubungkannya dengan perilaku komunikasi yang aktual . 4) Konsisten dengan cara orang-orang berkomunikasi.

5. Dimensi-Dimensi Organisasi

Effendy (dalam Ruliana 2014, 91) mengatakan bahwa kehidupan organisasi dalam prosesnya terdiri dari 2 dimensi yaitu dimensi komunikasi internal dan dimenasi komunikasi eksternal. Menurut Effendy (dalam Ruliana 2014, 94), komunikasi internal dalam sebuah

organisasi itu ditunjang dalam beberapa bentuk komunikasi antara lain, yakni komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Menurut Ruliana (2014, 108), komunikasi eksternal dapat meliputi baik komunikasi dari organisasi ke ke khalayak maupun dari khalayak ke organisasi.

6. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi

kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

Ruang lingkup PATEN meliputi; pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Sesuai dengan Keputusan Walikota Singkawang Nomor 49 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat di Wilayah Kota Singkawang, bidang perizinan terdiri dari bidang:

- 1) Pekerjaan umum.
- 2) Pertanahan.
- 3) Perhubungan.
- 4) Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.
- 5) Pengembangan Penanaman Modal.
- 6) Pertanian.

Sedangkan, Bidang non-perizinan terdiri dari bidang:

- 1) Pendidikan.
- 2) Kesehatan.
- 3) Pekerjaan Umum.
- 4) Penataan Ruang.
- 5) Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman.
- 6) Sosial.
- 7)

Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak. 8) Pangan. 9)
Pertanian. 10) Administrasi
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil. 11) Komunikasi dan
Informatika. 12) Pemberdayaan
Masyarakat. 13) Koperasi, Usaha
Kecil dan Menengah. 14)
Kepemudaan dan Olahraga.
15) Statistik. 16) Perpustakaan. 17)
Kearsipan. 18) Pertanian. 19)
Perkebunan. 20) Penanggulangan
Bencana. 21) Peternakan. 22)
Kehutanan. 23) Perindustrian. 24)
Perencanaan Pembangunan. 25)
Perdagangan Transmigrasi.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, tanda atau gambar tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Sugiyono (2009, 2) menyatakan metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian kualitatif biasanya dikenal dengan metode penelitian naturalistik. Hal ini dikarenakan penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah.

Subyek dan Obyek Penelitian

Menurut Arikunto (2006:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan.

Untuk memperoleh data yang kongkrit, maka pada penelitian ini peneliti menentukan subjek penelitian dipilih secara purposive. Menurut Sugiyono (2014, 219) “purposive yaitu teknik pengambilan subjek dengan pertimbangan tertentu, dimana dalam menentukan subjek penelitian harus orang yang mengerti dan memahami serta terlibat dalam kegiatan yang diteliti”. Adapun yang menjadi

subjek dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, petugas *front office* dan operator Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Camat Singkawang Utara.

Menurut Ratna (dalam Prastowo 2016, 199) objek adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitaran kehidupan manusia.

Adapun objek dari penelitian ini adalah fungsi komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011, 38) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Analisis Data

a. Keabsahan Data

Keabsahan data bermakna sebagai pembuktian bahwa data yang didapat peneliti sesuai dengan realitas atau apa yang sesungguhnya ada di lokasi

penelitian. Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Menurut Moleong (2013, 330) “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”.

Dalam menguji keabsahan data ini penulis menggunakan teknik triangulasi

sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber artinya penulis menggunakan teknik yang sama untuk memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda. Sedangkan triangulasi teknik artinya penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk memperoleh data dari sumber yang sama.

b. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2011, 334) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif

dan berlangsung secara terus-menerus sampa tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data antara lain ; reeduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Fungsi Informatif

Fungsi informatif merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan maupun pelaksanaan suatu program dalam organisasi pemerintahan. Sebelum melaksanakan suatu kebijakan maupun program, seluruh anggota dalam organisasi pemerintahan seharusnya dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu.

Informasi yang disampaikan bertujuan agar aparatur birokrasi yang berada di bawah kewenangannya menangkap informasi yang disampaikan kemudian hasil kerja pihak kedua mencerminkan penerapan informasi yang diperolehnya. Informasi tersebut dapat diperoleh dari pimpinan, wakil, dan bawahan. Informasi yang diperoleh memungkinkan setiap

anggota organisasi melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

Berdasarkan hasil wawancara, Camat menyampaikan informasi kepada masing-masing Kepala Seksi melalui rapat yang kemudian diteruskan kepada anggota masing-masing seksi baik itu melalui rapat masing-masing seksi maupun hanya penyampaian secara informal. Sedangkan dalam Keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 petugas yang terdapat dalam Keputusan Camat tersebut tidak berasal dari masing-masing seksi yang ada di Kecamatan Singkawang Utara. Jumlah petugas hanya 4 orang sedangkan seksi yang ada di Kecamatan Singkawang Utara berjumlah 6 bidang / seksi.

Berdasarkan pernyataan dari salah satu petugas *front office*, terdapat pegawai yang tidak memperoleh informasi untuk melaksanakan pekerjaan dan selama 10 bulan bekerja tidak mendapatkan informasi mengenai tugasnya hal tersebut menunjukkan informasi yang didapatkan tidak tepat waktu. Berdasarkan hasil

observasi peneliti, Keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 tentang Penunjukan Petugas *Front Office* dan Operator PATEN yang berisi nama serta tugas *front office* dan operator, hanya dipegang oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Dari pernyataan petugas *front office* dapat diketahui bahwa informasi yang didapatkan tidak jelas, sehingga tugas-tugas yang terdapat dalam Keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 tentang Penunjukan Petugas

Front Office dan Operator Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Singkawang Utara tidak dilaksanakan dengan maksimal, salah satunya yaitu memperbaharui semua informasi di papan informasi masyarakat. Sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan informasi mengenai Standar Operasional Pelayanan di Kecamatan tidak diperbaharui.

Informasi mengenai tugas dan arahan untuk pelaksanaan PATEN tidak disampaikan secara jelas, sehingga petugas yang telah ditetapkan

sebagai petugas pelaksana PATEN tidak menjalankan tugas sesuai dengan rincian tugas yang tertera di SK dan bahkan ada yang tidak mengetahui tugasnya. Hal tersebut diatas menunjukkan penyampaian informasi mengenai PATEN belum maksimal.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif merupakan fungsi yang berkaitan dengan peraturan dan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu yang memiliki kewenangan mengendalikan informasi dan memberi instruksi. Dalam pelaksanaan PATEN orang-orang yang mengendalikan informasi dan memberi

instruksi yaitu Camat, Sekretaris Cam dan Kepala Seksi, sehingga petugas *front office* dan operator mengetahui informasi baik mengenai peraturan dalam pelaksanaan PATEN dapat melaksanakan tugas sebagaimana semestinya.

Peraturan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan PATEN adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Untuk

pelimpahan kewenangan Walikota kepada Camat ada dalam Keputusan Walikota Singkawang Nomor 49 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat di Wilayah Kota Singkawang. Penunjukan petugas *front office* dan operator PATEN beserta tugasnya tercantum dalam Keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 tentang Penunjukan Petugas *Front Office* dan Operator Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Singkawang Utara Tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas *front office*, salah satu petugas *front office* tidak mendapatkan perintah untuk melaksanakan tugas, dan untuk beberapa pengurusan berkas yang cukup rumit seperti pengurusan surat pindah petugas tersebut tidak mengetahui formatnya sehingga setiap ada warga yang mengurus surat pindah selalu diserahkan ke petugas *front office* yang lainnya. Menurut pernyataan Bu Eva atasan juga tidak memperhatikan jika ada pegawai yang tidak mengerti, karena sudah ada pegawai lain yang mengerti. Hal tersebut menunjukkan bahwa atasan tidak mengendalikan informasi yang ada, selain itu informasi yang diterima tidak merata.

Operator PATEN di Kantor Camat Singkawang Utara hanya membuat surat rekomendasi, kemudian menginput datanya. Sedangkan, didalam Keputusan Camat Singkawang Utara tentang Penunjukan Petugas *Front Office* dan Operator PATEN Kecamatan Singkawang Utara tahun 2019 tugas operator tidak hanya membuat surat rekomendasi dan input data saja. Menurut observasi peneliti peraturan dan tugas dalam pelaksanaan PATEN sudah sangat jelas, bahwa pelaksanaan PATEN mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tugas *front office* dan operator juga sudah disebutkan dalam Keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 tentang Penunjukan Petugas *Front Office* dan Operator Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan

Singkawang Utara Tahun 2019, tetapi pelaksanaan di lapangan masih tidak sesuai dan terdapat beberapa tugas yang tidak dilaksanakan.

3. Fungsi Integratif

Fungsi integratif merupakan fungsi organisasi yang bertujuan untuk menyatukan semua elemen yang berada di organisasi. Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Saluran komunikasi terdiri dari saluran komunikasi formal dan informal. Menurut Camat komunikasi informal dan formal sudah dilakukan. Untuk informal biasanya pegawai mengobrol pada saat santai atau istirahat, dan untuk komunikasi formal berupa rapat dan evaluasi. Menurut observasi yang peneliti lakukan di Kantor Camat Singkawang Utara Petugas *front office* per bulannya membuat laporan penduduk, dan untuk laporan PATEN dibuat per tahun. Laporan yang dibuat *fornt office* adalah laporan penduduk dan hal tersebut

tidak sesuai dengan yang tertera dalam Keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 tentang Penunjukan Petugas *Front Office* dan operator Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Singkawang Utara karena dalam Keputusan Camat tersebut petugas *front office* seharusnya membuat laporan perkembangan/evaluasi loket pelayanan setiap bulannya.

Menurut Sendjaja (Dalam Abidin 2016, 41) saluran komunikasi terbagi menjadi 2 yaitu formal dan informal. Selain tugas *front office* dalam Keputusan Camat Singkawang Utara, dalam teori fungsi komunikasi menurut Sendjaja juga terdapat laporan kemajuan yang mana laporan tersebut dapat menjadi saluran komunikasi formal. Di Kantor Camat Singkawang Utara tidak ada penerbitan khusus baik itu buletin atau *newsletter* maupun laporan kemajuan, begitu juga dengan saluran komunikasi informal.

Saluran komunikasi memiliki peran penting dalam membentuk suatu komunikasi yang baik.

Komunikasi yang baik dapat diperoleh belum maksimal. Terdapat membuat pelaksanaan tugas menjadi beberapa informasi yang tidak lebih baik dan optimal, serta dapat diketahui oleh petugas PATEN, meminimalisir masalah yang petugas PATEN juga tidak disebabkan oleh *miss communication*. memperoleh informasi yang jelas untuk Tidak adanya saluran komunikasi melaksanakan pekerjaannya, selain itu dalam suatu organisasi informasi yang didapat juga belum menyebabkan tidak adanya tepat waktu. Terdapat pegawai yang keinginan untuk berpartisipasi lebih tidak mengetahui tugasnya baik besar terhadap organisasi. operator maupun *front office*. Selain itu

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan analisis yang telah dipaparkan dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap pelaksanaan fungsi komunikasi pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat

Singkawang Utara Kota Singkawang, maka penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dari hasil penelitian lapangan sebagai berikut :

1. Fungsi Informatif

Fungsi informatif dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Singkawang Utara belum terlaksana dengan baik karena informasi yang

menjadi petugas *front office*.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif merupakan fungsi yang berkaitan dengan peraturan. Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Singkawang Utara orang-orang yang berada dalam tataran

manajemen yaitu yang memiliki kewenangan untuk

mengendalikan informasi dan memberi perintah belum

melaksanakan tugasnya tersebut

secara maksimal. Masih banyak informasi yang tidak disampaikan dan informasi yang disampaikan juga tidak merata sehingga beberapa orang tidak memperoleh

informasi tersebut. Petugas juga tidak mengetahui peraturan-peraturan yang berlaku dan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan PATEN.

3. Fungsi Integratif

Saluran komunikasi dapat membentuk suatu komunikasi yang baik diantara pegawai dan dapat memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Saluran komunikasi di Kantor Camat Singkawang Utara masih sangat minim, tidak ada penerbitan khusus dalam organisasi seperti buletin atau *newsletter* yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik, tidak ada laporan kemajuan yang mana laporan kemajuan tersebut dapat menjadi saluran komunikasi dan tidak hanya itu laporan perkembangan / evaluasi loket pelayanan merupakan tugas

front office yang termuat dalam Keputusan Camat Singkawang Utara Nomor 07 Tahun 2019 tentang Penunjukan Petugas *Front Office* dan Operator Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Kecamatan Singkawang Utara petugas *front office* juga bertugas membuat laporan perkembangan / evaluasi loket pelayanan setiap bulannya. Minimnya saluran komunikasi membuat tidak adanya keinginan untuk berpartisipasi lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Saran

1. Informasi yang didapatkan pegawai seharusnya tepat waktu, jelas dan disampaikan secara langsung. Sebelum kebijakan tersebut terlaksana dapat dilaksanakan rapat khusus untuk petugas pelaksana sehingga informasi yang diperoleh jelas karena petugas PATEN tidak dipilih dari masing-masing seksi dan tidak setiap seksi memiliki perwakilan menjadi petugas PATEN sehingga penyampaian informasi melalui setiap Kasi tidak efektif. Informasi juga harus selalu diperbaharui, ketika terdapat pergantian petugas seharusnya ada pemberitahuan dan penjelasan mengenai tugas-tugasnya. Selain itu Keputusan Camat yang berisi nama dan tugas *front office* dan operator sebaiknya dimiliki oleh masing-masing petugas sehingga petugas

- dapat mengetahui tugasnya secara jelas.
- Peraturan yang berlaku dan menjadi acuan dalam Pelaksanaan PATEN hendaknya disampaikan kepada petugas *front office* dan operator sehingga petugas dapat mengetahui peraturan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan PATEN dan mengetahui kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilakukan. Orang-orang yang berada dalam tataran manajemen seharusnya dapat mengendalikan informasi yang disampaikan dan memastikan bahwa informasi tersebut telah diterima oleh semua petugas.
 - Kantor Camat Singkawang Utara seharusnya membuat saluran komunikasi agar memudahkan pegawai mengetahui perkembangan, kekurangan serta kendala dalam pelaksanaan PATEN. Laporan perkembangan/kemajuan dan buletin atau *newsletter* dapat menjadi media yang efektif untuk menyampaikan informasi terbaru, sehingga ketika atasan tidak dapat menyampaikan informasi, hal tersebut dapat diterbitkan didalam laporan perkembangan/kemajuan dan bulletin atau *newsletter*. Selain itu petugas PATEN seharusnya dapat lebih aktif mencari informasi dan bertanya, hal tersebut dapat dilakukan dengan komunikasi informal misalkan dengan melakukan perbincangan pada jam istirahat kerja.
- Implikasi**
- Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan serta media yang dapat berguna dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya pada pelaksanaan fungsi komunikasi pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Secara praktis, penelitian yang berjudul Pelaksanaan Fungsi Komunikasi Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Singkawang Utara ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan masukan kepada pemerintah dalam melaksanakan fungsi komunikasi pemerintahan

dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta sebagai bahan untuk melakukan evaluasi dan dapat dijadikan solusi untuk memecahkan permasalahan yang berkenaan dengan fungsi komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), khususnya pada Kantor Camat Singkawang Utara.

Keterbatasan Penelitian

Dalam setiap penelitian, semua penulis akan mengalami kekurangan dan keterbatasan seperti hambatan-hambatan, dan hambatan-hambatan yang penulis rasakan dalam penelitian ini adalah :

1. Beberapa informan tidak terbuka pada saat wawancara sehingga menjadi hambatan bagi penulis dalam memperoleh data secara valid dan menyeluruh.
2. Penulis menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk menemui informan, dan beberapa kali penulis harus mengatur ulang

jadwal untuk bertemu karena informan tidak berada di lokasi.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Abidin, Yusuf Zainal. 2016. *Komunikasi Pemerintahan: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2005. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Malone, Samuel A. 1997. *Mind Skills for Managers*. England: Gower Publishing Limited.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Teori Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja R.
- Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Satori dan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian & Pengembangan, Research and Development, Untuk Bidang: Pendidikan, Manajemen, Sosial, Teknik*. Bandung: Alfabeta.
- Referensi Elektronik**
- Dynash, Juan. 2014. "Sistem Pemerintahan Daerah – Otonomi Daerah". Demokrasi Indonesia, 10 Oktober. Diakses 10 Oktober 2014. <http://demokrasiindonesia.blogspot.com/2014/10/sistem-pemerintahan-daerah-otonomi.html>.
- Referensi Skripsi**
- Agustriadi, Eldi 2015. Skripsi. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas*. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Utami, Melria. 2016. Skripsi. *Komunikasi Pemerintahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Asministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas*. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Peraturan** **Perundang-**

undangan :

Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik.

Peraturan Menteri Dalam
Negeri Nomor 19 Tahun 2018
Tentang Kecamatan.

Peraturan Menteri Dalam
Negeri Nomor 4 Tahun 2010
tentang Pedoman Pelayanan
Administrasi Terpadu
Kecamatan.

Keputusan Walikota
Singkawang Nomor 49
Tahun 2015 tentang
Pelimpahan Sebagian
Kewenangan Walikota Kepada
Camat di Wilayah Kota
Singkawang.

Melaksanakan Tugas Pelayanan
Administrasi Desa (studi pada
Desa Bina Karya Kecamatan
Tanah Pinoh Kabupaten
Mempawah).” Skripsi. Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura
Pontianak.

