

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR CAMAT PONTIANAK BARAT KOTA PONTIANAK

Oleh:
FRIDA ULI Br. GULTOM
NIM. E01110028

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016
[Email:fridauligultom_hutapea@yahoo.com](mailto:fridauligultom_hutapea@yahoo.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pontianak Barat Kota Pontianak dan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi implementasi program tersebut. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Tidak Adanya Kepastian Waktu Dalam Penyelesaian Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Pontianak Barat Kota Pontianak. Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain. Hasil penelitian yang penulis peroleh dilapangan diketahui bahwa dalam proses komunikasi sosialisasi implementasi PATEN di Kecamatan Pontianak Barat telah dilaksanakan, yaitu sosialisasi mengenai Prosedur pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat Dalam hal mengurus e-KTP harus melalui tingkat terendah yaitu RT sampai tingkat kelurahan. Faktor sumber daya, diketahui bahwa masih ada aparat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif. Sikap Implementor dalam melaksanakan implementasi kebijakan PATEN di kantor Kecamatan Pontianak Barat sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada, pelayanan yang diberikan kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. Berdasarkan paparan tersebut ketahui bahwa Implementasi program PATEN belum dapat berjalan dengan optimal. Saran dari penelitian ini adalah agar aparat pemerintah Kecamatan Pontianak Barat diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun Non Teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Kata-kata Kunci : Implementasi, Kebijakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, E- KTP.

Abstract

This study aims to determine Implementation of Integrated Subdistrict Administrative Services Program (PATEN) at the Head Office West Pontianak Pontianak City and to determine what factors influence the implementation of the program. The problem in this research is the Absence of Certainty of Completion Time In Making Electronic Identity Card Head Office West Pontianak Pontianak. In the view of Edwards III, policy implementation is influenced by four variables, namely: (1) communication, (2) resources, (3) disposition, and (4) a bureaucratic structure. Fourth variables are also interconnected with each other. The results obtained in the field study authors note that in the process of socialization communication PATEN implementation in District West Pontianak has been implemented, namely the socialization of Procedure service in the District of West Pontianak In terms of taking care of e-ID card to go through the lowest level, namely RT until the parish level. Resource factors, it is known that there are still forces care workers who did not master the technical core functions, so sometimes the service becomes less effective. Implementor attitude in implementing the policy implementation at the district office PATEN Pontianak West until now have not been up and yet meet the standards of existing public services, services provided districts tend to be stalling for time of service. This causes the service process is slow. Based on the exposure PATEN know that the implementation program can not run optimally. Suggestions that can be taken into consideration in order to Pontianak Barat subdistrict government officials were given the opportunity to participate in education and training of both technical and non-technical in the hope, the creation of a skilled work force and will create satisfaction services to the community.

Keywords : Implementation , Policy Program of Integrated Subdistrict Administrative Services , e-ID.

A. PENDAHULUAN

Peraturan perundang-undangan di Indonesia sebenarnya telah memberikan landasan formal penyelenggaraan pelayanan publik yang didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang No 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang menyebutkan: “asas-asas yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas Asas Kepastian Hukum, Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, Asas Kepentingan Umum, Asas Keterbukaan, Asas Proporsionalitas dan Asas Akuntabilitas.” (UU No. 28/1999)

Harapan agar tercapainya peningkatan pelayanan publik berkualitas di era otonomi daerah kian menjadi tuntutan untuk diimplementasikan, hingga setiap daerah terlihat ‘berlomba-lomba’ untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada publik, baik secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan publik memainkan peranan kunci sehubungan tantangan globalisasi, karena globalisasi sarat daya saing (*competitiveness*) dan daya tarik (*attractiveness*), baik di tingkat lokal, regional, nasional maupun internasional.

Secara internal pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: (1) Pelayanan publik di bidang administrasi, seperti; pelayanan kependudukan dan perizinan; (2) Pelayanan di bidang barang, seperti; air bersih dan perumahan; dan (3) Pelayanan di bidang jasa, seperti; jalan, saluran, pemadam kebakaran dan persampahan.

Peran pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Maka dengan peraturan tersebut diharapkan dalam pelayanan tersebut adanya suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat

besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih

setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun Berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab. Atau Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pada tataran di bawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat

meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pontianak Barat, yaitu kendala dalam pengurusan pembuatan KTP Elektronik. Masyarakat banyak mengeluhkan dengan pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat yaitu tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik padahal berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2014 pengurusan pembuatan KTP Elektronik paling lambat 2 hari kerja.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Secara etimologis kata implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *“to implement”*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* berarti *“to provide the means for carrying out”* (menyediakan

sarana bagi pelaksanaan sesuatu); dan *“to partical effect”* (untuk menimbulkan efek atau dampak). Sesuatu yang dilaksanakan untuk menimbulkan efek atau dampak itu dapat berupa Undang-undang, peraturan, keputusan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintahan dalam kehidupan kenegaraan.

Sementara itu Mazmanian dan Paul Sabatier sebagaimana dikutip oleh Solichin Abdul Wahab melihat *“implementasi”* sebagai pelaksanaan berbagai keputusan, baik berasal dari legislatif, eksekutif, maupun yudikatif. (dalam Wahab, 1997 : 20-21). Van Meter dan Van Horn merumuskan proses implementasi ini sebagai berikut *“tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”* (dalam Abdul Wahab, 2001 : 65).

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, bahwa implementasi sebagai pelaksanaan berbagai keputusan yang menyediakan sarana dalam pelaksanaan serta dapat menimbulkan efek atau dampak dan adanya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun pejabat yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah digariskan. Pelaksanaan kebijakan sesuatu yang

penting bahkan jauh lebih penting daripada pembuatannya kebijakan.

Salah satu langkah dan aspek yang sangat penting dalam proses kebijakan adalah pelaksanaan atau implementasi kebijakan, sehingga berhasil atau tidaknya suatu kebijakan dibuat dapat terlihat apabila kebijakan itu telah dilaksanakan, dalam hal ini Silalahi (1989 :148-149) menyebutkan :

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa Jika suatu kebijaksanaan telah diputuskan kebijaksanaan itu tidak berhasil dan terwujud bilamana tidak dilaksanakan. Pelaksanaan kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijaksanaan dirumuskan. Tanpa suatu pelaksanaan maka suatu kebijaksanaan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itulah pelaksanaan kebijaksanaan merupakan kedudukan yang penting didalam kebijaksanaan negara

Penerapan kebijakan merupakan salah satu tahapan dalam merealisasikan kebijakan, dan melalui penerapan kebijakan dapat ditentukan berhasil tidaknya suatu tujuan kebijakan. Tahapan penting dalam mencapai tujuan menurut Syaunkany dalam bukunya *Otonomi dalam Negara Kesatuan* adalah :

1. Menyiapkan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut dari

sebuah Undang-undang muncul sebuah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Daerah dan lain-lain.

2. Menyiapkan sumber daya, guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut.
3. Bagaimana mengantarkan kebijakan tersebut secara kongkret ke masyarakat.

(Gafar dalam Syaunkany, 2002 : 126)

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, bahwa pelaksanaan kebijakan memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan dan melalui penerapan kebijakan dapat ditentukan berhasil tidaknya suatu tujuan kebijakan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Winardi mendefinisikan target sebagai sasaran yang hendak dicapai oleh suatu organisasi sesuai dengan rencana atau program yang telah ditetapkan (Winardi, 1992 : 126). Untuk keberhasilan target Winardi masih dalam bukunya yang berjudul *Dasar-dasar Manajemen Moderen*. Menjelaskan beberapa kriteria atau ukuran sebagai berikut : (1). Hasil yang dicapai, (2). Waktu yang diperlukan. (Winardi, 1992 :127)

Riant Nugroho mengatakan implementasi kebijakan yaitu “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya (Nugroho, 2003 : 158). Sejalan dengan pendapat Riant Nugroho yaitu Suryaningrat mengemukakan tentang pengertian pelaksanaan kebijakan sebagai berikut

Implementasi atau pelaksanaan kebijakan merupakan salah satu bagian dari proses kebijakan. Menurut Hoogerwerf (1990 : 47) merumuskan pelaksanaan kebijakan sebagai berikut : “penggunaan sarana-sarana yang dipilih untuk tujuan-tujuan yang dipilih dan pada urutan waktu yang dipilih”. Pelaksanaan kebijakan merupakan salah satu tahap yang sulit karena terlibat banyak pihak atau aktor yang kemungkinan berbeda kepentingan dan aspirasinya. Untuk mengetahui sejauhmana suatu pelaksanaan kebijakan pemerintah itu mencapai tujuannya (efektif) maka perlu dicarikan faktor penyebab yang mempengaruhi atau menentukan berhasil tidaknya suatu pelaksanaan kebijakan, yang oleh Irfan Islamy (1998 : 98) disebut syarat-syarat pelaksanaan kebijakan, syarat-syarat tersebut ada 4 (empat) macam yaitu :

1. Isi kebijakan: Isi kebijakan yang akan dilaksanakan dapat mempersulit pelaksanaannya dengan berbagai cara, pertama-tama samarnya isi kebijakan

yaitu tidak terperinci tujuan-tujuan, sarana-sarana, dan penetapan prioritas program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada.

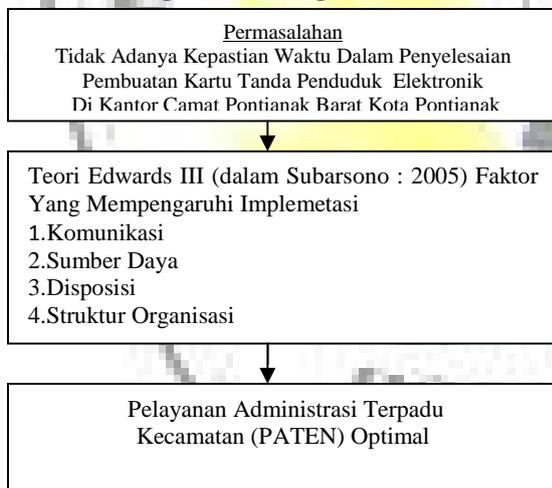
2. Informasi kebijakan: Pelaksanaan suatu kebijakan memperkirakan atau yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu untuk dapat memainkan perannya dengan baik.

3. Dukungan kebijakan: Pelaksanaan suatu kebijakan akan sangat dipersulit jika para pelaksana tidak cukup dukungan untuk kebijakan, karena disini terkait kepentingan pribadi dan tujuan pelaksana, juga pengharapan-pengharapan tentang efektifitas sarana yang dipilih, keunggulan situasi masalah, latar belakang histories, tradisi dan kebiasaan rutin serta pendapat mengenai cara bagaimana pelaksanaan diorganisasi.

4. Pembagian potensi kebijakan: Mencakup tingkat diferensiasi tugas dan wewenang, masalah koordinasi, terutama jika kepentingan terwakili sangat berlainan, timbulnya masalah pengawasan ataupun timbulnya pergeseran tujuan, struktur organisasi pelaksana kebijakan, bila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas, atau ditandai pembatasan-pembatasan yang kurang jelas. (Islamy, 1992 : 98).

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Untuk memperkaya pemahaman kita tentang berbagai variabel yang terlibat didalam implementasi, maka dari itu ada pembatasan dalam penelitian ini maka peneliti memilih pendekatan yang dikemukakan oleh Edwards III. Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

Gambar 1
Bagan Kerangka Pikir



C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105)

bahwa: “penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan. Subjek penelitian ini dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai pengetahuan luas mengenai berbagai sektor dalam masyarakat. Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Camat Pontianak Barat
- b. Staf Administrasi
- c. Staf Pelayanan
- d. 2 orang Anggota Masyarakat Kecamatan Pontianak Barat

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2007: 91) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (*reduksi*), tujuannya agar data yang dianalisis merupakan data-data yang benar-benar berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Memaparkan (*display*), Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.
3. Penyimpulan (*verifikasi*), data-data yang diperoleh yang telah diringkas dan dipresentasikan kemudian diambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan Implementasi penyelenggaraan program PATEN merupakan upaya bersama dari pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang ini tentu saja harus disertai dengan pembiayaan, penyediaan sarana dan prasarana serta jumlah kemampuan sumber daya manusia yang memadai di

kecamatan, selain itu, pembinaan dan pengawasan dari pemerintahan provinsi dan pusat juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan PATEN.

PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. Selain itu melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Implementasi kebijakan merupakan proses kegiatan yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Implementasi kebijakan lebih menekankan pada tataran pelaksana atau aksi dari kebijakan setelah ditetapkan oleh pemerintah. Keberhasilan suatu kebijakan publik sangat ditentukan oleh bagaimana kebijakan publik tersebut diimplementasikan.

a. Komunikasi

Faktor pertama yang berpengaruh menurut Edward III adalah faktor komunikasi. Komunikasi dalam hal ini diartikan sebagai proses penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana kebijakan dan kelompok

sasaran. Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dari tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukura

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkannya. Berdasarkan hasil penelitian, dalam proses sosialisasi implementasi PATEN di Kecamatan Pontianak Barat telah dilaksanakan. Yaitu sosialisasi mengenai Prosedur pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat Dalam hal mengurus e-KTP harus melalui Tingkat terendah yaitu RT dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Kecamatan.

Dalam pelaksanaan perpajakan dan pemungutan retribusi parkir, komunikasi antara pihak Dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika dengan petugas terkait sudah terjalin dengan baik. Dibuktikan dengan adanya

evaluasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika

Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik. Maka dari itu dalam teorinya Ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Penyaluran. Komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula.

b. Sumber Daya

Dalam suatu kebijakan mungkin saja tujuan yang ditetapkan sudah jelas dan logis, tetapi bukan hanya faktor tersebut yang mempengaruhi pengimplementasian suatu program. Faktor sumber daya juga mempunyai pengaruh yang sangat penting. Ketersediaan sumber daya dalam melaksanakan sebuah program merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Dalam hal ini sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya staf, sumber daya informasi, sumber daya wewenang dan sumber daya fasilitas untuk mendukung jalannya implementasi sebuah kebijakan.

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada

masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta.

Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan. Pada Kantor Kecamatan Pontianak Barat jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 31 orang.

Tabel 1
Jumlah Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Pontianak Barat

Golongan/Pangkat	A	B	C	D	Jumlah
IV	1	-	-	-	1
III	3	1	2	4	10
II	15	-	2	1	18
I	-	-	2	-	2
Jumlah	19	1	6	5	31

Sumber : Kantor Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak 2015

Berdasarkan Tabel 1 tersebut diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Tantalili berjumlah 31 orang dengan Golongan/Pangkat Tertinggi Iva dan yang terendah Golongan/Pangkat Ic. Sesuai dengan jumlah pegawai yang ada Kantor Kecamatan tersebut cukup memadai.

c. Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah

sikap Implementor, dalam implementasi kebijakan PATENSikap implementor, yaitu staf pelayanan di kantor Kecamatan Pontianak Barat dalam memberikan pelayanan sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada.

Secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus e-KTP, KK serta lain, sehingga aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat.

d. Struktur Birokrasi

Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan

dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi juga mencakup dimensi fragmentasi dan dimensi mengenai standar prosedur operasi (SOP). Pelaksanaan implementasi kebijakan dengan organisasi pelaksanaan yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar) dapat menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan sehingga diperlukannya koordinasi yang intensif.

Aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak, SOP dalam hal ini menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab di antara para pelaku. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang pada akhirnya menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Ukuran dasar SOP atau prosedur kerja ini biasa digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sector public dan swasta. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan

tersebar luas, sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.

SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi. Namun demikian, di samping menghambat implementasi kebijakan SOP juga mempunyai manfaat. Organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang luwes dan control yang besar atas program yang bersifat fleksibel mungkin lebih dapat menyesuaikan tanggung jawab yang baru daripada birokrasi-birokrasi tanpa mempunyai ciri-ciri seperti ini.

Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Fragmentasi mengakibatkan pandangan-pandangan yang sempit dari banyak lembaga birokrasi. Hal ini akan menimbulkan konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Berikut hambatan-hambatan yang terjadi dalam fragmentasi

birokrasi berhubungan dengan implementasi kebijakan publik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan yaitu :

1. Komunikasi dalam Implementasi sebuah kebijakan merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkannya. Berdasarkan hasil penelitian, dalam proses komunikasi sosialisasi implementasi PATEN di Kecamatan Pontianak Barat telah dilaksanakan. Yaitu sosialisasi mengenai Prosedur pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat Dalam hal mengurus e-KTP harus melalui Tingkat terendah yaitu RT sampai tingkat kelurahan.
2. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Menurut Teori Edward III Dengan adanya sumber daya manusia (staf) yang berkualitas maka tidak menuntut kemungkinann sumber daya

pendukung lainnya dapat dikelola dan dimanfaatkan dalam upaya pencapaian keberhasilan implementasi Kebijakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan. Pada Kantor Kecamatan Pontianak Barat jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 31 orang. Dengan jumlah Staf 31 orang di Kantor Kecamatan Pontianak Barat, merupakan jumlah sangat memadai untuk proses pelayanan yang sangat mudah tetapi kenyataannya tidak demikian, sebagian besar pegawai yang bertugas lebih banyak menggunakan waktunya untuk bercerita dengan sesama atau mereka cepat pulang dengan alasan ada urusan keluarga. Masih ada aparat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif.

3. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap Implementor, dalam implementasi kebijakan PATEN sikap implementor, yaitu staf pelayanan di kantor Kecamatan Pontianak Barat dalam memberikan pelayanan sampai saat ini belum maksimal dan belum

memenuhi standar pelayanan umum yang ada.

4. Salah satu aspek dari struktur birokrasi yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak, SOP dalam hal ini menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab, sehingga dapat menciptakan ketertiban dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Aparat pemerintah Kecamatan Pontianak Barat diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun Non Teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

2. Selain itu, camat sebagai pimpinan pemerintahan tertinggi di Kantor Kecamatan Pontianak Barat lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum aparat yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Camat harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang dibebankan kepada aparat Kantor Kecamatan Pontianak Barat agar timbul rasa tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan.

G. REFERENSI

Dunn, William N. 2003, *Analisis Kebijakan Publik*,: Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Perhubungan Komunikasi dan Informatika
Kota Pontianak

Nugroho . 2011. Kebijakan Publik untuk Negara Negara Berkembang (Model - model Perumusan Implementasi dan Evaluasi). PT.Elex Media Komputindo: Jakarta

Putra, Fadilah, 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*,: Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Yogyakarta.

Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tilaar, H.A.R and Nugroho, Riant. 2008. *Kebijakan Pendidikan: Pengantar untuk memahami kebijakan pendidikan dan kebijakan pendidikan sebagai kebijakan publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wahab, Solichin Abdul. (2004). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wibawa, Samodra, dkk, 1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Perundang-Undangan

Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah kota Pontianak No 04 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Tempat Parkir

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 63 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas



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

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : FRIDA ULI Br. GULTOM
 NIM / Periode lulus : E01110028 / 2016
 Tanggal Lulus : 1 SEPTEMBER 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / IAN
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 E-mail address/ HP : fridauligultom-hutapea@yahoo.com / 0813 4943 5931

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa PUBLIKA.....*) pada Program Studi I.A.N..... Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

IMPLEMENTASI KEBYAKAN PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI
 TERPADU KECAMATAN DIKANTOR CAMAT PONTIANAK BARAT
 KOTA PONTIANAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 23 SEPTEMBER 2016

FRIDA ULI BR. GULTOM
 NIM. E01110028

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)