

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMATSEKADAU HILIR KABUPATEN SEKADAU**

Oleh :

AGITA CAROLIN SEMBIRING<sup>1\*</sup>

NIM. E1011161165

Ira Patriani<sup>2\*</sup>, Indah Sulisdiani<sup>2\*</sup>

surel: [gitasembiring.untan.ac.id@student.untan.ac.id](mailto:gitasembiring.untan.ac.id@student.untan.ac.id)

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

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor faktor yang menyebabkan belum berhasilnya Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori George Edward III dengan indikator Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekadau Hilir belum terealisasi dengan maksimal. Faktor yang menyebabkan belum teralisasinya kebijakan standar pelayanan dalam pelaksanaan tersebut adalah karena kurangnya informasi kepada masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir. Selain itu kurang tanggapnya sumber daya manusia yang mengakibatkan belum optimalnya pelaksanaan tugas serta fungsi pelayanan yang ada serta sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan yang belum memadai. Adapun saran bagi Kantor Camat Sekadau Hilir terkait pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar dapat mengadakan evaluasi rutin yang membahas perkembangan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau.

**Kata kunci:** Implementasi, Kebijakan, Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

## ABSTRACT

*This research aims at describing and analyzing factors that cause the implementation of the Sub-district Integrated Service Administration Standard Policy (PATEN) to be unsuccessful in the Sekadau Hilir Sub-district Office of Sekadau Regency. The research employed a qualitative approach with a descriptive design. It followed the theory expressed by George Edward III using several indicators: Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. The research results showed that the Sub-district Integrated Service Administration Standard Policy (PATEN) was implemented optimally. One factor that might make it unsuccessful was that the society had little information about the PATEN policy of the Sekadau Hilir Sub-district Office. In addition, the resources were less responsive, so the tasks and functions were not carried out optimally. After that, facilities and infrastructure to support services were not adequate. Therefore, this research advises the Sekadau Hilir Sub-district Office to assess and discuss regularly the Sub-district Integrated Service Administration Standard Policy (PATEN).*

**Keywords:** *Implementation, Policy, Integrated Service Administration Standard Policy*



## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Penelitian

Kebijakan publik mempunyai tujuan untuk mengatur, mengelola dan memecahkan suatu masalah publik tertentu untuk kepentingan bersama. Kebijakan Publik juga memiliki fungsi untuk memberikan arah kerja atau kegiatan agar sesuai dengan apa yang menjadi keinginan para aktor pembuat kebijakan. Dalam kebijakan publik tidak hanya memiliki proses formulasi dan meligitimasi kebijakan saja, tetapi terkait dengan implementasi dan evaluasinya, sebaik apapun suatu substansi kebijakan publik yang dibuat atau diformulasikan, tidak akan berguna jika tidak terimplementasikan dengan baik dan sukses.

Keberhasilan kebijakan atau program dikaji berdasarkan perspektif proses implementasi dan perspektif hasil. Padaperspektif proses, program pemerintah dikatakan berhasil jika pelaksanaannya sesuai dengan petunjuk

dan ketentuan pelaksanaan yang dibuat oleh pembuat program yang mencakup antara lain cara pelaksanaan, agen pelaksana, kelompok sasaran dan manfaat program. Sedangkan pada perspektif hasil, program dapat dinilai berhasil manakala program membawa dampak seperti yang diinginkan. Suatu program bisa saja berhasil dilihat dari sudut proses akan tetapi bisa saja gagal jika ditinjau dari dampak yang dihasilkan.

Model pemerintahan sentralisasi, peran kecamatan seolah hanya sebagai salah satu tempat menambah stempel sebelum akhirnya warga yang membutuhkan pelayanan menuju tempat pelayanan yang sesungguhnya, hal ini sangat berbeda dengan adanya perubahan pada konsep pemerintahan desentralisasi, yang mana pelimpahan kewenangan, penyerahan tugas, hak dan kewajiban serta pertanggungjawaban termasuk penandatanganan atas nama pemberi kewenangan sudah dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Kecamatan saat ini memiliki perannya sendiri sebagaimana dituangkan dalam pasal 21 poin 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan

bahwa dalam melaksanakan urusan pemerintah umum, Bupati/walikota melimpahkan pelaksanaannya kepada camat.

Pelaksanaan urusan umum Bupati telah dilimpahkan wewenangnya kepadacamat, camat sebagai pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah diwilayah kecamatan, namun dalam hal pelayanan administrasi belum sepenuhnya dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Pelayanan masih berkutat pada banyak meja dan waktu pelayanan yang relatif lama, masyarakat yang setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan, penyebabnya selama ini karena masih berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal, kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani.

Sejalan dengan adanya reformasi birokrasi dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin mutu pelayanan

kepada masyarakat maka diterbitkanlah PATEN yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang menjadipharapan besar bagi pelayanan publik yang dapat memangkas banyak meja agar pelaksanaannya lebih cepat dan jauh dari kata bertele-tele, hal tersebut disebabkan aparat pemerintahan yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Sekadau diatur berdasarkan Peraturan Bupati Sekadau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai pada terbitnya dokumen dalam satu tempat, yang bertujuan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat. PATEN memiliki prinsip dalam menyelenggarakan pelayanan yang wajib menerapkan prinsip kesederhanaan, kepastian, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan, dan kenyamanan

Sejak diberlakukannya Peraturan Bupati Sekadau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah Kabupaten maupun kota untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, telah banyak perubahan pelayanan yang terjadi, namun terlepas dari betapa baiknya konsep standar PATEN tetap saja masih ada kekurangan di lapangan, salah satunya pada pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat

Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau.

Sudah satu tahun lebih Indonesia diterpa oleh pandemi Covid-19. Sejak diumumkan pada awal bulan maret 2020 lalu, terdapat perubahan yang signifikan pada setiap aspek kehidupan terlebih dalam pelayanan publik sempat tutup layanan pada awal kemunculan pandemi tersebut. Alhasil masyarakat sebagai pengguna layanan publik mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik. Namun, seiring berjalannya waktu diiringi dengan kemampuan adaptasi instansi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pandemi, pelayanan mulai diberikan melalui daring. Hal tersebut ditujukan demi memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Namun pada Kantor Camat Sekadau Hilir pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tetap dilaksanakan melalui luring dikarenakan Kecamatan Sekadau Hilir yang masih berada pada zona dengan resiko rendah. Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) yang telah dilaksanakan di Kantor Camat Sekadau Hilir, ditemukan masih ada masyarakat yang tidak memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang ada, penyampaian informasi terkait SOP kepada masyarakat masih kurang optimal, kurangnya informasi mengenai persyaratan-persyaratan dalam Standar PATEN masih belum terkomunikasikan dengan baik sehingga masih ada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan tidak membawa kelengkapan surat atau berkas, hal itu menyebabkan masyarakat yang akan melakukan pelayanan harus pulang kerumah untuk melengkapi berkas agar pelayanan dapat segera dilakukan. Terkait hal tersebut tentu saja menjadi penghambat proses pelayanan yang akan dilakukan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) PATEN memiliki ketentuan waktu terkait pelayanan, dalam pelayanan registrasi surat keterangan tanah waktu yang ditentukan adalah 30 menit yaitu dari

proses permohonan berkas hingga terbitnya dokumen, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit, rendahnya tingkat sumber daya manusia mengakibatkan petugas pelayanan tidak cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan. Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif, pelayanan yang diberikan pun masih berbelit-belit tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang seharusnya dokumen bisa terbit dalam waktu 30 menit terpendung menjadi sehari-hari, tidak ada kepastian terkait waktu pelayanan menyebabkan pelayanan menjadi tidak terukur dan tidak pasti.

Berdasarkan tabel Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, sudah jelas bahwa dalam Implementasi Standar Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah masih kurang optimal, pada saat pelaksanaan dilapangan ditemukan pelayanan yang diberikan terkait waktu tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, yang seharusnya pada standar pelayanan waktu yang diberikan perdokumen dapat terbit 30 menit dan pertahap pelayanan hanya membutuhkan 5-6 menit menjadi 10-20 menit, hal tersebut mengakibatkan dokumen yang seharusnya terbit dalam waktu 30 menit sesuai standar pelayanan menjadi berhari-hari. Prinsip-prinsip pelayanan dalam Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Bab II yang wajib diterapkan tidak terimplementasi dengan baik di lapangan, prosedur pelayanan masih berbelit-belit, SOP kurang mudah dipahami, kepastian persyaratan terkait waktu penyelesaian surat masih sering terpending lama, kelengkapan sarana dan

prasarana terkait akses internet belum memadai, kedisiplinan dalam memberikan pelayanan belum dilakukan dengan maksimal. Berikut peneliti tampilkan data jumlah pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Camat Sekadau Hilir.

Dengan adanya permasalahan diatas dan dari berbagai data yang telah dikumpulkan, penulis mengamati bahwa dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sekadau Hilir masih belum mencapai tujuan yang diharapkan. Terlepas dari yang telah disampaikan, maka penulis merasa perlu melakukan sebuah penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Sekadau Hilir belum berhasil .

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- 1) Kurangnya informasi kepada masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sekadau Hilir.
- 2) Pembuatan surat keterangan tanah dalam Standar PATEN tidak sesuai dengan SOP terkait waktu pelayanan dan biaya pelayanan.
- 3) Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memperhatikan SOP Registrasi Surat Keterangan Tanah.

## 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan penguraian permasalahan pada latar belakang tersebut diatas dan banyaknya pelayanan yang diberikan oleh PATEN, maka penulis membatasi penelitian ini pada pelayanan Registrasi

Surat Keterangan Tanah pada Kantor Camat Sekadau Hilir.

## 4. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, masalah dalam usulan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Sekadau Hilir belum berhasil ?

## 5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini antara lain untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan belum berhasilnya Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Sekadau Hilir

## 6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi 2 yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Penjelasan hal tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis, hasil usulan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, khususnya mengenai Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau.

### b. Manfaat Praktis

#### a) Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini penulis dapat memberikan sedikit pandangan dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi yang perlu

menggunakan dasar-dasar untuk penelitian yang sama.

#### b) Bagi Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk Pemerintah Kecamatan Sekadau Hilir dan Pemerintah Kabupaten Sekadau dan dalam pengembangan Standar PATEN di seluruh Indonesia.

## B. Kajian Teori

### 1. Kebijakan Publik

Secara konseptual kebijakan publik dapat dilihat dari kamus Administrasi Publik Chandler dan Plano (Pasolong, 2010: 38), bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah. Bahkan Chandler dan Plano beranggapan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk investasi yang kontinu oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan berpartisipasi dalam pemerintahan. Kebijakan publik, dilihat dari prespektif

inkramental adalah alat untuk mencapai suatu tujuan yang berkaitan dengan upaya pemerintah mewujudkan nilai-nilai kepublikan (*public value*) (Purwanto, 2012: 64).

Kebijakan publik menurut Dye (dalam Subarsono, 2005:2) adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever governments choose to do or not to do*). Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakup suatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah di samping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik.

Menurut Sulistio (2012:3) kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan yang diambil dan tindakan yang dilakukan oleh institusi publik bersama-sama dengan aktor-aktor elit politik dalam rangka menyelesaikan persoalan-persoalan publik demi kepentingan seluruh rakyat.

## 2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu harapan dari proses kebijakan publik dan sekaligus studi yang *crucial*, bersifat *crucial* karena bagaimana baiknya suatu kebijakan, kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan itu tidak bisa diwujudkan, demikian pula sebaliknya bagaimana persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan, kalau tidak dirumuskan dengan baik maka tujuan kebijakan juga tidak bisa diwujudkan.

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi

setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesiapan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang, untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan turunan atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa

implementasi kebijakan itu adalah proses untuk memperlakukan kebijakan baik berbentuk Undang-undang peraturan keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan model implementasi kebijakan teori George C. Edward III dengan 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu: (1) Komunikasi (2) Sumber Daya (3) Disposisi (4) Struktur Birokrasi.

Menurut George C. Edward III Keempat model implementasi yang mempengaruhi keberhasilan memiliki keterkaitan antara satu faktor dengan faktor yang lain dalam mencapai tujuan dan mengukur keberhasilan implementasi. Implementasi Kebijakan secara praktis memerlukan adanya beberapa komponen yang terkait sehingga menjadikannya lebih terarah. Model Implementasi kebijakan publik yang dikemukakan Edward III

memiliki empat variabel yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi. Empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

### 1. Komunikasi

Komunikasi Sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Komunikasi (pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut di atas yaitu:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (street-level-bureaucrats) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua)
- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan)

### 2. Sumber Daya

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

### 3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam

praktiknya tidak terjadi bias.

#### 4. Struktur Birokrasi

Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau pakar pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan membagikan sumber-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

#### 4. Kerangka Pikir

Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau. Di Kabupaten Sekadau PATEN diatur berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang bertujuan untuk meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau ini diidentifikasi ada beberapa permasalahan, kurangnya informasi kepada masyarakat dalam pelaksanaan

paten menyebabkan masih ada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan tidak membawa kelengkapan berkas. Pembuatan surat keterangan tanah dalam PATEN tidak sesuai dengan SOP terkait waktu pelayanan dan biaya pelayanan, pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 30 menit menjadi sehari-hari karena pelayanan yang diberikan masih bertele-tele atau berbelit-belit, kemudian pimpinan yang jarang ada ditempat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang akan dilakukan. Dari beberapa identifikasi masalah yang ditemukan dalam usulan penelitian ini maka penulis ingin mengetahui Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau, dengan menggunakan teori model implementasi menurut George C. Edward III Keempat model implementasi yang mempengaruhi keberhasilan menurut George C. Edward memiliki keterkaitan antara satu faktor

dengan faktor yang lain dalam mencapai tujuan dan mengukur keberhasilan implementasi. Implementasi Kebijakan secara praktis memerlukan adanya beberapa komponen yang terkait sehingga menjadikannya lebih terarah. Model Implementasi kebijakan publik yang dikemukakan Edward III memiliki empat variabel yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi. Empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Model implementasi George Edward III memiliki sinergi dalam mencapai tujuan dan sasaran dalam kebijakan. Implementor yang tidak jujur serta tidak disiplin akan menyebabkan pelaksanaan kebijakan tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan, implementor yang kurang demokratis akan sangat mempengaruhi proses komunikasi dengan kelompok sasaran karena akan terjadi kesenjangan. Adapun output dalam penelitian ini adalah terselenggaranya PATEN sesuai Perbup Nomor 7 Tahun

2016.

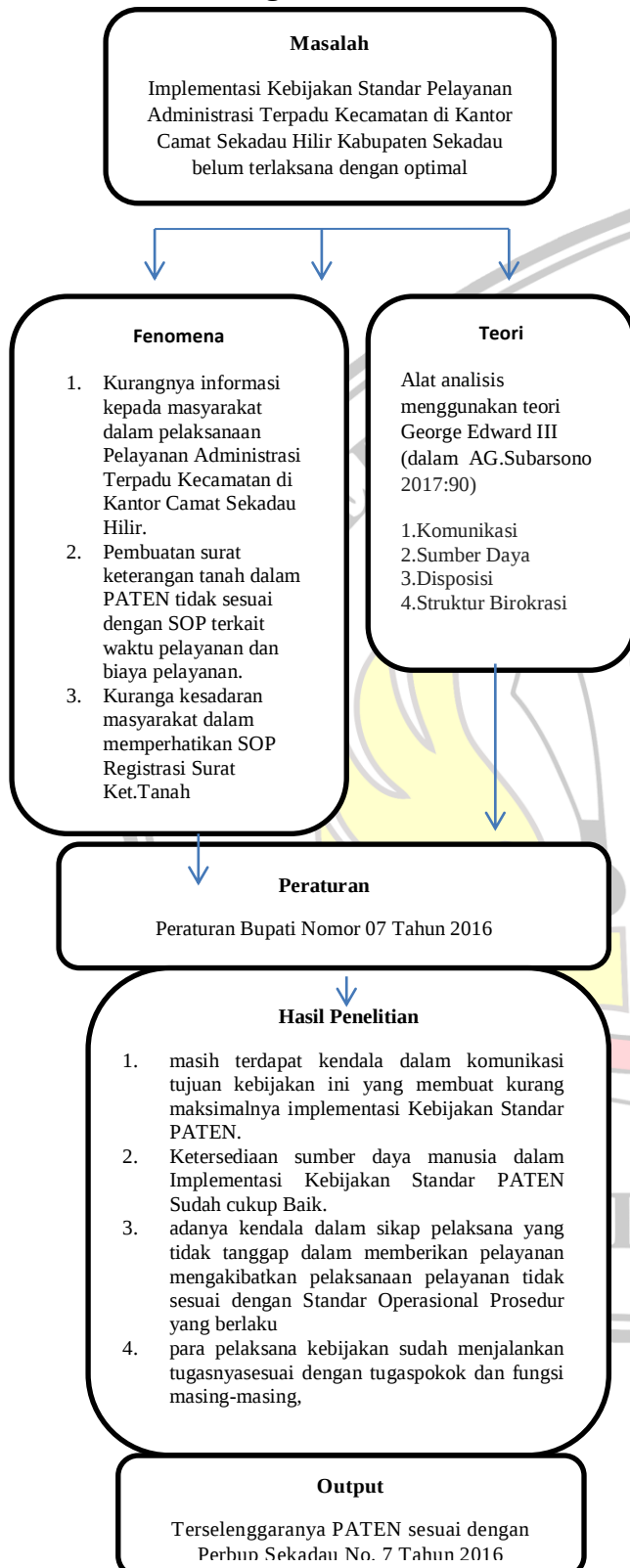
### C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan pemilihan jenis penelitian ini karena peneliti bermaksud untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab suatu gejala sosial yang terjadi di lapangan secara deskriptif dalam penelitian ini yaitu terkait bagaimana Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau

Menurut Sugiyono (2014:53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan data/fakta yang ditemui di Kantor Camat Sekadau Hilir mengenai Implementasi Kebijakan Standar PATEN. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami. Pada penelitian ini bermaksud

#### Kerangka Pikir



untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah

- a. Melakukan Penelitian Pendahuluan
- b. Membuat Usulan Penelitian
- c. Melakukan Penelitian Lapangan
- d. Analisis Data
- e. Penyusunan Laporan Penelitian

Pengumpulan data merupakan bagian penting dalam tiap kegiatan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Selanjutnya yaitu terkait keabsahan data. Menurut Sugiyono (2009:117) menyatakan validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi dengan data yang di laporkan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Pada penelitian ini untuk menguji validitas data menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2011:273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari

berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Teknik triangulasi data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan teknik Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik.

Terkait analisis data, menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

#### **D. Pembahasan**

Pada penelitian ini, menggunakan teori George Edward III yang digunakan untuk membedah permasalahan. Menurut Edward III (dalam AG.Subarsono 2017:90) ada empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

##### **1. Komunikasi**

Implementasi Kebijakan PATEN ini sudah disampaikan dengan cukup jelas

baik dari pemerintah kecamatan kepada pihak desa dan masyarakat. Namun pada kenyataannya Kebijakan PATEN ini tidak sepenuhnya di informasikan dengan baik terkait dengan tujuan adanya Kebijakan PATEN kepada beberapa pihak terkait yang menjadi sasaran kebijakan. Kebijakan PATEN ini kiranya dapat diketahui oleh banyak pihak untuk bentuk dan tujuan dari adanya Paten agar tercapainya keberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi tentang adanya Kebijakan PATEN ini hanya diketahui secara detail oleh pihak-pihak tertentu saja namun maksud dan tujuan dari adanya Kebijakan PATEN ini tidak disampaikan dengan baik.

Secara umum dalam hal pelayanan, hambatan dari luar selalu datang dari masyarakat. Keadaan tersebut bersumber pada sikap sebagian masyarakat yang terlalu tidak peduli terhadap bentuk peraturan maupun alur pelayanan yang telah dibuat sebelumnya. Hal tersebutlah

yang menjadi tantangan serta acuan bagi Kantor Camat Kecamatan Sekadau Hilir untuk bagaimana caranya agar masyarakat yang masih bersikap apatis tersebut bisa patuh dan mengerti dengan segala bentuk regulasi yang ada. Oleh karena itulah Kecamatan Sekadau Hilir melakukan penguatan pada aspek regulasi guna mengantisipasi dari sikap masyarakat yang masih lalai terhadap peraturan yang ada.

## 2. Sumber Daya

Edward III (2010:11), menegaskan bahwa “bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan atau aturan, serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan atau aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber daya untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan disamping harus cukup juga harus memiliki keahlian dan

kemampuan untuk melaksanakan tugas, anjuran, perintah dari atasan (pimpinan).

Sumber Daya Manusia masih menjadi hal yang begitu serius terkait kelemahan internal pada Kecamatan Sekadau Hilir sendiri. Dengan rendahnya Sumber Daya Manusia tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa pemberian maupun pengerjaan tupoksi kerja yang ada menjadi tidak sesuai karena rendahnya SDM yang ada dikarenakan masih adanya tenaga kerja yang berpendidikan rendah. Tingkat pendidikan yang baik juga dapat menjadi patokan mutu kerja pegawai yang nantinya akan meningkatkan SDM yang ada. Tingkat kedisiplinan pegawai juga masih menjadi masalah internal yang ada dan menjadi salah satu contoh nyata rendahnya SDM di Kecamatan Sekadau Hilir. terkait sumber daya dalam Implementasi Kebijakan Paten sudah cukup baik walaupun masih ada pegawai yang tamatan SMA. Terkait SDM yang masih rendah pada Kantor Kecamatan Sekadau Hilir ada hal lain yang menjadi

penyebab dari rendahnya SDM yang ada, yaitu masih kurang atau rendahnya pelatihan terhadap pegawai yang melakukan pelayanan. Dari segi fasilitas juga sudah cukup memadai, dengan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sekadau Hilir.

### 3. Disposisi

Edward III (2018) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan yang memiliki disposisi kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Disposisi merupakan faktor yang penting dalam pendekatan implementasi kebijakan karena para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

### 4. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III (2018:125),

implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena adanya ketidak efisien struktur birokrasi (*deficiencies in bureaucratic structure*).

PATEN pelaksanaannya dilakukan berdasarkan Standar Operating Procedure (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka yang jelas sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun, karena SOP tersebut akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah bagian petugas loket PATEN dan Kasi Pelayanan Umum. Mekanisme pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Operating Procedure (SOP) dan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar

biasa dalam progres secara cepat.

## E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan tentang Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

### 1. Komunikasi

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini sudah jelas dalam penyampaian informasinya hal tersebut didukung dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 07 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Namun kebijakan PATEN ini sendiri belum konsisten disampaikan pada pelaksana kebijakan sehingga masih terdapat kendala dalam komunikasi tujuan kebijakan ini yang membuat kurang maksimalnya implementasi Kebijakan Standar PATEN. Kurangnya komunikasi diantara pihak-pihak pelaksana kebijakan yang menjadikan tujuan Kebijakan Standar

PATEN tidak berjalan dengan maksimal.

## 2. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya manusia dalam Implementasi Kebijakan Standar PATEN sudah cukup baik, namun masih kurangnya pemahaman dan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini pula dibuktikan dengan kurang tanggapnya pegawai pada saat melaksanakan pelayanan. Dalam melaksanakan implementasinya Kecamatan Sekadau Hilir memperoleh anggaran dari daerah (APBD), yang mana anggaran tersebut dikelola sesuai peraturan perundang-undangan dan mekanisme yang ada dengan seadanya guna menyokong bentuk kemajuan dalam bentuk pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Sekadau Hilir.

## 3. Disposisi

Pemerintah daerah sangat mendukung penuh adanya Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini. Namun adanya kendala dalam sikap pelaksana yang tidak tanggap dalam memberikan

pelayanan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

## 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi para pelaksana dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekadau Hilir sudah terlaksana dengan baik, para pelaksana kebijakan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, namun masih terdapat kendala dalam proses pelayanan terkait waktu pelayanan yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang diatur dalam Perbup Tahun Nomor 07 Tahun 2016.

## F. Referensi

### Buku:

- Agus, Erwan. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media
- Agustinus, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta

- Arifin Tahir. 2015. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Erwan,Dyah.2015.*Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Gulo, W. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT.Grasindo
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik Evaluasi,Reformasi,Formulasi*. Malang: Intrans Publishing
- Nina Rahmayanty (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Mustafa, Delly H. 2014. *Birokrasi Pemerintah*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, Hadari. 2019. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, Erwan Agus, Dan Dyah Ratih Sulistyatuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- \_\_\_\_\_.2015. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori, Dan Aplikasi. Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- \_\_\_\_\_.2017. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori, Dan Aplikasi. Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_.2013. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_.2015. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Dokumen Resmi:**
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-1270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- Peraturan Bupati Sekadau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014  
Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik

#### Jurnal

Alfana, Ganang Qory. 2017.  
"Implementasi Pelayanan Administrasi  
Terpadu Kecamatan (PATEN) di  
Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang."  
Diakses 10 Oktober.  
<http://lib.unnes.ac.id>

Apriandi.2017. "Implementasi Qanun  
Nomor 11 Tahun 2002 di Kota  
Langsa"Diakses 10 Oktober.  
<http://repository.uma.ac.id>

Cahya, Fitrah Nur. 2016. *Pelaksanaan  
Pelayanan Administrasi Terpadu  
Kecamatan Di Kecamatan Kokap  
Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta :  
Universitas Negeri Yogyakarta.  
<http://eprints.uny.ac.id>

Muhammadin. 2016. "Pelayanan  
Administrasi Terpadu Kecamatan  
(PATEN) di Kecamatan Tebas,  
Kabupaten Sambas."Diakses 10  
Oktober. <http://jurnafis.untan.ac.id>

R. Saputri. 2018. "Pengaruh  
Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja  
Terhadap Kinerja Pegawai Pada  
Departemen" Diakses 12 Oktober.  
<http://jurnal.polibatam.ac.id>

