

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MUSTIKAJAYA KOTA BEKASI**

**Hanny Purnamasari, S.Sos., M.A.P  
Bayu Aditya Pradana**

hanny.purnamasari@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal ini, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Keputusan Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Bekasi berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi.*

*Kata kunci : Implemetasi Kebijakan, PATEN*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah daerah sebagai daerah yang memiliki otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kewenangan kecamatan tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, menyebutkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh

sebagian pelimpahan wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi. Atas dasar hal tersebut, kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja pelayanan publik di Kabupaten/Kota, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan (*stake holders*) dalam rangka memberikan pelayanan publik.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal ini, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Keputusan Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Bekasi berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi.

Implementasi kebijakan PATEN merupakan fungsi pelayanan yang dilaksanakan di kecamatan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mewujudkan tata kelola pemerintahan kecamatan yang baik, karena PATEN terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan di kecamatan belum optimal karena terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapat pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Permasalahan lainnya, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan dan alur pelayanan dan syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan kelurahan dengan disertai blanko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blanko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi".

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ukuran dan tujuan kebijakan dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya?
2. Bagaimana sumberdaya dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya?
3. Bagaimana karakteristik agen pelaksana dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya?

4. Bagaimana sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya?
5. Bagaimana komunikasi antaranggota dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya?
6. Bagaimana lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ukuran dan tujuan kebijakan dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.
2. Untuk mengetahui sumberdaya dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.
3. Untuk mengetahui karakteristik agen pelaksana dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.
4. Untuk mengetahui sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.
5. Untuk mengetahui komunikasi antaranggota dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.
6. Untuk mengetahui lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.

## II. KERANGKA PEMIKIRAN

### 2.1. Kebijakan Publik

Definisi mengenai kebijakan publik oleh Carl Frederich (dalam Suharto, 2014) yang mengatakan bahwa kebijakan adalah “serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud”. Untuk maksud dari kebijakan sebagai bagian dari kegiatan, Federich (dalam Winarno, 2014:159) menambahkan ketentuannya bahwa kebijakan tersebut berhubungan dengan penyelesaian beberapa maksud atau tujuan.” Meskipun maksud atau tujuan dari kegiatan pemerintah tidak selalu mudah untuk dilihat, tetapi ide bahwa kebijakan melibatkan perilaku yang mempunyai maksud, merupakan bagian penting dari definisi kebijakan. Bagaimanapun juga kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Kebijakan sama dengan ketentuan yang diterapkan untuk mengatur hidup masyarakat banyak, dapat pula sebagai panduan masyarakat untuk melakukan dan tidak melakukan sesuatu sebagai aturan yang harus diikuti oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupan masyarakat. Sedangkan pemahaman mengenai kebijakan publik sendiri masih terjadi adanya silang pendapat dari para ahli. Namun dari beberapa pendapat mengenai kebijakan publik terdapat beberapa persamaan, diantaranya yang disampaikan oleh Thomas R. Dye (dalam Anggara, 2014: 35) yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is what ever government chose to do or not to do*” (apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan). Apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, maka harus ada tujuannya (obyektifnya) dan kebijakan negara itu harus meliputi semua “tindakan” pemerintah, jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja. Disamping itu, “sesuatu yang tidak dilaksanakan” oleh

pemerintahpun termasuk kebijaksanaan negara. Hal ini disebabkan karena “sesuatu yang tidak dilakukan “ oleh pemerintah akan mempunyai pengaruh (dampak) yang sama besarnya dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah.

George C. Edward III dan Ira Sharkansky memiliki pendapat yang hampir sama dengan Thomas R. Dye mengenai kebijakan publik, yaitu “...*is what government say to do or not to do, it is goals or purpuses of government program ...*” (...adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah, kebijakan publik itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah...). Namun dikatakan bahwa kebijakan publik itu dapat ditetapkan secara jelas dalam peraturan-peraturan perundangundangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat teras pemerintah ataupun berupa program-program dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah.

Berdasar dari beberapa pendapat ahli mengenai kebijakan tersebut terdapat korelasi bahwa kebijakan dibuat untuk mencapai tujuan di mana kebijakan merupakan suatu tindakan atau cara guna memecahkan masalah. Kebijakan dibuat oleh pembuat keputusan untuk kemudian dilaksanakan oleh pelaksana sebagai perintah yang harus dilaksanakan.

Oleh karenanya dalam terminologi ini, kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi persoalan-persoalan riil yang muncul ditengah-tengah masyarakat untuk dicarikan jalan keluar baik melalui peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, keputusan pejabat birokrasi dan keputusan lainnya termasuk peraturan daerah, keputusan pejabat politik dan sebagainya. Dalam perannya untuk pemecahan masalah, Dunn berpendapat bahwa tahap penting dalam pemecahan masalah publik melalui kebijakan adalah :

1. penetapan agenda kebijakan (*agenda setting*)
2. formulasi kebijakan (*policy formulation*)
3. adopsi kebijakan (*policy adoption*)
4. implementasi kebijakan (*policy Implementation*)
5. Penilaian Kebijakan (*policy assesment*)

Dalam kesempatan kali ini, peneliti akan membahas lebih dalam lagi pada proses implementasi kebijakan karena implementasi menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2007 adalah suatu kegiatan atau proses pelaksanaan atau penerapan kebijakan publik yang telah ditetapkan.

## 2.2. Implemenatasi Kebijakan

Implementasi merupakan kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dikeluarkan oleh para implementer kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan yang telah ditentukan pada saat proses perumusan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul manakala kebijakan dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.

Implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2014:139) mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Model pendekatan *top-down* yang dirumuskan oleh Van Meter dan Van Horn dalam (agustino, 2012:141) disebut dengan *A Model of The Policy Implemenasi*. Proses

implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel.

Model ini mengendalikannya bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dan keputusan politik yang tersedia, pelaksanaan, dan kinerja kebijakan publik.

Menurut Van Meter dan Van Horn (Agustino, 2012:142) ada enam variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik tersebut, adalah:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan. Variabel ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level warga, amaka agak sulit memang merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2014:159) identitas indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam menganalisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator ini menilai sejauhmana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh.
2. Sumberdaya. Disamping ukuran –ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, yang perlu mendapatkan perhatian dalam proses implementasi kebijakan adalah sumber-sumber yang tersedia. Sumber-sumber layak mendapatkan perhatian karena menunjang keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi efektif. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keberhasilan proses implementasi menuntut adanya sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi diluar sumberdaya manusia, sumberdaya-sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan ialah: sumberdaya finansial dan sumberdaya waktu. Karena mau tidak mau, ketika sumberdaya manusia yang kompeten telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka memang menjadi persoalan pelik untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan publik. Demikian pula halnya dengan sumberdaya waktu. Saat sumberdaya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan.
3. Karakteristik Agen Pelaksana. Pencapaian kebijakan yang telah dipengaruhi oleh karakteristik agen pelaksana. Dalam melihat karakteristik agen pelaksana, seperti dinyatakan oleh Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2014:166) maka dalam pembahasan ini tidak lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi dapat diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola pola hubungan yang yang terjadi berulang ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan. Pusat perhatian agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi nonformal yang akan terlibat mengimplementasikan kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha merubah perilaku atau tindak laku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek haruslah berkarakteristik keras atau ketata pada

aturan serta sanksi hukum. Sedangkan bila kebijakan publik itu tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia, maka dapat-dapat saja agen pelaksana diturunkan tidak sekeras dan setegas pada gambaran yang pertama. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, amaka seharusnya semakin besar agen yang dilibatkan.

4. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) para Pelaksana. Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karenanya kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor pelaksanaan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.
5. Komunikasi antara organisasi dan Aktivitas Pelaksana Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi, dan begitu pula sebaliknya. Implementasi akan berjalan efektif bila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam kinerja kebijakan. Dengan begitu, sangat penting untuk memberi perhatian yang besar kepada kejelasan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, ketepatan komunikasinya dengan para pelaksana, dan konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber informasi. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan tidak dapat dilaksanakan kecuali jika ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan itu dinyatakan dengan cukup jelas, sehingga pelaksana dapat mengetahui apa yang diharapkan dari ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan itu.
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik. Hal yang terakhir adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi iang kaldai dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

### 2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan Publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, adalah:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan Publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010

tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendedikasikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sehingga wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas dan penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

- a. Jenis Pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam menyelenggarakan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Parsitipasif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.

### III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.

Menurut Sugiyono (2012:7) metode penelitian kualitatif dinamakan metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode *postpositivistik* karena berlandaskan pada filsafat postpositivistik. Metode ini sering juga disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpol), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya bersifat kualitatif.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa, metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

Menurut Sugiyono (2012:205) dalam penelitian kualitatif, akan terjadi tiga kemungkinan terhadap “masalah” yang dibawa oleh peneliti dalam penelitian. Yang pertama masalah yang dibawa oleh peneliti tetap, sehingga sejak awal sampai akhir penelitian sama. Dengan demikian judul proposal dengan judul laporan penelitian sama. Yang kedua “masalah” yang dibawa peneliti setelah memasuki penelitian berkembang yaitu memperluas atau memperdalam masalah yang telah disiapkan. Dengan demikian tidak terlalu banyak perubahan. Dengan demikian tidak terlalu banyak perubahan, sehingga judul penelitian cukup disempurnakan. Yang ketiga “masalah” yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berubah total, sehingga harus “ganti” masalah. Dengan demikian judul proposal dengan judul penelitian tidak sama dan judulnya diganti.

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi.

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2012:226) menyatakan bahwa Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Menurut Sedarmayanti, dan Hidayat Syarifudin (2011:75), Observasi yakni pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi atau metode pengamatan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural (asli) dari kejadian pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi dan observasi ini menelusuri aliran alamiah dari kehidupan sehari-hari. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Menurut Sutrisno Hadi, (dalam Sugiyono, 2012:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologi dan psikologi. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Wawancara. Menurut Benney dan Huges, (dalam Sedarmayanti dan Hidayat 2011:80) wawancara merupakan cara yang umum dan ampuh untuk memahami suatu keinginan/kebutuhan. Wawancara merupakan interaksi antar manusia, teknik ini dimaksudkan agar peneliti mampu mengeksplorasi data dari informan yang bersifat nilai, makna, dan pemahamannya.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak berstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau

pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

3. Dokumentasi. Menurut Maleong (dalam Sedarmayanti dan Hidayat 2011:86). Dokumentasi adalah catatan tertulis yang isinya merupakan setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Bahan dokumenter dalam penelitian kualitatif sering disebut penelitian kepustakaan. Penggunaannya disarankan untuk dokumenter yang primer dengan cara mengidentifikasi, mencatat dan mengumpulkan bahan dari dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Selain melaksanakan wawancara dan observasi, peneliti juga melakukan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan dokumenter yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Seperti yang telah disebutkan, kualitas data ditentukan oleh kualitas alat pengambilan data dan alat pengukurannya. Kalau alat pengambilnya datanya cukup reliabel dan valid, maka datanya juga akan cukup reliabel dan valid. Prosedur yang dituntut oleh setiap metode pengamatan data yang digunakan harus dipenuhi secara tertib.

4. Triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:241), Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Menurut Moleong (2000:97) Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representatif, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Camat Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Sedangkan teknik pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya : orang (informan) tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi yang diteliti.

Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sekretaris Camat Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi (1 orang)
2. Masyarakat Kecamatan Mustikajaya (3 orang)

## **IV. PEMBAHASAN**

### **3.1 Deskripsi Objek Penelitian**

Kecamatan Mustikajaya merupakan bagian dari Kota Bekasi yang terletak di wilayah timur Kota Bekasi yang berperan juga sebagai penyangga ibu kota dalam perkembangannya telah menunjukkan kemajuan diberbagai bidang sesuai dnegan peran dan fungsinya. Luas wilayah kecamatan Mustikajaya adalah 2.261.947 Ha, yang terdiri dari empat kelurahan serta

saat ini terdiri dari 539 RT dan 81 RW, yaitu Kelurahan Mustikajaya, Padurenan, Cimuning, dan Mustikasari. Pertambahan penduduk di Kecamatan Mustikajaya saat ini mencapai 3,95% per tahun. Jumlah penduduk Kecamatan Mustiakajaya per Desember 2012 adalah 136.111 jiwa.

Visi kecamatan Mustikajaya adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima menuju masyarakat maju, sejahtera bernuansa ihsan” dan misiya adalah mewujudkan pelayanan publik yang terintegritas melalui aparatur yang profesional, mendorong terciptanya prakarsa dan partisipasi masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan dan menumbuhkembangkan semangat wirausaha, meningkatkan tumbuh kembang nilai-nilai religius dan peningkatan kehidupan sosial, meningkatkan kualitas lingkungan hidup, dan meningkatkan keamanan dan ketertiban.

### **3.2 Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya di singkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kebijakan Paten merupakan amanat dari Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut telah jelas mengatur tentang pelaksanaan PATEN, mulai dari ketentuan umum, runag lingkup, maksud dan tujuan, persyaratan hingga ketentuan yang mengatur target untuk seluruh kecamatan di daerah kabupaten/kota di seluruh Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN.

Pelimpahan sebgian kewenangan yang merupakan salah satu syarat untuk menyelenggarakan PATEN harus dipenuhi oleh daerah guna mendukung keberhasilan implementasi kebijakan PATEN. Seperti halnya Kota Bekasi yang telah memiliki landasan hukum yang mengatur pelimpahan kewenangan dari Walikota kepada Camat, yaitu adanya Peraturan Walikota Bekasi Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamtan di Kota Bekasi.

PATEN sendiri memiliki tujuan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di kecamatan. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Nia Aminah Kurniati selaku Sekertaris Camat sebagai berikut:

“PATEN ini memang sangat baik sekali, karena masyarakat perlu kemudahan dalam hal pelayanan jangan sampai dibingungkan. Didalam paten ini di atur mengenai SOP-nya, bidang-bidang apa saja yang diatur baik dalam bidang perijinan maupun non perijinan. Memang tugas dari pemerintah itu untuk melayani masyarakat”. (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Pelaksanaan kebijakan PATEN ada yang tidak sesuai dengan harapan dari Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi kecamatan. Penelitian menggunakan teori Van Meter dan Van Horn menyatakan ada enam faktor yang penting dalam proses implementasi kebijakan pemerintah tentang PATEN yaitu faktor ukuran dan tujuan kebijakan, sumberdaya, karakteristik agen pelaksana, sikap/kecenderungan para pelaksana, komunikasi antarorganisasi para pelaksana, dan lingkungan sosial ekonomi, sosial, politik.

Implementasi kebijakan PATEN di kecamatan Mustikajaya tidak lepas dari hambatan dan kendala yang terjadi di lapangan yang dihadapi oleh pelaksana kebijakan dalam mengimplementasikan program tersebut. Untuk itu demi memeberikan pelayanan prima sesuai visi dari kecamatan mustikajaya. Keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur melalui enam variabel dari Van Meter dan Van Horn yaitu: 1) ukuran dan tujuan kebijakan 2) Sumberdaya 3) karakteristik agen pelaksana 4) sikapkecenderungan (disposisi) pelaksana 5)

komunikasi anatar organisasi dan aktivitas pelaksana 6) lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Oleh karena itu, peneliti menajdikan enam variabel tersebut sebagai dimensi dalam penelitian implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Maka peneliti melakukan penelitian ke lapangan dan akan dijelaskan dengan rinci di bawah ini.

### **3.2.1 Ukuran dan tujuan kebijakan dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.**

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:142) variabel ini didasarkan pada kepentingan terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya. Ukuran dan tujuan kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan harus sesuai dengan apa yang dimaksud dirumuskan sebuah kebijakan atau program pemerintah tersebut.

Kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, ukuran dan tujuan implementasi juga harus jelas, bukan hanya diterima saja. Variabel ini menilai sejauh mana kebijakan terrealisasikan, dimana implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil jika sebagaimana ukuran dan tujuan kebijakan realistis.

Tingkat keberhasilan dalam implementasi kebijakan PATEN berdasarakan hasil penelitian dilapangan, kebijakan berhasil diimplementasikan jika masyarakat sudah merasa terbantu dengan hadirnya kebijakan PATEN. Seperti yang dikatakan oleh bapak Sunardi salah satu masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP elektronik ditemui di Kantor Kecamatan Mustikajaya mengatakan:

“Kami merasa sangat terbantu dengan adanya kebijakan PATEN ini, dulu sebelum adanya PATEN kita ribet harus masuk masuk keruangan. Tapi sekarang seperti pelayanan di Bank satu loket. Cukup ke satu loket ditunggu diruang tunggu dan selesai. Sangat mempermudah dalam prosesnya”. (4 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Proses implementasi kebijakan PATEN di kecamatan Mustikajaya berdasarkan hasil penelitian dan pernyataan informan, kebijakan berhasil diterapkan dengan baik. Sehingga kebijakan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Tujuan kebijakan PATEN ini sudah jelas untuk meberikn pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal pengurusan baik dalam bidang perijinan maupun non perijinan dan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Program PATEN di Kecamatan Mustakajaya, menurut deskripsi hasil penelitian sudah dikatakan berhasil. Dengan keselarasan informasi yang di dapat oleh peneliti dilapangan, program PATEN sangat membantu masyarakat. Dengan adanya PATEN masyarakat sudah tidak dibingungkan dengan alur pengurusan administrasi yang berbelit, dan juga masyarakat lebih mudah dalam megurus adminitrasi di kecamatan. Selain itu juga seperti apa yang diungkapkan oleh bapak Ginanto, masyarakat yang sedang mengurus penambahan jumlah anggota keluarga dikartu keluarga:

“Menurut saya PATEN ini sangat membantu dan meberikan solusi terhadap keluhan kami selama ini. Dulu pengurusan administrasi terkesan berbelit dan banyak praktik pungli sekarang sudah tidak lagi. Dengan sistem loket kami dimudahkan dalam hal pembuatan apapun. Dan meminimalisisr bertemu dengan aparat pemerintahan secara langsung sehingga tidak ada pungli”. (4 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Nia Aminah Kurniati selaku Sekertaris Camat sebagai berikut:

“Dengan adanya PATEN masyarakat di Kecamatan Mustikajaya Kabupaten Bekasi menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat”. (4 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa ukuran dan tujuan kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari proses pelayanannya yang tidak berbelit-belit.

### **3.2.2.Sumberdaya dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.**

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:142) sumberdaya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Selain sumberdaya manusai, sumberdaya-sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan adalah sumberdaya finansial dan sumberdaya waktu.

Ketersediaan sumberdaya manusia dalam melaksanakan proses implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Mustikajaya sudah tercukupi. Dengan adanya pelaksana-pelaksana rogram yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Nia Aminah Kurniati selaku Sekertaris Camat :

“Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada. Jangan sampai kita sebagai petugas malah bingung dan tidak mengerti tentang alurnya. Jadi petugas petugas loket di kami sebelumnya sudah mengikuti pelatihan tentang PATEN, agar petugas kita memiliki keahlian dan tidak bingung”. (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Ketersediaan sumberdaya yang handal merupakan suatu hal yang wajib, namun di dalam pelaksanaannya masih ditemukan petugas petugas yang jauh dari harapan. Seperti petugas yang kurang memberikan pelayanan, kurang jelas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Selain itu juga terdapat pelayanan yang kurang ramah. Seperi yang diungkapkan oleh ibu Rosmini yang ditemui di kecamatan mustikajaya ketika menanyakan ketersediaan blanko E- KTP. Beliau mengatakan:

“Masalah pelayanan di sini masih kurang, petugas terkadang dalam menjelaskan terlau terburu buru. Kalo ibu ibu seperti kita terkadang suka susah paham kalau misalnya menjelaskannya buru-buru dan juga masih suka ada petugas yang kurang responsif dan tidak ramah”. (4 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Sunardi :

“Dalam memberikan pelayanan petugas PATEN masih kurang jelas dalam memberikan arahan apa yang harus saya lakukan sehingga saya masih bingung tentang bagaimana prosedurnya”. (4 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Selain sumberdaya manusia juga dibutuhkan sumberdaya yang lain salah satunya yaitu sumberdaya finansial. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan juga tidak diperbolehkan adanya pungutan liar dalam proses pelaksanaannya semua beban anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dibebankan kepada APBD. Jadi dalam hal

sumberaya finansial tidak terjadi kendala. Baik dalam proses penerbitan perizinan maupun catatan sipil dana juga pemenuhan fasilitas demi menunjang pelaksanaan PATEN. Hal ini di katakan oleh Nia Aminah Kurniati selaku Sekertaris Camat :

“Tidak ada kendala dalam pelaksanaan PATEN. Baik kendala SDM maupun keuangan. Karena program ini sudah berjalan dari tahun 2015 dan didanai langsung oleh APBD. Selain itu rencananya pada tahun depan kami akan menambahkan fasilitas mesin nomor antrian agar tidak terjadi kekacauan.” ( Kecamatan Mustikajaya, Selasa 11 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa sumberdaya kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat masih ditemukan beberapa petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat. Dalam bidang sumberaya finansial dapat disimpulkan tidak terdapat kendala. Naun pihak kecamatan kurang bisa memanfaatkan sumberdana yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk pemenuhan fasilitas sesuai ketentuan yang tertera dalam Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2015 tentang pedoman PATEN. Seperti pendingin ruangan yang kurang berfungsi dengan baik, dan juga ketersediaan kursi yang kurang memadai.

### **3.2.3. Karakteristik Agen Pelaksana dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.**

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012: 143) variabel ini pusat perhatian agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi non formal yang akan terlibat mengimplementasikan kebijakan publik. Dalam kebijakan PATEN pelaksana bertugas untuk mempermudah kebutuhan masyarakat dalam hal pemenuhan pelayanan di tingkat kecamatan.

Peran para pelaksana sangat penting untuk proses pengimplementasian program. Para pelaksana hanya bertugas memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan moto pelayanan di kecamatan Mustikajaya yaitu “BERSIMPATI” yang merupakan akronim dari bersahabat, senyum, informatif, cepat, tepat/akurat dan ikhlas. Maka dalam hal ini agen pelaksana tidak harus berkarakteristik keras karena kebijakan PATEN bukan untuk mengubah tingkah laku manusia.

Karakteristik agen pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN diperlukan karakteristik yang mampu mengayomi dan melayani dengan sungguh-sungguh semua kebutuhan masyarakat. Agen pelaksana kebijakan PATEN tidak perlu berkarakter keras, karena kebijakan ini bukan sebuah peraturan yang memiliki sanksi. Kebijakan PATEN sebagai program pemerintah untuk memberikan pelayanan dalam bidang penyediaan kebutuhan administrasi. Dalam implementasi PATEN di Kecamatan Mustikajaya sekretaris camat sangat mendukung sekali dengan adanya program PATEN, seperti yang diungkapkan oleh Nia Aminah Kurniati selaku Sekertaris Camat :

“Program PATEN di Kecamatan Mustikajaya ini sudah dilakukan koordinasi antara Camat selaku yang memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN dan Sekretaris Camat selaku yang bertugas dalam penatausahaan administrasi PATEN”. (11 April 2017, Kecamatan Mustkajaya)

Berbeda dengan sekretaris camat, bapak Sunardi mengatakan :

“Petugas PATEN masih belum jelas dalam mengerjakan tugasnya, karena satu orang saja bisa mengerjakan di loket pendaftaran dan pelayanan aduan. Hal ini jadi memperlambat dalam proses pelayanan”. (4 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa karakteristik agen pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari *double job* yang dilakukan oleh petugas PATEN.

### **3.2.4. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) Para Pelaksana dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.**

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:143) variabel ini merupakan sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tindakannya kinerja implementasi kebijakan publik. Kecenderungan atau sikap dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri.

Sikap penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan menerima kebijakan yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan. Sikap yang mencerminkan pelaksana menerima kebijakan tersebut, misalnya keteladanan, kejujuran, dan komitmen yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap para pelaksana kebijakan. Jika para pelaksana setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka para pelaksana akan melaksanakan fungsinya dengan senang hati tetapi jika dipandang mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses kebijakan akan mengalami kendala.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila para pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik maka para pelaksana akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaiknya apabila sikapnya tidak baik, maka dalam menjalankan tugasnya akan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nia Aminah Kurniati selaku Sekertaris Camat mengungkapkan:

“Sikap para pelaksana program PATEN ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada, kami akan memberikan yang terbaik agar masyarakat puas dengan pelayanan kami”. (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh ibu Rosmini :

“Ketika memberikan pelayanan, petugas PATEN masih belum demokratis ketika menjalankan tugasnya, ini terlihat dari jika ada saudara atau orang yang petugas PATEN kenal maka proses pelayanannya selalu didahulukan”. (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Sunardi :

“Saat saya sedang menunggu, tiba-tiba ada orang yang baru datang dan petugas PATEN langsung melayani orang tersebut dikarenakan mereka saling kenal”. (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan

administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis dan konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan.

### **3.2.5. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya.**

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya.

Komunikasi yang dilakukan para pelaksana kebijakan lancar dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara implementor menjadi optimal jika dalam prosesnya para pelaksana mesti tahu apa yang harusnya para pelaksana kebijakan kerjakan. Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program PATEN. Kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, ukuran implementasi mesti tidak hanya diterima atau sekedar tahu saja, namun kebijakan itu harus dapat dirasakan dampaknya oleh sasaran kebijakan itu sendiri. Berdasarkan informasi dilapangan, salah satu masyarakat Ibu Rosmini yang ditemui di Kecamatan Mustikajaya mengatakan:

“Saya tahu tentang PATEN. tapi di kecamatan enggak ada nomor telepon yang bisa dihubungi. Jadi kalo mau tau info tentang apa apa harus datang dulu ke kecamatan. Nomor teleponya jarang bisa dihubungi”. (11 April, Kecamatan Mustikajaya)

Serupa dengan ibu Rosmini, bapak Ginarto juga mengatakan :

“Kami selaku masyarakat tidak mengetahui apa yang dimaksud dengan PATEN. Saya saja tahu PATEN saat datang ke kecamatan. (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Nia Aminah Kurniati selaku Sekertaris Camat menjelaskan bahwa:

“Selama ini kami menginformasikan tentang PATEN kepada ketua ketua RT dan RW yang ada di Kecamatan Mustikajaya dan kami menuliskan semua informasi yang diperlukan di papan informasi yang ada di kecamatan”. (Kecamatan Mustikajaya, Selasa 11 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal terlihat dari sosialisasi dilakukan hanya pada awal penyelenggaraan pelaksanaan PATEN di tahun 2015. Sedangkan kepada masyarakat langsung selama ini proses sosialisasinya hanya dilakukan di lingkungan kecamatan berupa papan informasi yang memuat semua informasi terkait prosedur maupun persyaratan. Komunikasi merupakan bagian yang terpenting bagi pelaksanaan PATEN. Sosialisasi program ini dengan cara mengadakan rapat dengan ketua RT dan RW yang ada di kecamatan Mustikajaya.

### **3.2.6. Kondisi Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya**

Van meter dan Van Horn (Agustino, 2012 : 144) menyatakan variabel ini adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah diterapkan. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik yang tidak kondusif fapat menajdi baing keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Lingkugan eksternal juga perlu diperhatikan dalam proses implementasi, untuk mengetahui sejauhmana lingkungan ekonomi, sosial dan ekonomi mendorong keberhasilan kebajikan publik.

Lingkungan eksternal seperti lingkungan masyarakat sekitar, yaitu dukungan masyarakat dalam program PATEN dalam proses implementasi. Agar mendapat hasil yang optimal dalam proses implementasinya memerlukan dukungan dari lingkungan eksternal. Masyarakat sejauh ini sangat mendukung program PATEN ini. Seperti yang dikatakan bapak Ginanto sebagai berikut:

“Kami sangat mendukung dengan pelayanan terpadu seperti ini, karena ini demi pemberian pelayanan yang optimal kepada kami. Tentunya kami berharap semua masyarakat juga mendukung program ini.” (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Sejalan dengan bapak Ginarto, bapak Sunardi juga mengatakan :

“Petugas PATEN harus terdiri dari beberapa orang, misalnya saja ada petua informasi, petugas loket, petugas pembayara dan lain-lain agar program PATEN ini bisa lebih baik lagi”. (11 April 2017, Kecamatan Mustikajaya)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa kondisi lingkungan, ekonomi dan politik dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal terlihat dari lingkungan sosial, ekonomi dan politik sejauh ini belum sepenuhnya ikut mendukung dalam implementasi kebijakan PATEN. Lingkungan eksternal itu antara lain ialah masyarakat yang ikut mendukung program PATEN agar dalam proses implementasinya dapat optimal.

## V. PENUTUP

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap temuan peneliti di lapangan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari proses pelayanannya yang tidak berbelit-belit.
2. Sumberdaya kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat masih ditemukan beberapa petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat.
3. Karakteristik agen pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari *double job* yang dilakukan oleh petugas PATEN.
4. Sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis dan konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan.
5. Komunikasi antar organisasi dan akttivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan

baik, hal terlihat dari sosialisasi dilakukan hanya pada awal penyelenggaraan pelaksanaan PATEN di tahun 2015.

## **5.2. Saran**

Dari simpulan di atas mengenai "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi". Peneliti ingin mengajukan saran yang diharapkan bisa membantu meningkatkan proses implementasi PATEN. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Camat Mustikajaya harus lebih meningkatkan lagi pelayanan dalam program PATEN agar pelayanan lebih efektif dan efisien.
2. Camat Mustikajaya harus lebih menekankan 3S, senyum, salam dan sapa kepada petugas PATEN saat memberikan pelayanan.
3. Camat Mustikajaya harus melakukan penambahan petugas PATEN agar tidak ada petugas yang melakukan pekerjaan ganda.
4. Camat Mustikajaya harus menekankan kepada petugas PATEN agar lebih demokratis dalam memberikan pelayanan.
5. Camat Mustikajaya harus sering melakukan sosialisasi tentang program PATEN dalam rapat minggon kecamatan agar pegawai desa dapat meneruskan informasinya kepada masyarakat.
6. Camat Mustikajaya harus membuat kondisi lingkungan kecamatan menjadi kondusif agar masyarakat merasa nyaman, aman dan puas dalam mendapatkan pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **I. Buku**

- Agustino, Leo. 2012. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.  
Anggara, Sahya. 2014. Kebijakan Publik. Bandung: Pustaka Setia.  
Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.  
Suharto, Edi. 2014. Analisis Kebijakan Publik. Bandung: ALFABETA.  
Winarno, Budi. 2014. Kebijakan Publik teori proses dan studi kasus. Yogyakarta: CAPS.

### **II. Dokumen-Dokumen**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja dan Revisi Kebijakan Di Lingkungan Lembaga Pemerintahan Pusat dan Daerah.  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Adiminstrasi Terpadu Kecamatan.  
Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di Kota Bekasi.  
Profil Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi Tahun 2014.