

PENERAPAN ASAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAROGONG KALER KABUPATEN GARUT PROVINSI JAWA BARAT

Oleh: Ahmad Ripai

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

The research about the principles of administrative and integrative public service at district level was taken at Tarogong Kaler District, Garut Regency. It was proposed after the introduction of the regulation from Ministry of Home Affairs Number 4 Year 2010 on the guidance of administrative and integrative service at district level, which was followed by technical guidance for administrative and integrative service at district level. And to narrow the discussion range, I limited the topic on the implementation process of administrative and integrative service at Tarogong Kaler District, Garut Regency.

This research is categorized as policy research, which means it is based on the policy that has focused on problem-solving. It also can belong to evaluative research as it aims to evaluate the presence of certain policy and its impact at Tarogong Kaler District in Garut Regency. While for the data source, I employ primer and secondary source from interview, reading lists, and official documents. To begin with, all data is analysed and checked using three criteria, namely: 1) credibility, 2) dependability, and 3) confirmability.

To conclude, I claim that Tarogong Kaler District in Garut Regency has implemented the policy based on the Act Number 25 Year 2009 Section 4. For instance, the head of district has established the service standard at Tarogong Kaler District in Garut Regency by running some policies: managing organization, improving the service facilities, finding the best method to run the service, and providing continuous training for all employees so that they gain good knowledge and competencies. Yet, I would like to suggest to expand the internet network and provide more PCs in order to support the application of administrative and integrative public service/PATEN as well as holding more continuous training and short course for public employees so that the Standard Operating Procedure can be applied consistently.

Keywords: *administrative and integrative public service at district level*

PENDAHULUAN

Melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat merupakan amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah sebagai penyelenggara negara melaksanakan

kepentingan publik dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat, untuk menjawab tuntutan tersebut, pemerintah mencanangkan Reformasi Birokrasi yang tujuannya meningkatkan kepuasan masyarakat berkaitan dengan prosedur pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 secara tegas mengamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni jalur peningkatan pelayanan publik, jalur peningkatan pemberdayaan masyarakat dan jalur peningkatan daya saing. Isi amanat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah di samping regulasi dan pemberdayaan.

Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, pada Pasal 7 Ayat 1 ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar, pada tataran di bawahnya, yaitu tingkat Kecamatan, sebagai tindaklanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

Kecamatan menjadi tumpuan pelayanan publik mengingat banyak tugas dari Dinas-Dinas Kabupaten/Kota yang secara riil justru bisa dioperasionalisasikan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki kecamatan. Kedekatan perangkat kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permendagri ini mengatur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.

Dalam upaya mempercepat jalur pelayanan administrasi bagi masyarakat, selanjutnya Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. PATEN dilakukan dengan mengubah pola pikir aparatur kecamatan untuk lebih efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya guna mendorong terciptanya mekanisme partisipasi masyarakat serta berfungsi sebagai simpul pelayanan di kecamatan.

Di dalam lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa kecamatan memegang posisi strategis dalam hubungannya dengan penyelenggaraan pemerintahan kabupaten/kota. Sesuai dengan tujuan PATEN, yakni meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan.

PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana, namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari "dilayani" menjadi "melayani". Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi menuju desentralisasi pada hakekatnya harus diikuti

dengan perubahan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan akan terciptanya akses dan mutu pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauhmana kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut menerapkan asas penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
2. Bagaimana alternatif Camat di Kecamatan Tarogong Kaler menempatkan standar pelayanan sebagai bagian penting dalam pelaksanaan tugasnya?

Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah mengkaji pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan mengkaji upaya camat dalam menempatkan standar pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan asas penyelenggaraan pelayanan Administrasi terpadu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut
2. Untuk mengetahui dan mengkaji upaya yang dilakukan camat dalam menempatkan standar pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler.

KAJIAN PUSTAKA

Implementasi

Pressman dan Wildavsky sebagai pelopor studi implementasi memberikan definisi sesuai dengan dekadenya. Implementasi dimaknai dengan beberapa kunci sebagai berikut: untuk menjalankan kebijakan (*to carry out*), untuk memenuhijanji-janjisebagaimanadinyatakan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*), untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan

dalam tujuan kebijakan (*to produce*), untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*to complete*).

Rifley dan Franklin yang dikutip oleh Winarno (2007) mengemukakan bahwa: "Implementasi kebijakan adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan atau suatu jenis keluaran yang nyata. Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan".

Kebijakan Publik

Muklis Hamdi dalam bukunya Kebijakan Publik (2014) mengemukakan bahwa kebijakan (*policy*) umumnya dipahami sebagai keputusan yang diambil untuk menangani hal-hal tertentu, namun kebijakan bukanlah sekadar suatu keputusan yang ditetapkan. dari pandangan tersebut dapat ditarik simpulan, bahwa kebijakan publik adalah pola tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan terwujud dalam bentuk peraturan perundang-undangan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Negara.

Karakter utama dari kebijakan publik adalah sebagai berikut;

1. Setiap kebijakan publik selalu memiliki tujuan, yakni untuk menyelesaikan masalah publik
2. Setiap kebijakan publik selalu merupakan pola tindakan yang terjabarkan dalam program dan kegiatan, oleh sebab itu maka suatu kebijakan publik secara lebih konkret dapat diamati dalam wujud rencana, program dan kegiatan.
3. Setiap kebijakan publik selalu termuat dalam hukum positif. Pertama pemerintah merupakan badan yang memiliki kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat atau mesti dipatuhi semua

warga Negara, kedua, untuk menegakkan keberlakuan aturan yang telah dibuatnya, dan pemerintah juga memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi kepada para pelanggar.

Konsep Pelayanan

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Definisi tersebut mengandung makna bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Kebijakan Layanan Terpadu

Pembentukan kelembagaan layanan terpadu bermula dari Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 perihal Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah. Intruksi tersebut ditunjukkan bagi segenap gubernur serta bupati/walikota untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat penyelesaian perizinan bagi penanam modal di daerah. Hal tersebut ditempuh dengan mengkoordinir satuan kerja yang membidangi untuk memberikan pelayanan secara terpadu dalam satu atap. Perizinan-perizinan dimaksud meliputi: Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Izin Usaha Perdagangan, Izin Trayek, Izin Peruntukkan Penggunaan Tanah, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Diluncurkannya Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pendirian Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan bagian penjabaran Inpres No. 3 Tahun 2006. dalam kerangka kebijakan tersebut mengintruksikan kepada beberapa departemen maupun kementerian untuk melakukan penguatan kelembagaan dalam pelayanan

investasi melalui sinkronisasi peraturan pusat dan peraturan daerah serta kejelasan ketentuan mengenai kewajiban analisis dampak lingkungan.

Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. **Transparansi**, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keamanan Hak**, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah kualitas pelayanan dapat dukur berdasarkan 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, yaitu sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keterampilan dan keahlian yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar Pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar kegiatan pelayanan publik, diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan dan prosesnya memuaskan.

KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan kajian teori di atas, fenomena yang diamati peneliti pada penelitian yang dilaksanakan di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut meliputi;

1. Implementasi kebijakan

Dalam penelitian ini, penulis meneliti lebih jauh perihal bagaimana persyaratan, penetapan, dan pembentukan tim teknis

PATEN, siapa saja yang menjadi pejabat penyelenggara, bagaimana pembiayaan dan penerimaan, serta bagaimana pembinaan dan pengawasan yang dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut

2. Komunikasi

Terkait dengan penyampaian informasi yang memerhatikan transmisi, pemahaman, serta konsistensi yang dilakukan oleh kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut.

3. Sumber Daya

Dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia, informasi, wewenang serta fasilitas yang ada di kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut

4. Kondisi Lingkungan

Dengan memerhatikan aspek ekonomi serta sosial politik yang dimiliki.

5. Sikap atau Disposisi

Berkenaan dengan persepsi terhadap kebijakan, persetujuan terhadap kebijakan, serta kesadaran untuk melaksanakan program

Peneliti memfokuskan ke dalam 3 aspek penelitian yang mendapat perhatian, yaitu; *Managerial Institution Image* yang berisi Kebijakan, visi misi dan tupoksi kecamatan Tarogong Kaler, *Human Ware Elements*, yaitu SDM Kecamatan, Buku/Dokumen, *Non Human Ware Elements* (sarana/prasarana), dan *Costumer Satisfaction*, yaitu harapan masyarakat penerima pelayanan, kepuasan masyarakat.

Yang menjadi unsur bahasan dalam penelitian ini adalah;

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
2. Temuan dan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
3. Alternatif pemecahan masalah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kebijakan, artinya penelitian berpijak dari kebijakan yang telah dilakukan dengan fokus pada pemecahan masalah. Penelitian ini juga bersifat evaluatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan yang telah dan sedang diambil serta dampak dari implementasi kebijakan tersebut yang dilaksanakan di kecamatan Tarogong Kaler kabupaten Garut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti mengambil pendapat Crasswell dalam Silalahi (2012:77) yang menyatakan bahwa: “ Penelitian kualitatif di definisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan tentang informan serta terperinci, dan disusun sebuah latar alamiah”. analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang ada dengan peneliti sebagai instrument kunci.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. melalui wawancara dengan Camat, Sekretaris Camat, kepala seksi yang membidangi administrasi, sedangkan data sekunder didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat, sampai dokumen-dokumen resmi.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu; wawancara, penyampaian kuesioner dan pengumpulan data sekunder serta dokumen-dokumen yang lain. Data penelitian diperoleh dengan cara wawancara. Secara lengkap yang menjadi sasaran penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Sasaran Pengumpulan Data

Unsur	Rincian
Pejabat Struktural	<ul style="list-style-type: none"> • Camat • Sekretaris camat • Kepala seksi yang membidangi administrasi
Data Pemanding	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat yang mendapatkan pelayanan

Teknik Analisis Data

Pengolahan data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber (pengamatan, wawancara, studi kepustakaan dan arsip). Satuan informasi yang telah ditentukan dikelompokkan berdasarkan kategori isinya, masing-masing kelompok isi dilihat berdasarkan keterkaitan makna sehingga dapat ditetapkan proposisi tentatifnya.

Pengecekan data dilakukan dengan tiga kriteria, yaitu "(1) *Kredibilitas*, (2) *Dependabilitas*, (3) *Konfirmabilitas*". Kegiatan lainnya, yaitu mencari makna, yaitu mencatat keteraturan, pola-pola dan mungkin pola sebab akibat dan proposisi, Cara lain mencari keabsahan data yang disebut verifikasi artinya meninjau ulang catatan lapangan, bertukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan, dengan demikian maka makna yang muncul adalah adanya pengujian kebenaran.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif. Miles dan Huberman (1984), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*.

HASIL PENELITIAN

Upaya-upaya yang Telah Dilakukan Oleh Kecamatan Tarogong Kaler dalam Mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Tahapan penting dalam siklus setelah disetujuinya sebuah kebijakan adalah

implementasi kebijakan itu sendiri. Implementasi kebijakan sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar, dengan kata lain implementasi merupakan tahap di mana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri.

Kecamatan Tarogong kaler telah melakukan berbagai upaya agar berhasil mewujudkan visi dan misinya. Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan dan secara terus menerus dievaluasi oleh PATEN kecamatan Tarogong Kaler dapat dijelaskan berikut ini.

1. Menindaklanjuti Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 102 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat
2. Menindaklanjuti Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 108 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Personel Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
3. Membuat Keputusan Camat Tarogong Kaler Nomor 800/30-Kec/2014 tentang Penunjukkan Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
4. Melaporkan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada Bupati.
5. Membuat Surat Keputusan Camat Tarogong Kaler Nomor 800/30-Kec/1/2014 tentang Standar Operasional Pelayanan Administrasi Terpadu Kepada Masyarakat di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut
 - Penyederhanaan Layanan Informasi
 - Penyederhanaan Persyaratan
 - Mengurangi Berkas Permohonan
 - Memperjelas Prosedur Pelayanan
 - Percepatan Waktu Proses Penyelesaian

- Transparansi Biaya
- Pembebasan Biaya Beberapa Jenis Pelayanan

Upaya tersebut dilakukan oleh kecamatan Tarogong Kaler untuk menjawab berbagai keluhan masyarakat selama ini (sebelum terbitnya PATEN), dari beberapa hasil penelitian yang sudah di ekspos baik melalui buku maupun di dalam internet menyimpulkan bahwa berbagai keluhan yang selalu dialami oleh masyarakat saat menerima pelayanan dengan metode konvensional menghadirkan berbagai permasalahan seperti:

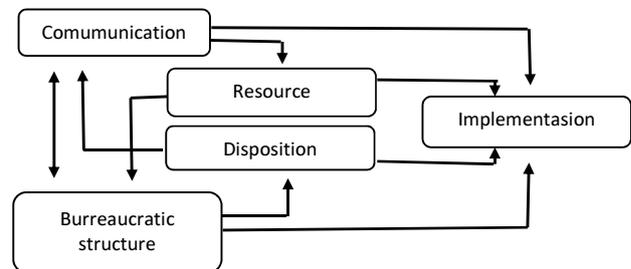
1. Kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas yang diminta oleh masyarakat.
2. Warga harus bolak-balik ke kantor karena kurangnya keterbukaan informasi pelayanan.
3. Tidak transparannya jumlah biaya yang harus dibayarkan sebagai imbalan pelayanan.
4. Adanya berbagai kesalahan dalam pengetikan berkas masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengkaji implementasi kebijakan pelaksanaan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Tarogong Kaler kabupaten Garut, penulis mengkaji faktor-faktor yang memengaruhinya. dalam penelitian ini penulis menggunakan model implementasi yang dikemukakan oleh George Edward III. Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, di mana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan memengaruhi implementasi kebijakan. Edward menegaskan bahwa dalam studi implementasi terlebih dahulu harus diajukan dua pertanyaan pokok, yaitu:

- 1) Apakah yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan?
- 2) Apakah yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan?

Guna menjawab pertanyaan tersebut, Edward mengajukan empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau

kegagalan implementasi kebijakan, yaitu faktor *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure* (Edward dalam Widodo, 2011) sebagaimana terlihat dalam gambar berikut.



Model Implementasi George C. Edward III

(Sumber: Widodo, 2011: 107)

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*) (Widodo, 2011:97).

Dalam memberikan informasi kebijakan PATEN kepada masyarakat, Camat Tarogong Kaler mengupayakan dengan berbagai cara, hal ini dilakukan agar informasi kebijakan tersebut dapat difahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, oleh kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan dapat berjalan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

b. Sumber Daya (*Resources*)

Untuk menjawab ketersediaan sumberdaya pengelola, kecamatan Tarogong Kaler senantiasa mengupayakan dengan cara memberikan berbagai pelatihan kepada pegawai kecamatan secara begantian, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pegawai

c. Disposisi (*Disposition*)

Perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut menanamkan karakter yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan seperti kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan di kecamatan Tarogong Kaler dibuat Standart Operational Procedur (SOP). SOP ini dijadikan pedoman bagi setiap pegawai kecamatan selaku implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan.

Mengacu kepada Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pasal 8 ayat (2) standar pelayanan meliputi:

1. Jenis Pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

Di kecamatan Tarogong Kaler kabupaten Garut berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh kabupaten dilaksanakan berbagai pelayanan dengan ruang lingkup jenis pelayanan terdiri dari:

1. Pembuatan KTP dan KK
2. Surat Pindah
3. Surat Pengantar Pembuatan Akte Kelahiran
4. Surat Keterangan Kurang Mampu
5. Surat Keterangan Meninggal Dunia
6. Surat Keterangan ahli waris
7. Surat Keterangan Bersih Diri
8. Surat dispensasi Nikah
9. Surat Keterangan Musibah/Kebakaran
10. Surat Keterangan Korban Konflik
11. Rekomendasi Proposal Bantuan Dana, Anak Cacat dan Mesjid
12. Rekomendasi Surat Ijin Keramaian (Sosial)
13. Rekomendasi Surat Ijin Keramaian (Komersial)
14. Surat Rekomendasi Penelitian Mahasiswa

Berdasarkan hasil temuan peneliti, kecamatan Tarogong Kaler dalam menerima pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh kabupaten masih dibatasi pada pelayanan perijinan yang sifatnya masih sederhana, sementara untuk beberapa perijinan masih dikelola oleh kabupaten PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pntu) hal ini terjadi karena program pelayanan administrasi terpadu kecamatan masih relative baru dilaksanakan oleh kecamatan.

Guna mengetahui kondisi efektivitas SOP yang dibuat oleh Kecamatan Tarogong Kaler, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus perijinan pembuatan, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa senang dengan adanya PATEN Karena pengurusan berbagai perijinan menjadi jelas dan lebih cepat.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Tarogong Kaler

Edward III dalam Erwan Agus P (2012) mengidentifikasi 4 faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu Komunikasi, sumberdaya manusia, disposisi atau perilaku dan stuktur birokrasi.

Dalam mengimplementasikan kebijakan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan, berdasarkan hasil temuan dan wawancara peneliti dengan informan dapat dijelaskan sebagai berikut;

1. Komunikasi (informasi & konsistensi informasi yg disampaikan jelas);
2. Sumber daya yang dimiliki (memiliki SDM dan sesuai kompetensinya, informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, kewenangan, dan fasilitas yang dibutuhkan cukup);
3. Sikap birokrasi atau pelaksana (staf mempunyai komitmen yang tinggi terhadap tupoksinya);
4. Struktur organisasi termasuk tata aliran kerja birokrasi, tingkat kepatuhan birokrasi terhadap birokrasi di atasnya (Struktur organisasi mengacu pada SOP)

Menilik berbagai permasalahan yang di muncul di lapangan, serta melihat ke empat faktor penentu keberhasilan dalam implementasi kebijakan, setelah melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan dalam mengumpulkan data primer dan data sekunder, penulis menyimpulkan bahwa setidaknya ada beberapa faktor yang dapat menjadi penentu keberhasilan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Tarogong Kaler;

1. Kualitas kebijakan itu sendiri dalam arti kejelasan tujuan, kejelasan implementor atau penanggung jawab, hal ini sangat penting karena sebelum kebijakan tersebut dibuat maka harus diperhatikan selain tujuan juga mempersiapkan sumberdaya manusia sebagai implementornya, sehingga saat kebijakan tersebut di implementasikan segala hal yang akan merintanginya sudah diminimalisir.
2. Kecukupan imput kebijakan karena suatu kebijakan tidak akan pernah dapat diimplementasikan dengan baik apabila tidak dibarengi dengan anggaran yang dialokasikan sebagai pendukungnya, hal ini menjelaskan bahwa besaran anggaran tersebut berbanding sejajar dengan seberapa besar *political will* pemerintah

terhadap persoalan yang akan dipecahkan oleh kebijakan tersebut.

3. Ketepatan instrumen yang dipakai dengan analogi apakah kebijakan tersebut memang sudah layak dan sesuai dengan kondisi di lapangan, hal ini sangat penting karena diharapkan kebijakan tersebut tidak akan sampai salah sasaran atau tidak sesuai dengan kondisi di lapangan, sehingga kemungkinan tujuan yang ingin dicapai tidak sejalan dengan harapan masyarakat.
4. Kapasitas implementor dan dukungan sumberdaya manusia, hal ini sangat penting karena sebegus apa pun program yang dibuat apabila implementor di lapangan tidak mendukung akan mengakibatkan implementasi tersebut gagal. Untuk itu maka struktur organisasi dan implementor merupakan hal yang sangat vital dalam implementasi suatu kebijakan.
5. Karakteristik kondisi kelompok sasaran dan kondisi lingkungan geografis,

Memerhatikan berbagai faktor yang apat memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan, berdasarkan hasil penelitian di kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut, pihak kecamatan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalisir permasalahan yang akan dihadapi dengan cara melakukan pembenahan dan menerapkan standar pelayanan.

Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut

Proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilaksanakan oleh kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut, bertujuan menepis keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang cenderung berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan besarnya biaya dan kepastian waktu dalam proses dan penyelesaian. Kesemrawutan yang selama ini terjadi menimbulkan sorotan dan keluhan masyarakat yang pada akhirnya berdampak terhadap menurunnya kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, kecamatan Tarogong Kaler dalam menerapkan pelayanan

administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah sesuai dengan prosedur walaupun masih terdapat berbagai kekurangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan penelitian mengenai penerapan asas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilaksanakan di kecamatan Tarogong Kaler kabupaten Garut, adalah sebagai berikut;

1. Dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Tarogong Kaler kabupaten Garut berdasarkan pengamatan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan. Kecamatan Tarogong Kaler sudah melaksanakan sesuai dengan asas pelayanan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang tertuang dalam Pasal 4.
2. Upaya Camat dalam menempatkan standar pelayanan di kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini Camat Kecamatan Tarogong melakukan berbagai hal di antaranya melakukan;
 - Penataan organisasi lebih efektif dan efisien yang diterjemahkan ke dalam uraian tugas sehingga menghindarkan tumpang tindih tupoksi yang satu dengan yang lainnya yang berdampak terhadap pelayanan lebih baik.
 - Hubungan yang terbuka dengan masyarakat dengan tidak mengabaikan pada prinsip organisasi
 - Lebih memanfaatkan fasilitas internet sehingga pelayanan lebih cepat dan akurat
 - Meningkatkan sarana fasilitas tempat pelayanan, mencari metode terbaik dalam melakukan pelayanan
 - Meningkatkan keahlian dan pengembangan terhadap pegawai dengan memberikan pelatihan secara berkesinambungan sehingga di dapat

pegawai yang memiliki kompetensi yang baik

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyarankan:

1. Untuk menyempurnakan penerapan kebijakan pemerintah yang tertuang dalam permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, kecamatan Tarogong Kaler saat menerima kebijakan tersebut yang merupakan pelimpahan kewenangan dari kabupaten kepada kecamatan harus dibarengi dengan sarana dan prasarana penunjang, selain itu kecamatan tarogong kaler harus berusaha semaksimal mungkin meningkatkan sumberdaya manusia pendukungnya agar dalam tahap pelaksanaannya tidak mengalami hambatan yang berarti. Memberikan perhatian terhadap jaringan internet yang selama ini masih dirasa kurang memadai. Menambah sarana computer sebagai penunjang dalam pelaksanaan PATEN dan memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkesinambungan. Menyiapkan reward bagi pegawai teladan, menyediakan ruangan khusus sehingga terpisah dari ruangan lainnya, membuat SOP yang dipampang dalam banner sehingga masyarakat dengan mudah dapat menyikapi SOP tersebut sebagai pedoman pelayanan.
2. Upaya yang dilakukan camat agar dapat menempatkan standar pelayanan lebih baik lagi, maka pihak kecamatan harus mampu melakukan hal berikut;
 - *Tangibility*, yaitu kecamatan harus berusaha meningkatkan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang memadai;
 - *Realibility*, yaitu adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan tepat waktu dan memuaskan;
 - *Resvonsiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap;

- *Assurance*, pelayanan yang diberikan harus sopan dan dapat dipercaya;
- *Emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para costomer.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi) Rineka Cipta, 2010
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. Alih bahasa Tjetjep Rohendi (Jakarta: UI. Press, 1994)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi aksara, 2006
- Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*, Fokus Media, 2003
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Airlangga, Jakarta, 2006
- Winarno. Budi, *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2007

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tanggal 13 Maret 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tanggal 7 Februari 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan standar Pelayanan Minimal.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.