

TESIS

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SAPE
KABUPATEN BIMA**

**IMPLEMENTATION OF INTEGRATED SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
SERVICE POLICY (PATEN) IN SAPE SUB-DISTRICT BIMA REGENCY**



FARHAN ADI SAPUTRA

Nomor Induk Mahasiswa : 105031106520

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SAPE
KABUPATEN BIMA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai Magister

**Program Studi
Ilmu Administrasi Publik**

Disusun dan diajukan oleh

FARHAN ADI SAPUTRA

Nomor Induk Mahasiswa : 105031106520

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

TESIS

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN SAPE KABUPATEN BIMA**

Yang Disusun dan Diajukan Oleh

FARHAN ADI SAPUTRA
NIM. 105031106520

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal 29 Agustus 2024

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si



Dr. Jaelan Usman, M.Si

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Unismuh Makassar



Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd
NBM. 483.523

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Hj. Fatmawati, M.Si
NBM. 107.6424

HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI

Judul Tesis : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Sape Kabupaten Bima
Mahasiswa : Farhan Adi Saputra
NIM : 105031106520
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Telah diuji dan dipertahankan di depan panitia penguji tesis pada tanggal 29 Agustus 2024 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik (M.Ap) pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Agustus 2024

Tim Penguji

Dr. Hafiz Elfiansya Pawaru, ST.,M.Si
(Ketua)

Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
(Sekretaris/Pembimbing I/Penguji)

Dr. Jaelan Usman, M.Si
(Pembimbing II/Penguji)

Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
(Penguji)

Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
(Penguji)

PERNYATAAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Adi Saputra

NIM : 105031106520

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya. Bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 29 Agustus 2024



FARHAN ADI SAPUTRA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Segala Puji dan Syukur Penulis haturkan kehadiran Allah SWT, atas Berkah dan Hidayahnya sehingga kita masih di berikan limpahkan rezeki dan kehidupan sehingga penulisan tesis ini dapat terlaksana dengan baik tanpa ada hambatan yang berarti. Penulisan Tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan S2 Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Kebijakan Publik Universitas Muhamadiyah Makassar.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari campur tangan berbagai pihak, yang telah memberikan bantuan baik berupa dana, doa, motivasi, arahan dan lain sebagainya, terutama untuk Bapak Prof. Dr. Muhlis Madani, M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Jaelan Usman., M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan Tesis ini.

Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, beserta segenap pimpinan Universitas yang telah memberikan fasilitas dan berkesempatan menemupuh pendidikan di Kampus ini

2. Bapak Prof Dr. Irwan Akib, M.Pd. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar, beserta segenap Asisten Direktur dan karyawan Program Pascasarjana yang telah memberikan pelayanan yang baik selama studi
3. Ibu Dr. Hj, Fatmawati, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar, atas segala pelayanan dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi
4. Ibu Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si selaku penguji I tesis ini
5. Ibu Prof. Dr. Nuryanti Mustari, M.Si selaku penguji II tesis ini
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar
7. Muhammad Akbar, SP.M.Si selaku Camat Sape dan Seluruh Staff Pemerintah Kecamatan Sape Kabupaten Bima
8. Kedua Orang Tua Ayahandaku Muhtar dan Ibundaku Fatimah, dan seluruh Keluarga Besar saya semuanya yang sudah memberikan cinta, dorongan, dan semangat yang tanpa putus asa dengan moril dan do'a yang begitu kuat, tanpa ada batasnya

Terimakasih atas bantuan bimbingan dan dukungan semua pihak yang sungguh amat tidak ternilai, semoga Allah SWT dapat membalasnya dengan yang lebih baik.

Karya tulis berupa hasil penelitian ini masih terdapat banyak

kekurangan didalamnya baik dari aspek metode, kelengkapan data, dan kesempurnaan dalam mengeksplorasi fenomena yang ada, semua sebagai konsekuensi dari keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Akhir kata sangat diharapkan kritikan dan masukan-masukan dari berbagai pihak untuk penyempurnaannya, semoga bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Makassar, 16 Juli 2024

Penulis

FARHAN ADI SAPUTRA



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Implementasi Kebijakan.....	17
C. Pelayanan Administrasi Terpadu.....	22
D. Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Tipe Penelitian.....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
C. Sumber Data.....	48
D. Informan Penelitian.....	49
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	50
F. Teknik Analisa Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum Penelitian.....	57
B. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sape Kabupaten Bima.....	70
C. Analisis Teoritis.....	93
BAB V PENUTUP	123
A. Kesimpulan.....	123
B. Rekomendasi.....	125
DAFTAR PUSTAKA	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 1.3 Informan Penelitian	51
Tabel 1.4 Luas Daerah menurut Desa di Kecamatan Sape	61
Tabel 2.4 Nama-nama Pegawai Kecamatan Sape.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Alur Pelayanan PATEN.....	39
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 1.3 Teknik Analisa Data : Model interaktif.....	56
Gambar 1.4 Peta Kecamatan Sape.....	59
Gambar 2.4 Jumlah Jenis Laki-laki dan Perempuan.....	62
Gambar 3.4 Gabungan Laki-laki dan Perempuan.....	63
Gambar 4.4 Mata Pencarian	64
Gambar 5.4 Banyaknya Desa yang memiliki fasilitas sekolah menurut tingkat pendidikan di Kecamatan Sape	65
Gambar 6.4 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Sape	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Foto Penelitian	137
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	141



ABSTRAK

Farhan Adi Saputra, 2024. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Dibimbing oleh Muhlis Madani dan Jaelan Usman*

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis PATEN di Kecamatan Sape dengan fokus penelitian menggunakan pendekatan teori Edward III dengan indikator meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, peneliti berusaha menggambarkan keadaan dilapangan, sehingga dapat mengakumulasi data berdasarkan kesimpulan dari penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Sumber data menggunakan Data primer dan Data sekunder. Teknik analisis data menggunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian diperoleh data bahwa komunikasi masih terdapat kendala penyampaian informasi antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat. Pada sumber daya pelayanan kurang ramah dan kurang jelas dalam memberikan penjelasan berkaitan dengan proses pelayanan, fasilitas kurang memadai dan finansial terlihat memadai namun pengelolaannya perlu ditingkatkan. Disposisi para pelaksana belum demokratis dan konsisten dalam melakukan pelayanan. Struktur birokrasi sesuai dengan ketentuan, namun masih ada doble job tugas, dan serta kotak pengaduan tidak berfungsi. Rekomendasi perlu dilakukan sosialisasi PATEN yang lebih intensif dan efektif, meningkatkan kualitas SDM dan fasilitas PATEN, mengevaluasi kinerja secara berkala dan penghargaan kinerja pelaksana, koordinasi dan kolaborasi antar unit perlu ditingkatkan, dan menerapkan teknologi informasi dalam proses PATEN

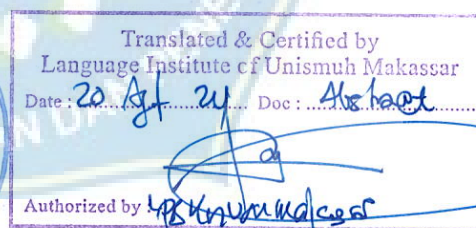
Kata Kunci: Implementasi, PATEN, Pemerintah Kecamatan Sape

ABSTRACT

Farhan Adi Saputra, 2024. Implementation of Integrated Sub-district Administrative Service Policy (PATEN) in Sape Sub-district, Bima Regency. Supervised by Muhlis Madani and Jaelan Usman.

This study aimed to determine and analyze PATEN in Sape District with a research focus using the Edward III theory approach with indicators including communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The type of research used qualitative descriptive, researcher tried to describe the conditions in the field, so that they could accumulate data based on conclusions from the study. Data collection methods used interviews, observations, documentation. Data sources used primary data and secondary data. Data analysis techniques deployed according to Miles and Huberman which consist of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study obtained data that communication still got obstacles in conveying information between the sub-district government and the community. In terms of service resources, they were less friendly and less clear in providing explanations related to the service process, facilities were inadequate and finances appear adequate but management needs to be improved. The disposition of the implementers was not democratic and consistent in providing services. The bureaucratic structure was in accordance with the provisions, but there were still double job tasks, and the complaint box was not functioning. Recommendations needed to be made for more intensive and effective PATEN socialization, improving the quality of PATEN human resources and facilities, evaluating performance periodically and rewarding implementer performance, coordination and collaboration between units need to be improved, and implementing information technology in the PATEN process.

Keywords: *Implementation, PATEN, Sape Regency Government*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan public (Saputro, A. N., & Yuliasri, Y. 2022).

Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya

peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. (Komala, L. 2022).

Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945, yakni “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Oleh karena itu pelayanan masyarakat harus benar benar ditekankan dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat Dalam Pembukaan UUD NRI 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “Memajukan Kesejahteraan Umum” benar-benar terlaksana (Anisa, I. R. 2020).

Pelayanan publik salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Bupati Bima Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Uraian

Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Bima Pasal 3 ayat (2) huruf F yang mewajibkan tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Bima.

Dan Akhirnya pemerintah mengeluarkan suatu sistem yang namanya PATEN, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan (Adril, M., Dawud, J., & Gedeona, H. T. 2021).

Sistem PATEN ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten bagi kecamatan yang secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perijinan dan non perijinan (Rasidin, S. 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan Publik terlihat dari aspek komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi yang tidak memadai mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur layanan dapat mengakibatkan minimnya partisipasi masyarakat dan kurangnya pemahaman akan pentingnya pelayanan terpadu ini. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam penyelenggaraan juga memainkan peran krusial. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kualitas dan kuantitas SDM yang memadai dalam mengelola dan menyediakan layanan secara profesional. Kekurangan SDM yang kompeten dan kurangnya pelatihan yang memadai dapat menghambat kinerja dan akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.

Aspek lainnya yaitu Disposisi atau sikap dan karakteristik dari pegawai yang terlibat dalam implementasi juga merupakan faktor penting. Sikap seperti komitmen, kejujuran, dan keterbukaan dari pegawai pemerintah sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Disposisi yang baik akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, struktur birokrasi yang efektif dan efisien juga menjadi kunci dalam implementasi. Struktur yang jelas dan terorganisir dengan baik akan mempermudah koordinasi antarunit kerja dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstandarisasi dan diterapkan dengan konsisten

akan membantu menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas.

Melalui penyelenggaraan, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya. Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil observasi awal lapangan yang dilakukan peneliti, proses Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima sudah sesuai SOP, Namun masih ada beberapa kekurangan yang ada yaitu Pemerintah Kecamatan Sape sering menghadapi berbagai tantangan dalam upaya memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang efektif kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama yang sering terjadi adalah dalam pengelolaan komunikasi, di mana sosialisasi kebijakan dan informasi terkait layanan sering kali tidak efektif disampaikan kepada masyarakat. Akibatnya, rendahnya tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program pelayanan dapat menghambat pencapaian tujuan pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Tidak hanya itu, keterbatasan sumber daya menjadi kendala lain yang signifikan, Kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas dan kurangnya dana untuk memperbaiki infrastruktur dan teknologi informasi menghambat efisiensi dalam proses pelayanan. Hal ini juga mempengaruhi kemampuan pemerintah kecamatan untuk merespon dengan cepat kebutuhan mendesak masyarakat.

Permasalahan disposisi juga tidak dapat diabaikan. Sikap pegawai yang kurang responsif atau tidak memiliki komitmen yang tinggi terhadap pelayanan publik dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan tingkat pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakjujuran dan kurangnya keterbukaan dalam memberikan informasi

juga dapat merusak integritas pemerintah Kecamatan, mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Di samping itu, struktur birokrasi yang kompleks dan kurangnya standar operasional prosedur yang jelas sering kali menghambat efisiensi dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Ketidakpastian dalam prosedur administratif dapat menyebabkan kesalahan atau inkonsistensi dalam pemberian layanan kepada masyarakat, serta meningkatkan birokrasi yang berlebihan.

Secara keseluruhan, mengatasi permasalahan ini memerlukan langkah-langkah strategis yang holistik. Pemerintah kecamatan perlu meningkatkan komunikasi dengan masyarakat, mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dan finansial, memperbaiki disposisi pegawai, serta mereformasi struktur birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan lebih baik dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Penulis hendak melakukan Penelitian dengan judul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sape Kabupaten Bima".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka terdapat permasalahan penting yang serius untuk dikaji dan diteliti

secara komprehensif, yaitu;

1. Bagaimana komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima?
2. Bagaimana sumber daya dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima?
3. Bagaimana disposisi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima
2. Untuk mengetahui sumber daya dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima
3. Untuk mengetahui disposisi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan

elayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape
Kabupaten Bima

D. Manfaat Penelitian

Di harapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan dan manfaat secara komprehensif bagi pembaca, peneliti dan penulis agar supaya dapat menjadikan referensi dan bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah dapat disklasifikasi sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Sebagai masukan pelaksanaan pembinaan tentang kebijakan publik yang dilakukan oleh camat terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

2. Manfaat Akademik

Supaya dapat mengembangkan pengetahuan, menambah wawasan, dan memperluas ketajaman pelaksanaan dan pengamatan terhadap kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

3. Manfaat Teoretis

Sebagai bahan telaah, referensi, pertimbangan dan rujukan bagi pembaca, peneliti dan penulis agar supaya ke depannya itu dapat menjadikan petunjuk dan bahan pedoman bagi peneliti selanjutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ilham dalam Paranoan, EnosPannelle (2021) dengan judul penelitian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 7 Tahun 2012).	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perspektif metode pendekatan deskriptif. Titik fokus di penelitian ini adalah Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat implementasi Paten di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten KutaiKartanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana yang di atur dan ditata oleh kebijakan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 secara tranformatif sudah menunjukkan perubahan yang sangat signifikan	Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perspektif, metode pendekatan deskriptif. Dan Titik fokus penelitian memiliki persamaan terkait dengan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Selanjutnya secara keseluruhan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah	Perbedaannya dalam penelitian ini meliputi perbedaan pada tempat penelitian di kantor kecamatan sape kabupaten bima. Kemudian perbedaan dalam penelitian Ilham (2021) menggunakan Perbub Kurtainegara Nomor 7 tahun 2012 sebagai rujukan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sedangkan peneliti hanya menggunakan Permendagri Nomor 4 tahun 2010 sebagai rujukan

		berarti terhadap kualitas pelayanan. Meskipun secara kapabilitas pelayanan administrasi terpadu belum mencapai hasil yang maksimal, tetapi orientasi-orientasi yang dilakukan Camat Loa Janan mampu merubah dan meningkatkan kualitas pelayanan dan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan Loa Janan.	menunjukkan perubahan yang signifikan, Namun ada beberapa factor-faktor yang bersifat teknis belum maksimal.	
2	Tara Ranggala Putri (2020), mengadakan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Natar Lampung Selatan.	Penelitian ini menggunakan metode Yuridis Empiris dengan pespektif pandangan deskriptif kualitative. Fokus penelitian ini adalah implementasi pelayanan administrasi di kecamatan latar Lampung Selatan serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi di kecamatan natar lampung selatan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Natar telah berjalan sesuai dengan	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dan focus penelitian memiliki kesamaan yaitu mengenai tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	Perbedaannya dalam penelitian ini meliputi perbedaan pada tempat penelitian di kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Kemudian terhadap penggunaan teori, peneliti menggunakan teori Edward III dengan indicator yaitu; Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur birokrasi,

		ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah, proses perijinan dan non perijinan dapat terselenggara sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu selama 7 (tujuh) hari.		
3.	Fajar dkk (2021), yang melakukan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dengan tujuan bagaimna Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo).	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perspektif metode pendekatan deskriptif. Sementara titik fokus dalam penelitian ini adalah bentuk kebijakan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan pada pada pelayanan e-KTP Hasil penelitian secara garis besar menunjukkan bahwa implementasi kebijakan itu dapat dilaksanakan dengan baik. Tapi aspek komunikasi, sumber daya kecamatan dan disposisi sedikit kurang berhasil dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan Paten, dikarenakan masih terkendala pada struktur birokrasi. Yaitu khususnya pada prosedur dalam	Persaamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perspektif metode pendekatan Deskriptif, selanjutnya dalam penelitian ini memiliki kesamaan dalam titik fokus yaitu mengenai implementasi kebijakan pelayanan administarsi terpadu kecamatan, kemudian memiliki kesamaan dalam menggunakan teori Edward III	Perbedaannya dalam penelitian ini meliputi perbedaan pada tempat penelitian di kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Kemudian titik fokus penelitian yang di tetapkan peneliti hanya mencakup pada implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan secara umum.

		<p>penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama. Jadi untuk sementara dapat diketahui bahwa masyarakat setempat belum dapat merasakan dampak dari keberhasilan Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan khususnya pada prioritas pelayanan e-KTP.</p>	<p>yaitu; Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur birokrasi. Dan hasil penelitian fajar dkk memiliki kesamaan dengan salah satu permasalahan yang melatar belakangi di lakukan penelitian ini yaitu permasalahan belum efektifnya pelayanan E-KTP</p>	
--	--	--	---	--

Sebagai bahan pertimbangan dan hasil telaah bagi peneliti demi menghindari duplikasi dari penelitian-penelitian yang sebelumnya, maka perlu dikemukakan hasil-hasil penelitian terdahulu yang memang di anggap relevan dengan tema yang di angkat pada penelitian ini yaitu tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

Ilham dalam Paranoan, Enos Pannelle (2020) mendefinisikan birokrasi, adalah lembaga yang merupakan pusat sebagai pelayanan masyarakat, selain sebagai struktur penyelenggaraan administrasi pemerintahan, juga merupakan salah satu ruang lingkupnya

penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu menurut Weber birokrasi difungsikan untuk menciptakan efisiensi dan rasionalitas pelayanan terhadap tuntutan masyarakat secara holistik atau menyeluruh. Dalam perspektif lain, birokrasi didefinisikan sebagai personal tetap pemerintahan, yang dalam hal ini disebut sebagai kebijakan negara diterima secara langsung oleh pengguna jasa layanan publik yaitu warga masyarakat setempat.

Adapun judul yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 7 Tahun 2012). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sementara titik fokus di penelitian ini adalah Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat implementasi Paten di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana yang di atur dan ditata oleh kebijakan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 secara tranformatif sudah menunjukkan perubahan yang sangat signifikan berarti terhadap kualitas pelayanan. Meskipun secara kapabilitas pelayanan administrasi terpadu belum mencapai hasil yang maksimal, tetapi orientasi-orientasi yang dilakukan Camat Loa Janan mampu merubah dan meningkatkan kualitas pelayanan dan

pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan Loa Janan.

Dengan diadakan penerapan pelayanan administrasi terpadu, segala jenis pelayanan itu dapat diselesaikan dalam satu arah sehingga para pemangku kebijakan tidak lagi dihadapkan pada jalur birokrasi yang rumit-rumit dan berbelit-belit dengan pengorbanan yang tinggi terhadap layanan yang diselesaikan secara efektif dan efisien. Kurang optimalnya implementatif pelayanan administrasi terpadu, dan tidak dibarengi dengan berbagai faktor penunjang diantaranya sumber daya aparatur yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, sikap dan perilaku. Itu dapat menghambat dan mengganggu kelancaran kebijakan.

Adapun Dampaknya dalam penelitian ini secara implementatif adalah kurangnya terhadap kualitas pelayanan masyarakat yakni:

- a. Masyarakat, Secara aplikatif belum mencapai hasil yang optimal.
- b. Tindakan yang dilakukan Camat Loa Janan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan apresiasi masyarakat.

Selanjutnya Tara Ranggala Putri (2021), mengadakan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Natar Lampung Selatan. Jenis pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan yuridis empiris. Sementara titik fokus penelitian ini adalah implementasi pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Natar Lampung Selatan serta faktor- faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan

administrasi terpadu di Kecamatan Natar Lampung Selatan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Natar telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah, proses perijinan dan non perijinan dapat terselenggara sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu selama 7 (tujuh) hari.

Adapun faktor penghambat dalam implementasi PATEN di Kecamatan Natar adalah:

- a. Faktor masyarakat, yang masih belum mengetahui syarat mengajukan perijinan namun paham secara lengkap syarat-syarat perijinan.
- b. Faktor masyarakat, masih terdapat masyarakat yang mengajukan perijinan namun belum mengetahui secara lengkap syarat-syarat perijinan.
- c. Faktor teknis, kendala komputerisasi yang masih lambat
- d. Faktor SDM, terbatasnya tenaga yang membidangi urusan Kecamatan.

Selanjutnya adalah Fajar dkk (2020), yang melakukan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dengan tujuan bagaimana Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e- KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perspektif metode pendekatan deskriptif. Sementara titik fokus dalam penelitian ini adalah bentuk kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pelayanan e- KTP.

Dan dampaknya adalah implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pelayanan e-KTP terhadap kurangnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian secara garis besar menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik.

Tapi aspek komunikasi, sumber daya kecamatan dan disposisi sedikit kurang berhasil dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan PATEN, dikarenakan masih terkendala pada struktur birokrasi. Yaitu khususnya pada prosedur dalam penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama. Jadi untuk sementara dapat diketahui bahwa masyarakat setempat belum dapat merasakan dampak dari keberhasilan Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan khususnya pada prioritas pelayanan e-KTP.

Ilham Dkk, (2020) Menyatakan bahwa hadirnya birokrasi atau lembaga tertentu pada suatu daerah adalah pasti membawa kemajuan dan peningkatan sumber daya manusia terhadap warga sekitar lingkungan.

B. Implementasi Kebijakan

Salah satu konsep dasar dari pelaksanaan implementasi kebijakan publik adalah mengarah pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan dalam suatu pengambilan keputusan. Implementasi kebijakan publik ini tentu merupakan salah satu langkah penting dalam menentukan siklus kebijakan publik secara komplitas. Oleh karena itu,

bisa disimpulkan dan dianalisis dari beberapa pendapat dan temuan para ahli di bawah ini terkait soal pelaksanaan kebijakan publik.

Menurut Grindle (Waluyo, 2007:49) menyatakan, “pelaksanaan kebijakan pada intinya bukanlah sekedar menyangkut soal mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik di dalam struktural birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut tentang masalah apa, siapa dan bagaimana konflik, keputusan yang diperoleh dari suatu kebijakan”.

Sedangkan menurut Cleaves (Waluyo, 2007:49), “implementasi kebijakan diistilahkan sebagai langkah ketentuan administrasi dan politik secara publik dengan tujuan untuk mempertimbangkan kebijakan publik. Selanjutnya menurut Hamdi (2014:97), “implementasi atau kebijakan itu sangat relevan dengan tujuan dan fungsi yang ditetapkan untuk mencapai tujuan dari tempuh dalam memutuskan suatu kebijakan tertentu”. Mulyadi (2015:26) menyatakan, “pada dasarnya implementasi di dalam menentukan suatu kebijakan adalah bentuk transformasi publik yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan disposisi yang dikehendaki secara otoritas publik itu dapat ditentukan melalui strategi kebijakan masyarakat umum”.

Kemudian menurut Udoji (Mulyadi, 2015:46), “pelaksanaan kebijakan umum adalah langkah yang paling penting untuk menerapkan faktor keberhasilan publik, bahkan mungkin jauh lebih penting dari faktor pengembangan dan perubahan atas keberhasilan publik terhadap tujuan yang telah terorganisir di dalam memutuskan kebijakan.

Kebijakan- kebijakan yang di tempuh dipakai harus berdasarkan pada perencanaan, pengamatan, penilaian dan pengevaluasian yang tertuju pada pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik.

Menurut Matland (Hamdi, 2014:98), “implementasi atau pelaksanaan kebijakan secara umum dibagi menjadi dua kelompok, pertama kelompok yang berdasarkan pada pendekatan aspirasi publik, seperti kebijakan dan pelaksanaan seperti apa yang ingin dicapai. Kedua adalah soal transformasi publik yang memenuhi standar kelayakan fasilitas umum, akses pembangunan dan infrastruktur yang memadai. Sedangkan menurut Jones (Waluyo, 2007:50), “yang menjelaskan secara komprehensif dalam membahas implementasi kebijakan publik pada dasarnya dibagi menjadi 2 (dua) aktor yang harus diterima oleh transformasi publik, pertama: (1) Terkait struktur dan manajemen publik yang berada di luar kendali birokrat yang jika dilihat secara aksiologis itu terlibat di dalam kegiatan pelaksanaan atau implementasi legislatif, hakim, jaksa dan lain sebagainya, kedua (2) potensi birokrasi yang berwenang secara fungsional, transaksional di dalam menjalankan implementasi kebijakan publik”.

Matland (Hamdi, 2014:98) mengemukakan, ada empat faktor kewenangan birokrasi yang secara fungsional, dan transaksional dalam menentukan pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Konflik rendah-ambiguitas rendah (implementasi administratif).

2. Konflik tinggi-ambiguitas rendah (implementasi politis).
3. Konflik tinggi-ambiguitas tinggi (implementasi simbolik).
4. Konflik rendah-ambiguitas tinggi (implementasi eksperimental).

Kemudian menurut Edward III (Mulyadi, 2015:47), “tanpa adanya implementasi yang efektif terhadap manajemen publik maka kemungkinan besar rumusan keputusan yang terkait pembuat kebijakan publik itu tidak akan berhasil sampai pada tahap pelaksanaan. Implementasi kebijakan publik ini berawal dari unsur output atau outcome bagi masyarakat umum”. Kemudian Wahab (Tahir, 2014:55), menegaskan bahwa pelaksanaan atau kegiatan implementasi kebijakan publik adalah bentuk pelaksanaan keputusan yang berpijak pada faktor elektabilitas dan transformasi publik. Regulasi yang mengatur undang-undang tentang pembentukan elektabilitas dan transformasi publik ini berdasarkan keputusan- keputusan eksekutif yang standar badan peradilan hukumnya adalah lazimnya digunakan, keputusan tersebut tentu mengidentifikasi masalah yang diatasi dari perubahan unsur pembangunan dan infrastruktur yang tersedia. Seperti akses tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan pelaksanaan yang ditempuh.

Menurut Anderson (Tahir, 2014:56-57), menyatakan bahwa untuk mencapai tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan pelaksanaan yang ditempuh. Minimal pelaksanaan kebijakan publik harus mengimplementasikan empat aspek, yang harus diperhatikan secara

khusus, yaitu:

1. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi,
2. Ada dasar apa proses administrasi dilakukan,
3. Tingkat kepatuhan dan kedisiplinan seperti apa yang dipakai didalam menentukan unsur kebijakan, dan
4. Bagaimana efek atau dampak dari pelaksanaan implementasi publik yang transformatif, jika dilihat dari segi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat umum.

Selanjutnya menurut Meter dan Horn (Naditya, 2013:1088), mendefinisikan implementasi kebijakan publik terhadap pembangunan dan pemberdayaan masyarakat umum itu dilaksanakan oleh organisasi publik yang diarahkan pada proses pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan-keputusan yang dibentuk sebelumnya. Tindakan atau pelaksanaan kegiatan ini mencakup seluruh akses pelaksanaan pengambilan keputusan terhadap kehendak manajemen publik yang diterima. Sedangkan Wibawa (Tahir, 2014:58) menjelaskan, tujuan implementasi kebijakan yang diperoleh dari pelaksanaan kebijakan publik adalah untuk menetapkan misi dan arah agar tujuan kebijakan publik dapat transformasi sebagai hasil dari pelaksanaan pemerintah. Penetapan pelaksanaan kebijakan baru itu dapat dimulai apabila kepastian tujuan tepat pada sasaran. Yang pada intinya adalah bersifat umum.

Kemudian Meter dan Carl (Pratama, 2013:230) menjelaskan,

bahwa pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik itu menekankan pada suatu perubahan, baik yang diagendakan oleh pihak pemerintah maupun kelas, individu atau kelompok yang merepresentasikan untuk mencapai tujuan yang diterapkan dalam mengambil keputusan kebijakan publik. Pada kesempatan lain tindakan-tindakan semacam ini, ditransformasikan di dalam manajemen kepentingan umum demi mencapai perubahan yang maksimal. Terutama yang dimandatkan kebijakan khusus diubah untuk menjadi kebijakan umum. Baik di wilayah skala kecil maupun besar, seperti pengembangan infrastruktur di wilayah Desa maupun kota. Dan menurut Lester dan Stewart (Nastia, 2014:201), “menyatakan bahwa implementasi kebijakan di wilayah Desa ataupun kota itu sangat menentukan faktor lingkungan dan kebutuhan pasar. sebagai contohnya adalah keberhasilan suatu pelaksanaan atau implementasi kebijakan umum itu bisa diukur apabila dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir itu sudah dianggap maksimal, yaitu tercapainya tujuan-tujuan yang ingin diraih dan ditempuh.

C. Pelayanan Administrasi Terpadu

1 Definisi Pelayanan Administrasi Terpadu

Jika didefinisi secara eksplisit terkait tentang pelayanan administrasi terpadu maka tidak lepas dari proses pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah yang dimana unsur perangkatnya adalah struktur administrasi birokrasi dan pelayanan publik. Salah satu ruang lingkupnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik terhadap akses

penyediaan pemerintah, yang didalamnya melibatkan proses administrasi dan ruang-ruang birokrasi.

Oleh karena itu dapat dipastikan secara singkat bahwa pelayanan administrasi terpadu dan birokrasi pada dasarnya dilatar belakangi dengan unsur kepentingan publik secara menyeluruh. Maka Weber kemudian merumuskan bahwa struktur birokrasi itu diorientasikan pada tingkat efisiensi dan rasionalitas publik sesuai dengan tuntutan masyarakat umum secara integritas.

Meskipun pada intinya Weber tidak memberikan definisi tentang pelayanan birokrasi, tetapi tuntutan dalam sebuah organisasi yang rasional menurut pengetahuan Weber harus menentukan karakteristik publik sebagai berikut ini:

- 1) Terhadap anggota staf administrasi secara struktur birokrasi publik itu bebas, menentukan tugas dan fungsinya mereka;
- 2) Ada puncak jabatan yang jelas;
- 3) Tugas, fungsi dan tanggung jawab jabatan ditentukan secara jelas;
- 4) Para jabatan harus diangkat berdasarkan suatu kontrak;
- 5) Mereka ditentukan jabatan berdasarkan standar kualifikasi profesional, idealnya berdasarkan suatu diploma (ijazah) yang diperoleh melalui ujian;
- 6) Mereka mempunyai gaji dan tunjangan hak-hak pensiun, gaji berjenjang menurut kedudukan pangkat dan jabatan yang kategori tertinggi. Pejabat bisa mendapatkan posisinya dan di dalam keadaan

tertentu, apabila melakukan pelanggaran itu dapat dihentikan secara tidak hormat.

- 7) Pangkat jabatan adalah wilayah tertinggi di dalam kewenangan kekuasaan pokoknya;
- 8) Terdapat struktur birokrasi dan karir pemerintahan, dan promosi yang berdasarkan senioritas keahlian dan pertimbangan pengetahuan.
- 9) Pejabat selaku pemangku kebijakan mungkin tidak sesuai dengan tinggi pangkatnya maupun kurangnya sumber daya dan kualitas yang tersedia.
- 10) Struktur administrasi harus tunduk pada sistem disiplin yang mengontrol dan yang mengawasinya (Albrow, 1989: 33).

Karakteristik organisasi yang rasional dinyatakan oleh Weber di atas, lebih menekankan pada pelayanan administrasi dan birokrasi sebagai bahan pembentukan manajemen organisasi yang bersifat pelaksanaan pelayanan umum. Istilah umum adalah istilah terpadu yang digunakan oleh Weberian memang sedikit memberikan celah diantara kebijakan publik dengan struktur birokrasi yang wilayahnya pada kebijakan pemerintah.

Hal semacam ini terlihat bahwa karakteristik yang dinyatakan oleh Weber di atas, mengindikasikan pada sistem pelaksanaan dan pelayanan administrasi publik, misalnya pada karakteristik nomor 6 tentang penggajian dan tunjangan hak-hak pensiun, gaji berjenjang menurut kedudukan pangkat dan jabatan yang kategori tertinggi. Pejabat bisa

mendapatkan posisinya dan di dalam keadaan tertentu, apabila melakukan pelanggaran itu dapat dihentikan secara tidak hormat.

Dalam pandangan lain, struktur birokrasi dapat diartikan sebagai identitas pokok yang di dalamnya adalah akses pemerintahan, yang berupa pegawai negeri, sipil maupun militer. Dalam sistem administrasi tingkat bawah (*street-level bureaucracy*) kekuasaan tertinggi dari negara adalah ketika warga masyarakat yang dilayani dapat terealisasikan. Dalam budaya, karakter, watak dan perilaku birokrasi tingkat yang paling bawah sampai yang paling tinggi ketika banyak kita menyimpan watak asli kekuasaan negara, yang pada pelaksanaan birokrasi inilah yang kemudian kebijakan negara diterima secara langsung oleh jasa layanan publik yang perangkatnya adalah warga masyarakat.

Penjelasan terkait soal pelayanan administrasi publik di antara negara terus semakin berkembang. Segala jenis diaspora dan bentuk transformasi telah terjadi seiring berubahnya persoalan yang dipakai oleh pihak struktur administrator publik. Rangkaian ini tentu dihadapi oleh para struktur pemangku kebijakan. Salah satunya pihak otoritas publik dan kewenangan birokrasi yang terus mengembangkan proses tahapan penyelenggaraan administrasi publik (Saleh dan Muluk, 2005).

Tahapan itu tentu harus berdasarkan akses pelayanan dan kepentingan umum, yang sehingga sampai sekarang menurut Denhardt & Denhardt (2004) terdapat 3 pandangan administrasi publik yakni *old public administration*, *new public management* dan *new public service*.

Pandangan pertama adalah terkait persoalan klasik, yang pada intinya terus berkembang sejak tulisan Wilson tahun 1887 yang berjudul *"The Study of Administration"*. Dalam penjelasan tersebut ada dua gagasan yang menglatar belakanginya. Pertama gagasan menyangkut dispesifikasi atau pemisahan khusus politik dengan manajemen administrasi publik yang secara ekstensif terlibat pada wilayah operasional.

Kedua terkait pembentukan atau perumusan kebijakan yang sifatnya tugas utamanya adalah pelaksanaan atau implementasi kebijakan dengan penyediaan layanan terhadap otoritas publik. Untuk memperjelas pelaksanaan kebijakan ini, Administrator publik hendaknya berlaku bijak, adil, dan profesional.

Untuk memisahkan terjadinya hal-hal di dalam penyelenggaraan pemerintahan. Bentuk birokrasi harus berorientasi pada kepentingan umum yang secara tegas itu diterapkan dalam pelaksanaan birokrasi tersebut. Dalam bentuk *"ideal form" atau struktur birokrasi* (bentuk ideal) Weber, menyebutkan ada lima hal yang menjadi prinsip dasar dalam tata kelola organisasi yang sangat rasional yakni sebagai berikut:

- (1) Sumber kejelasan dan kepastian hukum
- (2) Struktur jenjang karir dan kedinasan
- (3) Data dan dokumentasi
- (4) Kekhususan, dan spesialisasi
- (5) Bentuk kerja berdasarkan struktur dalam organisasi dan kebijakan prinsip kebijakan publik yang impersonal (Thoah, 1991).

Jika bentuk pelayanan administrasi terpadu dan birokrasi adalah akses penyediaan publik yang sudah diterapkan dengan baik dalam organisasi khususnya dalam birokrasi pemerintahan, maka akan berdampak positif bagi transformasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Misalnya saja jika sistem pelayanan yang sangat ekstensif terhadap keahlian pegawai, maka pegawai yang akan menduduki posisi tertentu dengan tujuan utamanya pihak kepegawaian bisa melaksanakan tugasnya dengan baik karena relevan dengan standar keahlian dan kualitasnya, seperti apa yang dimilikinya.

Dengan bertambah adanya faktor kecenderungan keahlian dan kualitas itulah, maka Blau dan Meyer (2000) lebih menekankan pada tata kelola administrasi dan implementasi pelayanan publik. Tetapi adanya perspektif lain bahwa pelayanan publik seharusnya banyak melihat celah (*gap*) terutama dalam hal kekakuan dan kemauan struktural penyelenggaraan birokrasi, seperti transparansi dalam hal menyampaikan pendapat. Kondisi ini jika diterapkan akan menguatkan birokrasi yang cenderung kurang dapat mengakomodasi asas kepentingan dan kebijakan masyarakat umum.

Maka sebagai solusi atas kepentingan dan kebijakan masyarakat umum dibutuhkan gerakan manajerialis yang ikut serta memberikan pengaruh yang sangat besar dalam upaya mereformasi kembali pelaksanaan pelayanan administrasi publik di dalam struktur birokrasi, baik di akses penyelenggaraan birokrasi secara nasional maupun

internasional tentang perubahan administrasi publik yang integritas, seperti Selandia Baru, Australia, Inggris, dan Amerika Serikat. Reformasi administrasi publik dijalankan sejak masa PM Margaret Thatcher, karya yang berpengaruh dalam gerakan di Inggris adalah dan Savas (2000) dalam karyanya *"Privatization and Public-Private Partnerships"*, Flynn (1990) dengan *"Public Sector Management"*. Sedangkan di United State-Amerika Serikat, karya terhebat yang juga berdampak besar dalam perubahan administrasi publik antara lain adalah karya Osborne dan Gaebler (1991) dengan judul *"Reinventing Government"*. Gerakan dan perubahan manajerialis ini sangat intensif cepat menyebar ke seluruh pelosok dunia sehingga menjadi jendela khusus di kalangan banyak negara dalam soal bagaimana merubah administrasi publiknya baik melalui gaya refleksi Inggris maupun dengan gaya evaluasi birokrasi dengan budaya Amerika Serikat.

Adapun pernyataan dari pendapat beberapa para ahli dan akademisi yang menyebutkan bahwa tentang implementasi pelayanan administrasi kebijakan publik, menurut Mulyadi (2015:12), pada dasarnya mengarah pada suatu tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan.

Tindakan tersebut berupaya bagaimana mentransformasi keputusan-keputusan yang ditentukan untuk menjadi dasar sistem operasional. Dengan tujuan utama untuk mencapai titik perubahan-perubahan yang besar terhadap kepentingan administrasi dan kebijakan

publik yang terpadu secara signifikan. Sebagaimana kehendak yang telah ditentukan dan diputuskan sebelumnya. Implementasi tujuannya adalah merupakan upaya struktur birokrasi menjamin hak-hak kepentingan publik terhadap fasilitas pembangunan yang memadai.

Dalam soal tindakan dan tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan yang mendasar. Dengan adanya proses tersebut tentu ada beberapa tahapan yang harus diperhatikan terutama hal-hal yakni:

1. Tahapan legalitas peraturan perundangan-undangan.
2. Implementasi keputusan oleh instansi birokrasi.
3. Penyediaan jumlah sasaran atau tindakan untuk menjalankan keputusan.
4. Input atau masukan terhadap keputusan yang transformatif
5. Output atau hasil keputusan instansi birokrasi
6. Upaya transformasi atas kebijakan dan peraturan perundangan-undangan.

Proses pelaksanaan untuk persiapan implementasi administrasi dan pelayanan publik secara terpadu setidaknya ada beberapa hal yang menjadi faktor penentu dalam mengambil keputusan, yakni:

1. Penyediaan sumber daya, alat, unit dan metode.
2. Penyediaan fasilitas umum untuk menentukan kebijakan dan perencanaan yang dapat diterima dari pihak pelaksana.

Implementasi kebijakan administrasi dan perencanaan menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45) adalah pelaksanaan program yang

menggambarkan hasilnya. Sedangkan menurut Horn dan Meter: Pelaksanaan kebijakan pada umumnya adalah tindakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan fasilitas publik secara administratif, terutama pembangunan dan fasilitas umum. Jadi akses sumber daya manusia dan pembangunan infrastruktur adalah faktor penentu untuk mengambil kebijakan publik demi mendulang pencapaian yang maksimal.

Selanjutnya menurut Lister (Taufik dan Isril, 2013:136), Untuk mencapai hasil yang maksimal, maka dibutuhkan pelaksanaan atau implementasi yang mengarahkan pada hasil dari arah program yang memuaskan. Grindle (Mulyadi, 2015:47), “mempertegas bahwa pelaksanaan kebijakan merupakan proses tindakan administratif yang dapat ditelisik secara langsung terhadap tingkat program yang ditentukan.

Sedangkan Horn (Tahir, 2014:55), “menjelaskan bahwa implementasi pelaksanaan kebijakan itu sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh struktur birokrasi, individu, kelompok maupun pelaksana. Demi menjulang tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam bentuk kebijakan”. Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) menegaskan bahwa pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik secara aksiologis meliputi seluruh tindakan administrasi dari individu/kelompok yang ada dalam unsur pelaksana. Kemudian yang berkenaan dengan unsur pelaksana adalah birokrasi yang menyediakan fasilitas sarana dan prasarana untuk melaksanakan suatu kebijakan (Syahida, 2014:10)

Sedangkan menurut pandangan Wahyu (Mulyadi, 2015:50), studi tentang pelaksanaan kebijakan administrasi secara umum merupakan studi yang berfokus proses pelaksanaan, tindakan, tujuan, proses dan hasil. Untuk mengetahui hasil dan tindakan yang baik dibutuhkan perencanaan, pengamatan, penilaian, dan pengevaluasian yang maksimal. Selanjutnya untuk mengetahui dan mengatasi hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi. Kemudian Gunn dan Hoogwood (Tahir, 2014:55), “mengemukakan bahwa implementasi merupakan instrumen yang sangat efektif dan esensial dari metode dan teknik manajerial publik”.

Menurut Meter and Horn (Taufik dan Isril, 2013:136) menekankan, bahwa manjerial publik itu dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan terhadap keputusan dan kebijakan yang diterima dari pelaksana. Selanjutnya Pressman dan Wildavsky (Syahida, 2014:8-9) mengemukakan bahwa: bahwa kebijakan yang sumbernya dari pelaksana atau birokrasi: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, dan melengkapi seluruh rangkaian instrumen kebijakan dan pelayanan publik. Jadi secara etimologis pelaksanaan kebijakan administrasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu tindakan dan aktifitas yang berhubungan dengan integritas penyelesaian suatu pekerjaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil yang diputuskan. Pada intinya kebijakan publik menurut Syaukani dkk (Pratama, 2015:229), “merupakan instrumen negara untuk memfasilitasi masyarakat yang banyak”.

Selanjutnya Kapioru (2014:105) menegaskan bahwa, ada empat faktor untuk memfasilitasi kebijakan masyarakat publik, yang berdasarkan pada fungsi pelaksanaan, yaitu:

- a. Keterbukaan lingkungan (*environmental transparantion*).
- b. Relasi antar struktur organisasi dan birokrasi (*inter-organizational relationship between birocration*).
- c. Penyediaan sumberdaya (*resources acces*).
- d. Karakter, budaya birokrasi dan institusi implementor (*characteristic, culture, and implementing agencies*).

Dan menurut Purwanto (Syahida, 2014:13), beberapa faktor tersebut cenderung sangat menentukan berhasilnya suatu fungsi dan proses pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi publik secara integritas yaitu:

1. Kualitas kebijakan yang efektif itu sendiri.
2. Ketetapan tingkat maksimalisasi kebijakan (terutama anggaran)
3. Ketepatan alat atau instrumen yang digunakan untuk memenuhi fungsi dan tujuan kebijakan dan pelayanan (seperti subsidi, hibah, dan lain sebagainya).
4. Kapasitas dan kualitas pelaksanaan publik yang fungsinya sebagai bentuk implementor (manajemen organisasi, dukungan SDM, monitoring, supervisor, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
5. Karakteristik birokrasi dan dukungan kelompok-kelompok sasaran.
6. Keadaan lingkungan dan kondisi geografi, sosial, ekonomi, dan

politik yang berpihak pada pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan fungsi dan proses pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi publik tersebut dapat diketahui bahwa tugas dan kewenangan pelaksanaan kebijakan administrasi merupakan suatu tahapan penyediaan program-program yang diterapkan sesuai ketentuan mekanisme organisasi dan institusi, khususnya yang berhubungan langsung dengan institusi negara, yang di dalam institusi tersebut terdapat sarana dan prasarana yang mendukung tentang pelaksanaan program-program publik yang akan dijalankan dalam manajemen struktur birokrasi.

Kemudian menurut Meter dan Horn (Syahida, 2014:11), secara kontekstual bahwa pelayanan kebijakan administrasi pemerintah adalah kebijakan publik secara nasional. Jadi tidak membedakan mana wilayah pusat dan mana wilayah daerah, selalu memandangnya sama. Ada empat komponen dasar yang menjadi tugas dan fungsinya administrasi publik dan pemerintah secara nasional sebagai berikut:

1. Perencanaan kebijakan
2. Tujuan kebijakan
3. Sasaran kebijakan
4. Hasil kebijakan

Dari keempat komponen kebijakan administrasi publik diatas dapat difungsikan dan ditetapkan oleh pihak pemerintah untuk memenuhi standar kebutuhan, kemakmuran dan kelayakan masyarakat

secara umum. Misalnya, implementasi kebijakan secara proporsional yang dilakukan oleh pihak pemerintah di tingkat swasta dan instansi negara. Tujuannya adalah dimaksudkan untuk meningkatkan sumber pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, sebagaimana dirumuskan di dalam kebijakan dan kepentingan publik.

Pelayanan administrasi terpadu menawarkan sejumlah kelebihan yang signifikan, berpotensi merevolusi cara kita mengelola administrasi publik. Salah satu keuntungan utama dari sistem ini adalah efisiensi waktu; dengan proses yang terintegrasi, pengolahan dan pemrosesan dokumen menjadi jauh lebih cepat, mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat dan mempercepat alur kerja petugas administrasi. Selain itu, sistem terpadu mengurangi redundansi dengan memungkinkan data hanya diinput sekali untuk digunakan di berbagai unit atau departemen. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk pengulangan data dan meminimalkan kemungkinan kesalahan, sehingga meningkatkan akurasi informasi. Masyarakat juga mendapatkan kemudahan akses karena mereka bisa mengakses berbagai layanan dari satu titik pelayanan atau platform, menghindari kerepotan berpindah-pindah tempat. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, transparansi dalam pengelolaan administrasi dan proses pelayanan meningkat, berkat pelaporan dan monitoring yang lebih baik. Biaya operasional pun bisa berkurang karena adanya pengurangan sistem yang terpisah dan minimnya duplikasi pekerjaan.

Peningkatan kepuasan pelanggan adalah hasil lain dari sistem ini; pelayanan yang cepat dan efisien cenderung memuaskan masyarakat. Selain itu, monitoring dan evaluasi kinerja layanan menjadi lebih mudah karena data dan informasi tersedia secara terpusat. Koordinasi antar unit atau departemen juga lebih lancar, karena semua pihak bekerja dengan informasi yang sama dan dapat berbagi data dengan lebih efisien, Keamanan data menjadi lebih terjamin dengan sistem terpadu, karena penerapan standar keamanan yang konsisten mengurangi risiko kehilangan data atau akses yang tidak sah. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi terpadu tidak hanya menyederhanakan proses dan meningkatkan kualitas layanan tetapi juga membuat administrasi lebih responsif dan efisien, memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat dan pengelola administrasi,

Sedangkan menurut permendagri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam pasal 3 menyatakan Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Pasal 3 menyatakan bahwa maksud penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) adalah untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Penjelasan dari

pernyataan ini menggambarkan sebuah sistem yang bertujuan menyederhanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui beberapa aspek kunci.

Pertama, dengan menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, diharapkan masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik di satu lokasi yang terpusat. Ini berarti Kecamatan akan berfungsi sebagai titik utama di mana berbagai kebutuhan administratif dapat diurus, mulai dari perizinan hingga pembuatan dokumen, sehingga mengurangi kerepotan dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan dari berbagai sumber yang berbeda.

Kedua, sebagai simpul pelayanan, Kecamatan akan bertindak sebagai jembatan penghubung antara masyarakat dan berbagai instansi atau badan yang memberikan layanan di tingkat kabupaten/kota. Hal ini mencakup koordinasi dan integrasi layanan dari berbagai lembaga ke dalam satu sistem pelayanan terpadu. Dengan cara ini, proses administratif yang sebelumnya tersebar di berbagai lokasi dan instansi akan dikelola secara lebih terpusat, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaannya.

Ketiga, pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang sering kali menghambat proses pelayanan. Dengan adanya fokus pada pelayanan di tingkat Kecamatan, diharapkan ada pengurangan dalam kerumitan birokrasi, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat

dan sederhana. Hal ini juga mendukung penanganan yang lebih terpadu dan sistematis dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Akhirnya, dengan menjadikan Kecamatan sebagai pusat layanan terpadu, diharapkan kualitas pelayanan publik akan meningkat. Masyarakat akan memiliki akses yang lebih mudah dan cepat ke berbagai layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, pasal ini menekankan pentingnya peran Kecamatan dalam menyederhanakan dan memperbaiki proses pelayanan publik, menjadikannya lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2 Jenis-jenis dan Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

a) Jenis- jenis pelayanan administrasi terpadu kecamatan

Terdapat beberapa pelayanan perijinan dan beberapa pelayanan non perijinan yang termasuk dalam penyelenggaraan PATEN. Dalam pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan, terbagi menjadi 2 ialah, pelayanan perijinan dan non perijinan. pelayanan perijinan (skala kecil atau sedikit) tersebut yaitu (Yuslainiwati 2024);

- a) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB),
- b) Izin Gangguan (HO),
- c) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP),
- d) Tanda Daftar Perusahaan (TDP),
- e) Tanda Daftar Industri (TDI),
- f) Izin Reklame,

g) Penandatanganan Izin Pemakaman, dan

h) Pengantar Izin Keramaian,

Sedangkan jenis-jenis pelayanan non perijinan yang termasuk dalam PATEN, yaitu;

a) Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP),

b) Legalisasi Proposal,

c) Surat Keterangan Miskin,

d) Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK),

e) Pengantar Rekomendasi Survey Penelitian,

f) Pengantar Rekomendasi NTCR (Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk),

g) Melegalisir Pengantar Pendirian Kelompok Usaha, Koperasi dan Badan Hukum lainnya,

h) Surat Keterangan Waris,

i) Pengantar Akte Catatan Sipil,

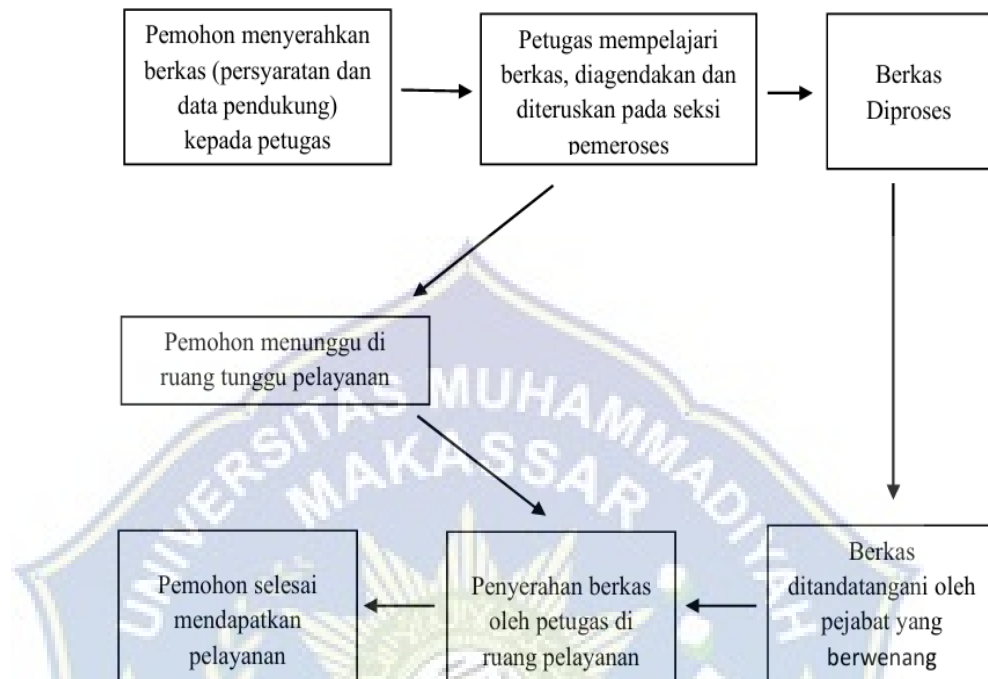
j) Dispensasi Nikah,

k) Rekomendasi Pendirian Kelompok Kesenian, dan

l) Surat Keterangan dan Rekomendasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Dengan adanya PATEN tersebut, pengajuan perijinan dan non perijinan masyarakat menjadi lebih mudah, efektif dan efisien serta dapat menjangkau seluruh masyarakat karena diselenggarakan di kecamatan. Terlebih didukung dengan alur proses pengajuan perijinan dan non perijinan yang tidak berbelit-belit.

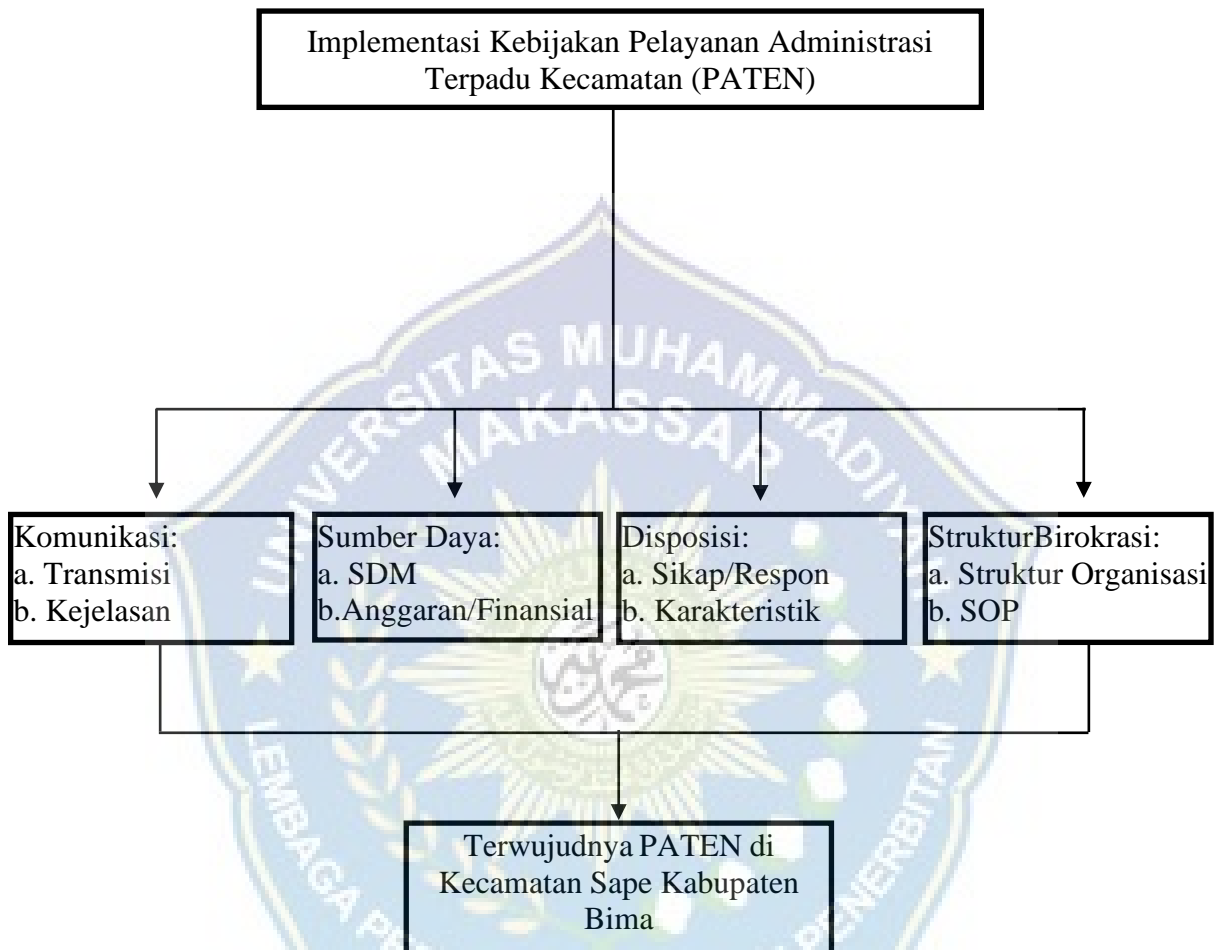
b) Alur pelayanan administrasi terpadu kecamatan

Gambar 1.2 Alur Pelayanan PATEN

Gambar I.2 di atas menjelaskan mengenai mekanisme alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan yang terdiri dari penyerahan berkas persyaratan, pemeriksaan berkas, pemrosesan berkas, pelegitimasi berkas, penyerahan berkas hasil pelayanan, pemohon mendapatkan berkas hasil pelayanan dan pelayanan selesai.

D. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



Sumber : Edward III (dalam Indiahono 2009: 33)

Dalam bahasa yang lebih teknis, kerangka pemikiran adalah penjelasan secara rasional dan logis yang didukung dengan data teoritis atau empiris yang dipakai peneliti terhadap konsep penelitiannya beserta keterkaitannya variabel dan konsep tersebut melalui Teorinya George C. Edward III dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yakni: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Komunikasi menurutnya lebih lanjut sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan public. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik. Komunikasi terdiri dari dua sub indikator yaitu; Transmisi dan Kejelasan.

1) Transmisi

Informasi kebijakan harus ditransmisikann sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus kepada bagian personalia yang tepat. agar para pembuat keputusan, para implementor dan masyarakat akan semakin konsisten dalam menjalankan tugasnya.

2) Kejelasan

Selain itu transmisi, kebijakan yang dikomunikasikan harus dilakukan secara jelas sehingga tujuan dari kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan mudah dipahami oleh pembuat keputusan, para implementor dan masyarakat.

b. Sumber daya

Faktor kedua yang memepengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya. Sumber daya terdiri dari Sumber Daya Manusia

(SDM) dan Anggaran/Finansial

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu sumber daya yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dapat mewujudkan keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan.

2) Anggaran/Finansial

Sumber Daya Anggaran/Finansial merupakan sebagai salah satu pendukung dalam melaksanakan suatu kebijakan untuk sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan lancar dan mencapai tujuan. Ketersediaan sumber Daya Anggaran/Finansial berfungsi untuk membiayai kegiatan pelaksanaan kebijakan dan mengadakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan.

c. Disposisi

Faktor ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan public menurut George C. Edward III adalah disposisi. Disposisi dari pelaksana kebijakan adalah factor penting ketiga dalam pendekatan mengenai melaksanakan suatu kebijakan public. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Disposisi terdiri dari: Sikap/Respon dan karakteristik pelaksana

kebijakan

1) Sikap/Respon

Sikap/Respon dalam melaksanakan suatu kebijakan harus memiliki kemampuan dan juga kompeten dalam suatu bidang untuk melaksanakan kebijakan sehingga dapat meminimalisir jika terjadinya penyimpangan.

2) Karakteristik

Karakter adalah hal yang sangat penting dimiliki oleh para pelaksana kebijakan. Karakter yang harus dimiliki oleh para pelaksana kebijakan meliputi: kejujuran, komitmen, dan demokratis. Para pelaksana kebijakan yang memiliki karakteristik seperti yang disebutkan tersebut akan selalu bertahan diantara hambatan-hambatan serta faktor-faktor yang menyebabkan runtuhnya pelayanan kebijakan publik.

d. Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edward III salah satu yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan public adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Struktur Birokrasi terdiri dari Struktur

organisasi birokrasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1) Struktur Organisasi

Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia maka hal ini akan menyebabkan sumber daya sumber daya menjadi menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Struktur organisasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

2) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting dibutuhkan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). SOP berguna sebagai pedoman agar pelaksana kebijakan mengetahui prosedur yang harus dilakukan ketika menjalankan kewajibannya. Adanya SOP dapat menjadi patokan para para implementor dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan ketentuan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Tipe Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengangkat judul tentang Penelitian “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sape Kabupaten Bima”. Oleh karena itu berdasarkan hasil pada pengamatan penulis yang terjadi di lapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi data dan menganalisa data. Peneliti dapat memperoleh data apa yang diamati terhadap persoalan yang dihadapi.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, peneliti berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan yang terjadi dilapangan, sehingga pada kesempatan ini apa yang menjadi tugas dan fungsi sebagai peneliti itu dapat mengakumulasi data yang berdasarkan kesimpulan dari penelitian. Adapun jenis yang dipakai dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, karena dengan pendekatan ini segala jenis permasalahan itu dapat disimpulkan secara eksplisit dan hipotesa.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif, peneliti berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan

yang terjadi dilapangan, sehingga permasalahan itu dapat disimpulkan secara eksplisit dan hipotesa. Studi tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sape Kabupaten Bima”, merupakan salah satu studi yang bersifat komprehensif. Komprehensif yang dimaksud disini adalah kajian tentang penelitian yang tidak hanya menyangkut aspek pelaksanaan, kebijakan dan adimistrasi terpadu tapi seluruh elemen seperti elemen sosial dan ekonomi itu harus berdasarkan administrasi publik mengingat maksud dan tujuan dari subyek, obyek penelitian serta sifat penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.

Menurut Sugiono (2017: 8), metode penelitian kualitatif sering disebut metode naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi yang tidak dapat dicapai pada standar akumulatif. Menurut Strauss dan Corbin (1980), *qualitative research* adalah jenis penelitian pendekatan yang menunjukkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dan kuantifikasi (pengukuran). Sebagaimana dinyatakan oleh Bogdan dan Taylor (1982), ada beberapa jenis dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. Penelitian kualitatif mempunyai latar belakang alami dan peneliti berperan sebagai instrumen inti.
2. Penelitian kualitatif bersifat driskriptif mengingat data yang

dikumpulkan lebih banyak berupa kata-kata dan gambar.

3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses.
4. Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna

Strategi pendekatan atau jenis penelitian kualitatif yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan naturalistik (Lincoln dan Guba, 1985 ; Lee, 1999), yaitu bahwa:

1. Penelitian dapat dilaksanakan dengan kondisi alamianya;
2. Data yang dikumpulkan adalah berdasarkan perspektif yang diteliti;
3. Struktur penelitiannya bersifat fleksibel karena berdasarkan prinsipreflexive; atau rangsangan
4. Tidak ada standar dalam hal alat, metode observasi, maupun cara menganalisis.

Penelitian kualitatif menurut Strauss dan Corbin (2003), merupakan jenis penelitian yang menunjukkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan struktural-struktural statistik atau dengan cara-cara lain dari jenis kalkulasi atau kuantifikasi (pengukuran). Penelitian yang sifatnya secara naturalistik merupakan penelitian yang sumber datanya ditemukan dari keadaan yang alami, secara spesifik tidak ada unsur data yang dimanipulasi.

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, secara naturalistik, Peneliti dapat mengetahui apa yang menjadi tanggapan, ungkapan dan pernyataan dari berbagai kelompok atau kalangan, seperti pada kelompok

kebijakan, badan penyelenggara dan atau instansi yang relevan, seperti kelompok atau kalangan aparatur yang berada pada perangkat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sape di Kabupaten Bima.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk lebih jelas dalam konsep penelitian ini, maka peneliti menetapkan lokasi dan waktu penelitian. Adapun tujuan penetapan lokasi adalah supaya mudah bagi peneliti untuk memastikan dan menentukan tempat dimana permasalahan yang terjadi di lapangan. Fungsinya adalah agar pengetahuan dan pengamatan objek yang diteliti oleh peneliti supaya terarah.

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi dalam Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Peneliti memilih kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima sebagai tempat penelitian karena berdasarkan tingkat pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima belum mendapatkan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Waktu penelitian

Adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah dilaksanakan selama satu bulan penuh.

Menurut Strauss dan Corbin Penetapan lokasi dan waktu

penelitian adalah (2008:11) bertujuan untuk :

- a Untuk menentukan tempat studi dalam bidang *inquiry* (penyelidikan) dalam penelitian
- b Untuk menentukan kriteria-kriteria dalam memasukkan mengeluarkan suatu informasi yang diperoleh di lapangan.

Menurut Sugiono (2011:40) bahwa lokasi dalam konsep penelitian itu adalah lebih di tekankan pada posisi atau wilayah pada tingkat transformatif objek yang dipengaruhi oleh situasi dan keadaan sosial di lapangan. Dengan maksud penelitian maka seorang peneliti mengetahui secara pasti data mana yang dibutuhkan dan dikumpulkan di lapangan. Sebaliknya walaupun datanya menarik tetapi jika tidak relevan dengan fokus penelitian, atau tidak sesuai dengan standar yang dibutuhkan oleh peneliti, maka peneliti tidak perlu memasukkan ke dalam transkrip data yang sedang dikumpulkan.

Jadi menurut peneliti dengan menentukan tempat penelitian secara komprehensif, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan data mana yang harus dibuang yang memang pada intinya adalah tidak perlu dimasukkan ke dalam transkrip data di lapangan (Strauss dan Corbin, 1990:105).

Dalam penelitian ini yang menjadi titik fokus penelitian adalah tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Sape Kabupaten Bima.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam proses penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

1. Data primer (pokok)
2. Data sekunder (umum)

Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data- data yang diperoleh dan didapatkan dari hasil wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Adapun data sekunder adalah data-data yang dikumpulkan oleh peneliti yang berdasarkan dari referensi buku- buku, jurnal-jurnal, dokumen-dokumen negara, dan dokumen- dokumen lainnya yang dinggap peneliti sesuai atau relevan dengan penelitian ini. Sebagai konsep yang relevan, hal-hal yang menjadi bahan pokok pertimbangan utama peneliti dalam proses pengumpulan data adalah pemilihan informan. Informan penelitian menurut (Sugiono, 2012: 225) adalah instrumen peneliti untuk memperoleh sumber data dalam proses penelitian. Atau lebih jelasnya adalah orang yang memberikan informasi mengenai persoalan yang relevan dan berhubungan dengan judul peneliti. Seperti yang disebutkan oleh peneliti bahwa pemilihan sumber data dari informan ini pertama adalah orang yang secara langsung memiliki hubungan dengan judul peneliti yang menyangkut tentang Implementasi kebijakan Pelayanan dan Administrasi Terpadu kecamatan di kecamatan Sape Kabupaten Bima. Atau lebih tepatnya menurut peneliti adalah Kepala Camat Sape, dan Sekertaris Camat

Sape (Sekcam). Berdasarkan sumber data yang diperoleh, selanjutnya mereka diminta untuk memberikan keterangan atau rekomendasi terkait dengan catatan implementasi, kebijakan, komunikasi, pelayanan Terpadu, sikap, dan tindakan mereka tersebut, yang pada intinya adalah mereka yang merasakan langsung kondisi lingkungan kerja sehingga menurut peneliti akan terjadi sinkronisasi dan validasi data yang tepat terhadap sumber data yang dipilih.

D. Informan Penelitian

Tabel 1.3 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Pekerjaan/jabatan
1	Muhammad Akbar SP, M.Si	MA	Camat Sape
2	H. Anwar S.Sos	AW	Sekcam
3	Fini	FN	Masyarakat umum
4	Hermawan	HM	Masyarakat umum
5	Kurniawan	KN	Masyarakat umum
6	Munawar	MN	Masyarakat umum
7	Nuraini	NA	Masyarakat umum
8	Suryati	SY	Masyarakat umum
9	Farida	FR	Masyarakat umum
10	Munandar	MND	Masyarakat umum
11	Yeni	YN	Masyarakat umum

Informan yang digunakan oleh peneliti adalah adalah peneliti menggunakan informan pendukung. Informan pendukung menurut (Sugiono, 2012: 225) adalah jenis instrumen penelitian yang terdiri dari beberapa orang bekerja di instansi atau di kantor camat Sape. Untuk memudahkan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini. Berdasarkan Tabel 1.3 Informan Penelitian diatas, Peneliti menggunakan 1 orang yaitu kepala camat, 1 orang yaitu sekretaris kecamatan, dan 9 orang lainnya adalah masyarakat umum yang secara langsung melakukan permohonan pelayanan serta merasakan langsung tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang berupa perekaman video, audio, dan pengambilan gambar dalam penelitian (Moeleong, 2012: 121).

Pada tahap ini, sumber data yang digunakan adalah kata-kata dan tindakan yang diamati dan diwawancarai dari kinerja pejabat yang terkait dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2012: 145) teknik observasi merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengamati tentang perilaku pegawai, pejabat birokrasi, tindakan kinerja, dan gejala-gejala lainnya. Dari hasil pengamatan tersebut peneliti dapat memahami bahwa tindakan observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, yang dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dengan mengamati dengan seksama yang berdasarkan dari gejala-gejala objek yang diteliti. Pada tahap ini peneliti melakukan observasi langsung dengan objek yang diteliti terkait sumber informasi yang dianggap berhubungan dekat dengan tempat penelitian peneliti yaitu kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

Selain daripada itu penekanan terhadap tempat yang di observasi atau tempat yang diteliti lebih pada upaya bagaimana mengungkap makna-makna yang terkandung dari berbagai pekerja, birokrat dan implementor yang mengarah pada tujuan, dan tindakan disaat menghadapi rintangan dan pekerjaan dari pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Hasil observasi tersebut tentu dimasukkan dalam buku, rekaman dan catatan yang menurut kategori penelitian sesuai dengan topik yang dibahas.

2. Wawancara

Untuk mendapatkan data ataupun informasi yang detail dalam

proses penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara sebagai alternatif utama untuk memperoleh data. Sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan adalah berdasarkan yang diterima dari pihak-pihak tertentu yang dianggap memiliki hubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan komunikasi antara peneliti dengan pihak Kepala Camat Sape, aparatur pelayanan dan masyarakat umum di lingkungan sekitar untuk bertukar ide, gagasan dan pikiran melalui suatu tanya jawab sehingga apa yang menjadi tugas pokok dan fungsi peneliti itu dapat dikonstruksikan dengan topik yang ajukan (Sugiyono, 2012: 316).

Tekhnik interview ini secara substansi digunakan pada saat peneliti ingin memahami dan mengetahui secara lebih objektif dan komprehensif dan peneliti ikut terlibat secara langsung terhadap sumber penelitian yang diteliti ketika melakukan sesuatu tindakan tertentu di kondisi lapangan yang terjadi. Selain daripada itu peneliti harus tahu faktor-faktor apakah yang menjadi penghambat dan penunjangnya.

Adapun pihak-pihak yang akan dijadikan informan untuk diwawancarai diantaranya:

- a. Kepala Camat Sape
- b. Sekretaris Camat Sape
- c. Masyarakat umum di Lingkungan Kecamatan Sape

Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini

bertipe *open-ended*, dimana peneliti bertanya kepada informan tentang fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada (Yin, 2004). Tipe wawancara ini umum digunakan pada penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara tidak terstandar (*unstandardized interview*) yang dilakukan tanpa menyusun suatu daftar pertanyaan yang ketat yang dikembangkan kedalam dua teknik yaitu:

- a. wawancara tidak terstruktur;
- b. wawancara terstruktur.

Masing-masing bentuk wawancara ini memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri. Dilakukannya wawancara tidak terstruktur karena memiliki kelebihan yaitu dapat dilakukan secara lebih pribadi (*personal approach*) dan lebih luwes sehingga peneliti akan memperoleh informasi objektif. Ketika wawancara tidak terstruktur dilakukan maka peneliti lebih bersifat obrolan biasa (*non formal*) sehingga nampak rileks.

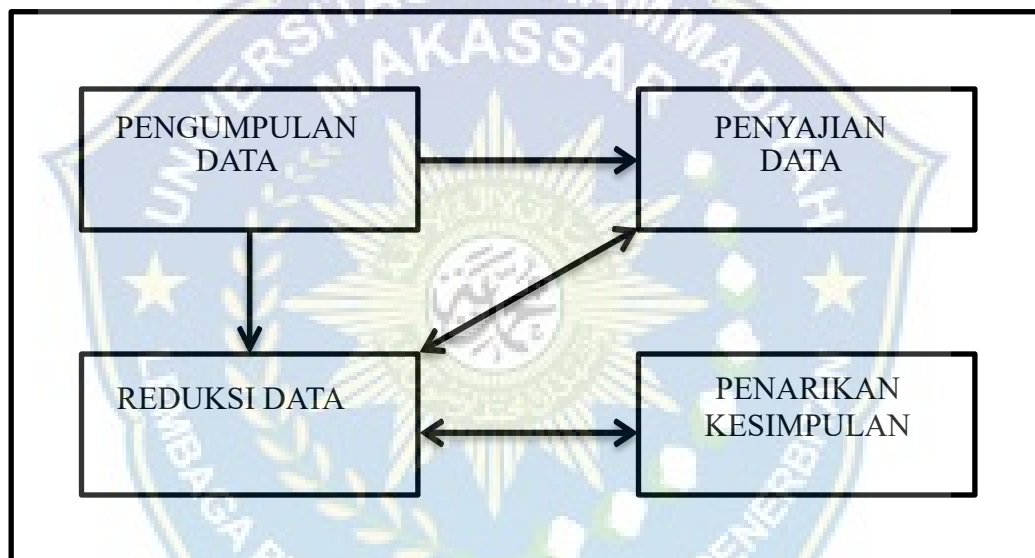
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencatat, menghimpun, dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen yang tak tertulis seperti gambar, rekaman, audio dan dokumentasi lainnya. Dokumen-dokumen tersebut di ambil berdasarkan dari hasil kajian penelitian (Sugiyono^{4,5} 2012: 146) terkait judul penelitian Implementasi

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Adapun tujuan dari data dokumentasi ini dimaksudkan peneliti untuk memilih, mengkaji dan menjelaskan data-data yang dibutuhkan dan diambil dengan cara memilih dan mengkaji berbagai sumber-sumber yang relevan dengan judul penelitian.

F. Teknik Analisa Data

Gambar 1.3 Teknik Analisa Data : Model interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (1984)

Analisa data adalah merupakan proses pengaturan dan penyusunan data terhadap sumber informasi yang didapat agar supaya bagi peneliti data tersebut itu dapat ditafsirkan. Mengatur dan menyusun data dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai penggabungan dan penggolongan dalam pola, tema atau kategori. Setelah peneliti menggabungkan dan menggolongkan selanjutnya di interprestasikan.

Data tersebut itu dapat dianalisis karena maknanya harus diamati, ditelusuri dan diketahui. Kenapa data ini harus dianalisis karena proses penyerapan sumber informai merupakan aktifitas yang dilakukan dari sejak awal sampai akhir peneltian. Menurut Miles dan Huberman (2007:185) analisis data yang disusun dan digabungkan dalam sebuah konsep itu disusun dan ditata berdasarkan tahapan sehingga gejala dan dampak dalam proses penelitian itu sendiri dapat dilihat dengan tahapan-tahapan yang terjadi. Prinsip dasarnya adalah kronologi.

Berikutnya adalah tahapan dalam analisa data yang dianalisis secara terpadu (integritas), tertata dan tersusun:

1. Pengumpulan Data

Pada tahap pelaksanaan pengumpulan data ini, data yang dipakai adalah kata-kata dan tindakan yang diamati, dinilai dan diwawancarai terkait dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Sape kabupaten Bima.

2. Reduksi data

Reduksi data pada dasarnya adalah relevansi antara persamaan dan perbedaan yang sesuai dengan fokus penelitian secara struktural dan sistematis terhadap bentuk penyajian data, dan penarikan suatu kesimpulan atau verifikasi.

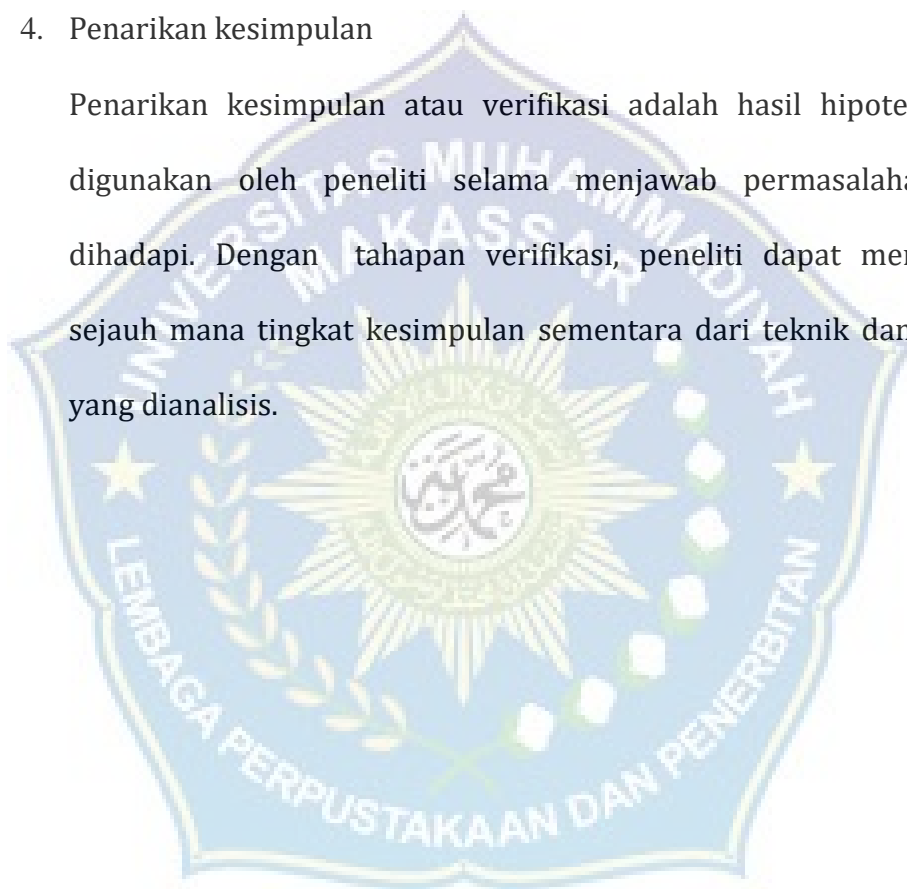
3. Penyajian data

Penyajian data adalah dimaksud oleh peneliti untuk menunjukkan data yang telah diperoleh dari sumber informasi yang diterima dari

beberapa pihak informan, yang secara sederhana diselektif, direduksi, lalu disusun dan di analisis secara naratif, seperti yang ada dalam tabel dan gambar di bawah ini. Dengan landasan utama bahwa hasil analisis yang dibangun oleh peneliti dapat mengungkapkan fenomena yang terjadi sesuai dengan titik pusat penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah hasil hipotesis yang digunakan oleh peneliti selama menjawab permasalahan yang dihadapi. Dengan tahapan verifikasi, peneliti dapat menjangkau sejauh mana tingkat kesimpulan sementara dari teknik dan metode yang dianalisis.



BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Sape

Gambar 1.4 Peta wilayah kecamatan Sape



Sumber : Data Pusat Statistik Kabupaten Bima

Gambaran umum penelitian ini meliputi letak geografis, luas wilayah, jumlah penduduk, keadaan sosial ekonomi masyarakat di Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

1. Gambaran Umum

Kecamatan Sape merupakan salah satu dari 18 (delapan belas) kecamatan yang berada di Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dan terletak dibagian timur Kabupaten Bima. Sebagian besar wilayah Kecamatan Sape berupa perbukitan, daratan tinggi dan rendah seperti (tegalan, hutan, dan sebagainya) dan sisanya adalah pesisir pantai dan lautan. Daratan rendah adalah berupa sawah berpengairan teknis yang terdapat di desa Bugis, Poja, Kowo, Boke, Rai Oi, Sangia, Bajo Pulau, Na'e, Jia, dan Naru yang berada di kecamatan Sape, kabupaten Bima.

Kecamatan Sape terletak antara $118^{\circ}.44 - 119^{\circ}.22$ Bujur Timur dan $08^{\circ}.08 - 08^{\circ}.57$ Lintang Selatan. Dengan luas wilayah Kecamatan 232,12 km/persegi atau setara dengan 5,29 % yang berada di wilayah Propinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Wera

Sebelah Selatan : Kecamatan Lambu

Sebelah Barat : Kecamatan Wawo

Sebelah Timur : Selat Sape

Kecamatan Sape sebagai lokasi penelitian yang merupakan salah satu dari 18 Kecamatan yang ada di Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dan terdiri dari 18 Desa, yakni; Desa Sari, Boke, Jia, Naru, Bajo Pulau, Bugis, Rasabou, Na'e, Parangina, Rai Oi,

Sangia, Kowo, Buncu, Poja, Tanah Putih, Naru Barat, Lamere dan Oi Maci. Adapun luas wilayah masing-masing desa sebagaimana yang terlihat dalam table 1.4 dibawah ini:

Tabel 1.4 Luas Daerah menurut Desa di Kecamatan Sape

Desa <i>Village</i>	Luas Total Area (km ² /sq.km)	Persentase terhadap Kecamatan PercentagetetoSubdistric	Luas tArea
(1)	(2)	(3)	
Sari	49,16	21,18	
Boke	32,33	13,93	
Jia	12,42	5,35	
Naru	1,76	0,76	
Bajopulau	2,87	1,24	
Bugis	3,2	1,38	
Rasabou	0,42	0,18	
Nae	17,19	7,41	
Parangina	13,06	5,63	
Raioi	3,12	1,34	
Sangia	3,18	1,37	
Kowo	9,35	4,03	
Buncu	14,77	6,36	
Poja	61,19	26,36	
Tanah Putih	2,63	1,13	
Naru Barat	2,15	0,93	
Lamere	2,84	1,22	
Oi Maci	0,48	0,21	
Sape	232,12	100,00	

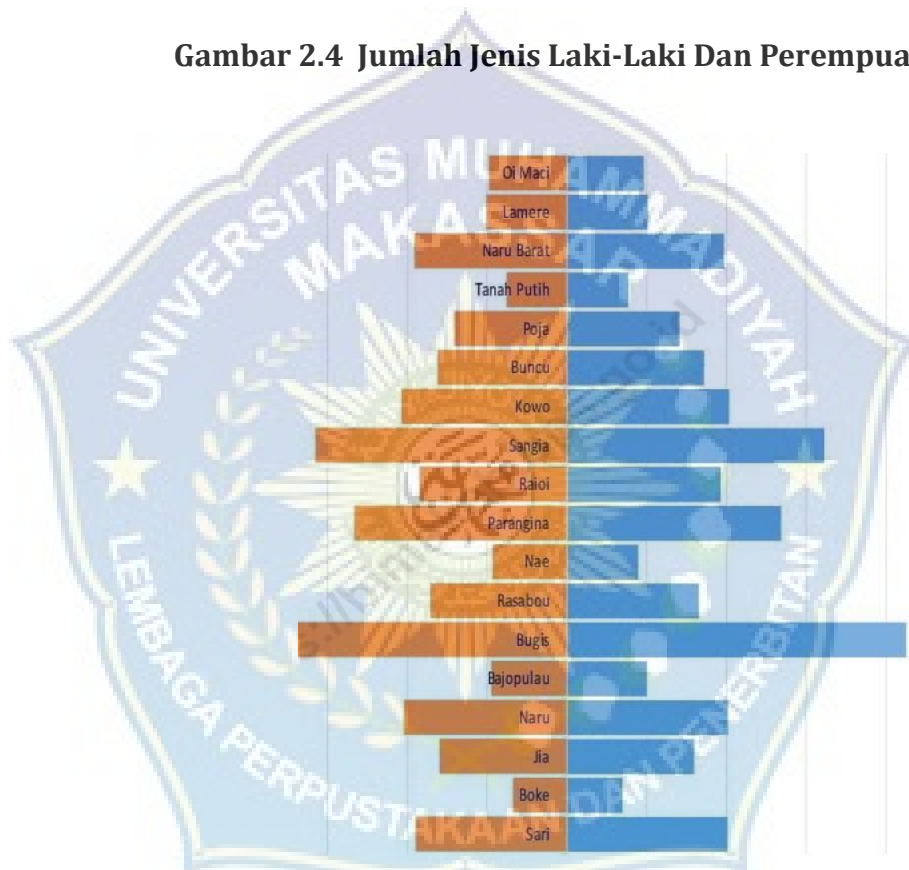
Sumber: SK Bupati Bima nomor 188.45/650/003/2011

2. Kependudukan

Berdasarkan registrasi kependudukan, Kecamatan Sape pada tahun 2023 sebanyak 63.225 Jiwa. 31.841 jiwa adalah penduduk penduduk laki-laki dan 31.384 adalah penduduk Perempuan. Perbandingan penduduk laki-laki dengan perempuan dapat dilihat dari angka rasio jenis kelamin yang menggunakan angka 101. Ini berarti perbedaan jumlah penduduk laki-laki dan perempuan tidak

signifikan. Berdasarkan luas wilayahnya, kecamatan Sape mempunyai kepadatan penduduk sebanyak 272 jiwa per kilometer persegi. Desa boke memiliki kepadatan terendah yaitu 43 jiwa per kilometer persegi. Sementara sebagian besar penduduk didominasi penduduk berusia 15-64 tahun, sejumlah 43.818 jiwa atau 69 persen populasi.

Gambar 2.4 Jumlah Jenis Laki-Laki Dan Perempuan



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima

Kecamatan Sape di Kabupaten Bima memiliki jumlah penduduk seimbang antara penduduk Laki-laki dan Penduduk Perempuan. Dikaitkan dengan luas wilayah nya, Kecamatan Sape , mempunyai kepadatan penduduk sebanyak Jiwa perkilo meter persegi. Sementaran itu jumlah kelahiran pada tahun 2020 mencapai

585 Jiwa, sedangkan jumlah kematiannya mencapai 197 Jiwa, dimana 3 jiwa diantaranya adalah bayi. Dengan demikian angka kematian bayi pada tahun 2020 di Kecamatan Sape 0,35% .

Gambar 3.4 Gabungan Laki-Laki Dan Perempuan



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima

3. Sumber Mata Pencaharian

Gambar 4.4 Mata pencarian



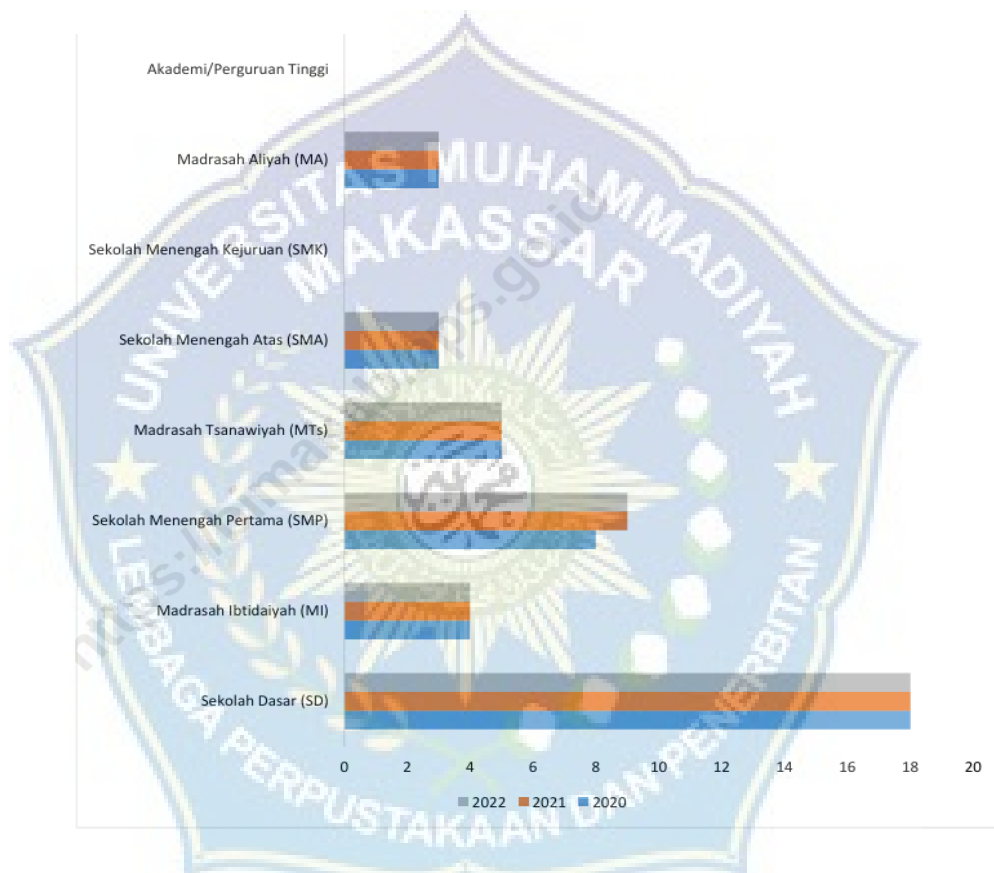
Sumber: Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Bima

Pada dasarnya mata pencaharian penduduk di Wilayah Kecamatan Sape adalah peternak, tanam sayur-sayuran dan bawang merah. Bawang merah merupakan tanaman hortikultura yang paling banyak diproduksi di Kecamatan Sape pada tahun 2022. Pada tahun 2022, jumlah produksi bawang merah di kecamatan Sape mencapai 234519 kuintal. Kecamatan Sape memproduksi beraneka macam buah-buahan. Pada tahun 2022, buah-buahan yang cukup banyak

diproduksi di Sape adalah Pisang. Produksi Pisang di Sape mencapai 21077 kuintal

4. Tingkat Pendidikan

Gambar 5.4 Banyaknya Desa yang Memiliki Fasilitas Sekolah Menurut Tingkat Pendidikan di Kecamatan Sape



Sumber : Data Pusat Statistik Kabupaten Bima

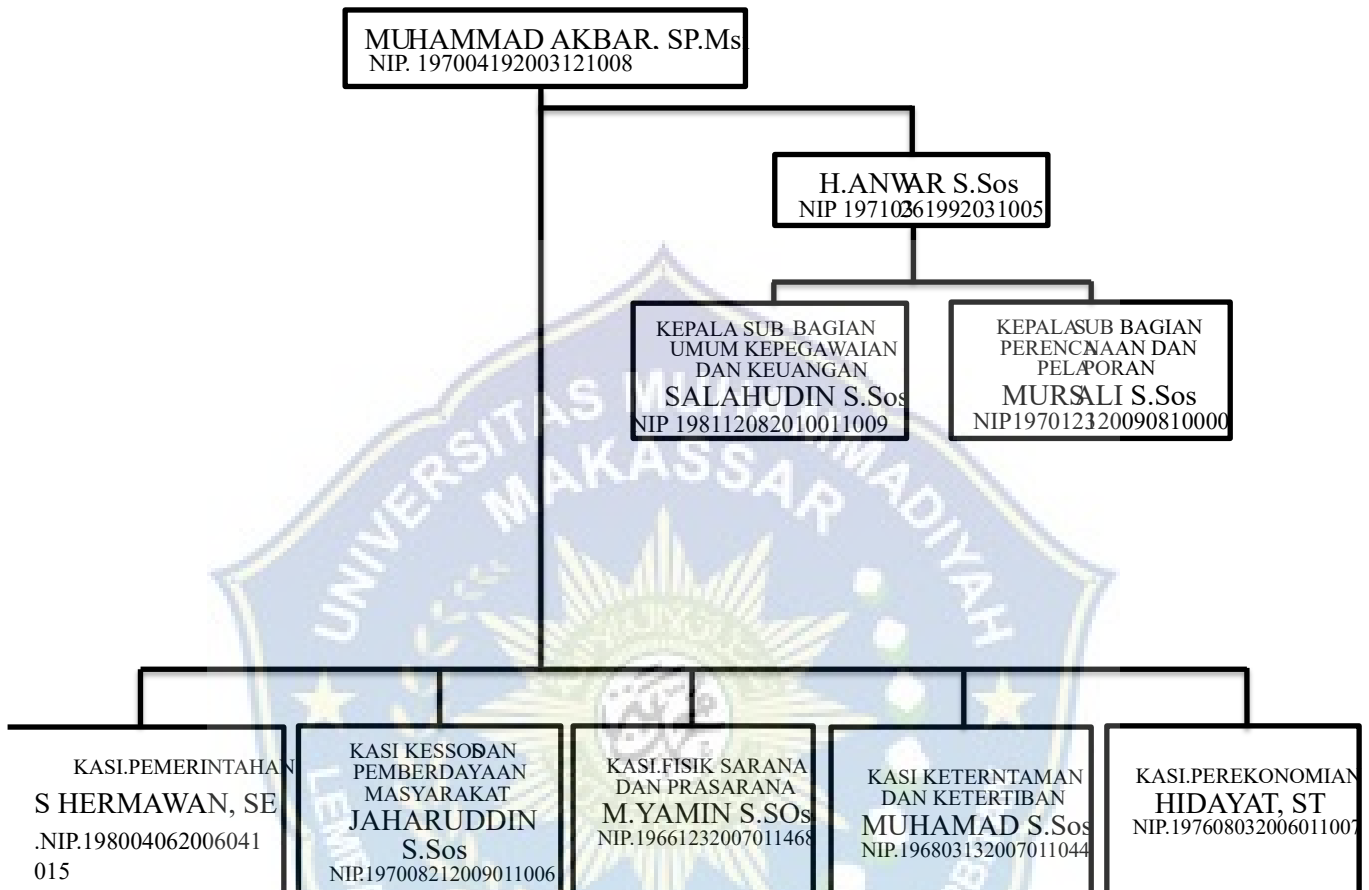
Tingkat pendidikan pada dasarnya akan mempengaruhi tingkat kemampuan birokrat untuk mengambil keputusan. Dimana pelaksanaan kebijakan dan pelayanan administrasi terpadu kecamatan akan berjalan secara efektif jika pemangku otoritas kebijakan punya pendalaman dan pengetahuan tentang fungsinya

kebijakan dan pelayanan yang secara sempurna. Tetapi karena sebagian besar implementor kebijakan yang kurang paham apa itu otoritas publik maka itu tidak akan menentukan keberhasilan prioritas pelayanan umum. Untuk itu diperlukan tingkat pendidikan yang relevan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Secara umum prasarana gedung sekolah di wilayah Kecamatan Sape telah tersedia mulai dari SD sampai SMA. Selain tersedianya sarana pendidikan berupa gedung sekolah, keberhasilan pembangunan pendidikan juga ditentukan oleh ketersediaan tenaga pengajar atau guru.

5. Struktur Organisasi

Berdasarkan peraturan bupati Bima nomor 16 tahun 2017 tentang uraian tugas, fungsi, dan tata kerja kecamatan di kabupaten Bima, bahwa Camat dibantu oleh sekertaris camat yang menempati dan menduduki dibawah dua sub posisi, yakni: sub bagian umum, kepegawaian dan keuangan dan sub bagian perencanaan dan pelaporan, selanjutnya struktur kepegawaian yang meliputi kepala seksi pemerintahan, kepala seksi kesejahteraan sosial dan pemberdayaan masyarakat, kepala seksi fisik sarana dan prasarana, kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum, dan kepala seksi perekonomian. Adapun struktur organisasi kecamatan Sape adalah sebagai berikut:

Gambar 6.4 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Sape



a. Kepala Camat

Camat memiliki fungsi dan tugas pokok untuk melaksanakan kewenangan otoritas publik yang sepenuhnya di limpahkan kepada Bupati untuk mengurus kepetingan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan lainnya. Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan bahwa fungsi dan tugas umum struktur birokrat atau pemerintahan.

b. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi dan tugas pokok untuk membantu Camat melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dan kewenangan Camat dalam melakukan urusan kesekretariatan yang meliputi surat-menyurat, bidang fasilitas umum, administrasi publik, sub kepegawaian dan pengelolaan keuangan, dan memberikan pelayanan dan kebijakan administratif terpadu kepada seluruh masyarakat kecamatan.

c. Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan

Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris Kecamatan dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian, mutasi kepegawaian, pendataan pegawai dan pelaporan di bidang kepegawaian. Selanjutnya menyiapkan bahan dan petunjuk teknis dibidang penyelenggaraan dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan, penyusunan anggaran, verifikasi, pertanggungjawaban keuangan, pembayaran gaji pegawai, kesejahteraan pegawai dan pelaporan keuangan dalam lingkup kecamatan.

d. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris Kecamatan dalam melaksanakan penyiapan menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan penyusunan program kerja

dan rencana kegiatan, penyajian data, evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan; merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Sub Bagian Program dan Pelaporan; melaksanakan analisis dan pengembangan tugas dan fungsi Sub Bagian Program dan Pelaporan;

e. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Camat menyiapkan menyusun rencana program kerja dan kegiatan; memfasilitasi penataan Desa dan penyusunan peraturan Desa; melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan yang ada diwilayah kerja kecamatan; menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait; memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum melaksanakan; melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan; melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang diberikan oleh Camat.

f. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam penyusunan program, menyiapkan bahan pembinaan dan melaksanakan pelayanan bantuan sosial, kepemudaan, pemberdayaan perempuan dan olahraga, bantuan

kepada badan sosial dan bantuan bencana alam. Kepala Seksi Pelayanan Umum.

g. Kepala Seksi Fisik Sarana dan Prasarana

Kepala Seksi Fisik Sarana dan Prasarana mempunyai tugas pokok membantu Camat menyusun program dan rencana anggaran seksi Fisik, Sarana dan Prasarana; menyusun petunjuk teknik penyelenggaraan dan pengendalian fisik, sarana dan prasarana; melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi dalam pelaksanaan tugas; menyusun petunjuk teknis; membuat laporan; mengevaluasi laporan kegiatan; memberikan saran, usul dan pertimbangan kepada atasan; memberikan petunjuk kepada bawahan dengan lisan dan tertulis; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

h. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat menyiapkan bahan kebijakan dan petunjuk teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum, perlindungan masyarakat serta melaksanakan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban dan perlindungan masyarakat di wilayah kecamatan.

i. Kepala Seksi Perekonomian

Kepala Seksi Perekonomian mempunyai tugas pokok membantu Camat menyiapkan menyusun, mengolah data dan

informasi, menginventarisir permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan tugas-tugas perekonomian; melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dibidang perindustrian dan perdagangan, perkoperasian, usaha kecil dan menengah, pariwisata, pertanian serta rekomendasi perizinan; dan melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas yang diberikan oleh atasan.

Tabel 2.4 Nama -nama Pegawai Pemerintah Kecamatan Sape

No	Nama	Jabatan
1.	Muhammad Akbar, Sp.,M.Si	Camat
2.	H. Anwar. S.Sos	Sekertaris Kecamatan
3.	Salahudin. S.Sos	Kepala Sub Bagian Umum, Kependidikan Dan Keuangan
4.	Mursali. S.Sos	Kepala Sub Bagian Perencanaan Dan Pelaporan
5.	S. Hermawan.S.E	Kasi Pemerintahan
6.	Jaharuddin. S.Sos	Kasi Kesejahteraan Social Dan Pemberdayaan Masyarakat
7.	M. Yamin S.Sos	Kasi Fisik Sarana Dan Prasarana
8.	Muhammad. S,Sos	Kasi Ketentraman Dan Ketertiban
9.	Hidayat. S.T	Kasi Perekonomian

Sumber ; Sape Dalam Angka 2023

B. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima, dengan memakai pendekatan Teori Edward III yang melingkupi Empat Aspek yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi, maka di peroleh hasil sebagai berikut :

1. Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Transmisi

Edward III bahwa komunikasi adalah merupakan faktor yang sangat urgent karena dapat mengandung proses penyampaian /transmisi informasi, pikiran, ide, gagasan, keterampilan, dan pengetahuan serta pengalaman yang mendalam. Keterampilan, pengalaman dan pengetahuan dalam berkomunikasi menjadi sangat penting untuk menjamin suatu pesan/informasi yang disampaikan atau ditransmisikan kepada masyarakat agar tidak terjadinya miss informasi yang di sampaikan oleh pelaksana kebijakan.

Pelaksanaan kebijakan akan berjalan dengan baik apabila implementasi kebijakan dan pelayanan publik merawat struktur komunikasi yang ditransmisikan. Salah satunya adalah mengembangkan keterampilan, pengalaman dan pengetahuan yang

baik tentang komunikasi. Semakin baik keterampilan, pengalaman dan pengetahuan tentang komunikasi, maka akan semakin baik pula komunikasi yang disampaikan diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses Implementasi Pelayanan Kebijakan Administrasi Terpadu, begitu pula sebaliknya.

Komunikasi yang disampaikan atau ditransmisikan oleh para implementor/pelaksana kebijakan mestinya harus dirawat dan dikembangkan lagi agar semakin menjadi optimal. Jika terjadinya mis-komunikasi di dalam proses pencapaian informasi maka bisa dipastikan dalam implelementasi kebijakan dan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu komunikasi adalah sangat penting karena itu berfungsi untuk menjelaskan tentang kejelasan pesan yang disampaikan, sehingga ketika informasi yang disampaikan itu tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

Kebijakan dan pelayanan publik harus diimplementasikan secara efektif, tepat, dan sesuai pada ukuran terhadap implementasi kebijakan dan pelayanan. Ketika pelaksana kebijakan mentransmisikan pesan, mestinya pesan yang disampaikan itu dapat diterima dengan baik, karena untuk sampai pada tingkat kepuasan publik adalah mereka dapat merasakan dampaknya langsung dari

Sasaran kebijakan itu sendiri. Berdasarkan sumber informasi; keterangan dan pesan yang diterima oleh peneliti dilapangan, salah satunya adalah masyarakat Ibu Fini yang ditemukan di kecamatan Sape mengatakan:

“Saya tahu tentang kantor pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sape. tapi ketika mau mengurus apa aja yang direkomendasikan oleh desa ke kantor camat di kecamatan, tidak ada penjelasan yang cukup detail. Jadi kalau mau tahu tentang kejelasan informasi yang cukup tentang apa-apa yang harus dilakukan adalah harus datang dulu ke kecamatan. Ambil nomor teleponya baru kemudian bisa dihubungi”. (20 Juni 2024),

Hampir sama yang disampaikan oleh Informan, bapak Hermawan juga mengatakan:

“Kami selaku masyarakat disini sebenarnya tidak paham apa yang dimaksud dengan PATEN, tetapi ketika Saya bertanya tentang soal kepengurusan data, dan dokumen pribadi, seperti KK dan KTP itu agak lama proses penyelesaiannya, karena saat datang ke kantor kecamatan Sape, banyak alasan lain menimbulkan ketidaknyamanan sehingga berujungnya miss-komunkasi antara saya sebagai masyarakat dengan pemangku kebijakan. (20 Juni 2024).

Sedangkan berdasarkan dari hasil pengamatan, observasi dan wawancara dengan Informan Bapak H. Anwar selaku Sekertaris Camat Sape (SEKCAM) menjelaskan bahwa:

“Selama ini kami menyampaikan seluruh tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Sape kabupaten Bima kepada ketua-ketua RT dan RW yang ada di Kecamatan Sape. Kami menghimbau dan menuliskan seluruh pesan/informasi yang dianggap perlu dan penting di papan informasi yang ada di depan kantor kecamatan Sape.” (20 Juni 2024)

Dari situlah peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses transmisi pesan/informasi mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Sape Kabupaten Bima masih kurang, karena kurang efektifnya sosialisasi yang telah dilakukam serta kurangnya sumber daya kecamatan, dan pengetahuan sehingga terjadinya miss-komunikasi antara masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan dengan pelaksana kebijakan PATEN di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

b. Kejelasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa kejelasan komunikasi antar masyarakat, organisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sape belum terlaksana dengan maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan pada saat awal-awal penyelenggaraan pelaksanaan PATEN.

Sedangkan komunikasi yang dijalin oleh masyarakat selama ini, proses sosialisasinya masih belum akurat karena hanya dilakukan di Kantor kecamatan Sape, belum terpenuhi di seluruh wilayah lingkungan desa-desa lainnya. Seperti bagaimana menghimbaukan atau menginformasikan papan informasi kepada masyarakat, yang memuat seluruh rangkaian informasi tentang prosedur maupun

persyaratan dalam mekanisme PATEN. Komunikasi merupakan bagian yang terpenting bagi pelaksanaan PATEN. Sosialisasi program ini dengan cara mengadakan rapat dengan ketua RT dan RW yang ada di Kecamatan Sape.

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami secara jelas oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yaitu PATEN di kecamatan Sape 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 secara jelas mengatur tentang pelaksanaan PATEN, mulai dari ketentuan umum, ruang lingkup, maksud dan tujuan, persyaratan hingga ketentuan yang mengatur

target untuk seluruh kecamatan di daerah Kabupaten di seluruh Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN.

Pelimpahan sebagian kewenangan yang merupakan salah satu syarat untuk menyelenggarakan PATEN harus dipenuhi oleh daerah guna mendukung keberhasilan implementasi kebijakan PATEN. Seperti halnya Kabupaten Bima yang telah memiliki landasan hukum yang mengatur pelimpahan kewenangan dari kementerian dalam negeri sampai kepada Camat yaitu Peraturan Bupati Bima Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Bima Pasal 3 ayat (2) huruf F yang mewajibkan tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan yang ada di Kabupaten Bima.

PATEN sendiri memiliki tujuan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di kecamatan Sape. Seperti yang diungkapkan oleh Informan Bapak H. Anwar selaku Sekertaris Camat Sape sebagai berikut:

“PATEN ini memang sangat baik sekali, karena masyarakat perlu kemudahan dalam hal pelayanan jangan sampai dibingungkan. Di dalam PATEN ini di atur mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), bidang- bidang apa saja yang diatur baik dalam bidang perijinan maupun non perijinan. Memang tugas dari pemerintah itu untuk melayani masyarakat” (26 Juni 2024).

Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personil dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Dalam hal Komunikasi yang diterapkan pada tahap Implementasi Kebijakan PATEN tersebut adalah dengan cara Sosialisasi.

Adapun komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu koordinasi yang dilakukan pelaksana kebijakan pelayanan PATEN di Kecamatan Sape dengan pihak terkait yang sesuai tujuan dan sasaran serta melakukan sosialisasi atau komunikasi yang konsisten untuk memperjelas kebijakan yang dijalankan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku Camat Sape bahwa:

“Pelaksanaan kebijakan sangat memerlukan komunikasi yang baik dari para pelaksana karena dari komunikasi yang dilakukan akan memberikan pengertian dan pemahaman kepada sasaran atau target kebijakan agar memberikan dampak yang positif terhadap pelaksana kebijakan. Tentunya untuk menjadikan kebijakan berjalan dengan baik, perlunya dilakukan sosialisasi yang jelas dan konsisten kepada sasaran atau target kebijakan. Untuk itu komunikasi kebijakan harus dilakukan secara terus-menerus dengan tujuan memberikan pemahaman kepada sasaran atau target kebijakan”. (19 Juni 2024)

Terkait dengan implementasi kebijakan PATEN Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Sape sebagai fokus penelitian, komunikasi antar pimpinan kepada pegawai memang belum maksimal, dukungan dana dari Pemerintah Kabupaten Bima sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan ini, dan juga membuat pelaksanaan kebijakan ini tidak terhambat. Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan.

Tingkat keberhasilan dalam implementasi kebijakan PATEN berdasarkan hasil penelitian di lapangan, kebijakan berhasil di implementasikan jika masyarakat sudah merasa memahami secara jelas dan terbantu dengan hadirnya kebijakan PATEN. Seperti yang dikatakan oleh Informan (Pemohon) Bapak Kurniawan, salah satu masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP elektronik ditemui di Kantor Kecamatan Sape 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”. (15 Juni 2024)

Proses implementasi kebijakan PATEN di kecamatan Sape, berdasarkan hasil penelitian dan pernyataan informan, kebijakan berhasil diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa kekurangan. Sehingga kebijakan PATEN ini dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Tujuan kebijakan PATEN ini sudah

jelas untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal pengurusan baik dalam bidang perijinan maupun non perijinan dan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Program PATEN di Kecamatan Sape, menurut deskripsi hasil penelitian sudah dikatakan berhasil. Dengan keselarasan atau konsistensi 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 mengurus adminitrasi di kecamatan.

Selain itu juga seperti apa yang diungkapkan oleh Informan Bapak Munawar, masyarakat yang sedang mengurus penambahan jumlah anggota keluarga di Kartu Keluarga:

“Menurut saya PATEN ini sangat membantu dan memberikan solusi terhadap keluhan kami selama ini. Dulu pengurusan administrasi terkesan berbelit dan banyak praktek pungli sekarang sudah tidak ada lagi. Dengan sistem loket kami dimudahkan dalam hal pembuatan apapun. Dan meminimalisir bertemu dengan aparat pemerintah secara langsung sehingga tidak ada pungli” (17 Juni 2024).

Hal senada juga diungkapkan oleh Informan Bapak H.

Anwar selaku Sekertaris Camat Sape sebagai berikut:

“Dengan adanya PATEN masyarakat di Kecamatan Sape, menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat” (17 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa ukuran dan tujuan kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima, sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari proses pelayanannya yang tidak berbelit-belit. Namun dalam hal proses penyampaian pesan/informasi di kecamatan Sape masih kurang konsisten dan efektif, sehingga terjadinya miss-komunikasi antara masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan dengan pelaksana kebijakan PATEN di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

2. Sumber Daya dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya yang dimaksud dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini yaitu sumber daya manusia yang bekerja di ruang pelayanan. Sumber daya manusia yang bertugas untuk menjalankan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dirasa kurang kualitas dan kuantitas untuk menjalankan kebijakan PATEN secara lebih baik. Untuk melayani jenis layanan perijinan seperti Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan secara teknis untuk mengurus jenis layanan perijinan tersebut. Minimnya sumber daya

manusia juga tidak hanya menjadi masalah pada jenis pelayanan perijinan saja, akan tetapi pada jenis layanan non perijinan juga. Di ruang pelayanan hanya terdapat 3 pelaksana teknis yang masing-masing juga merangkap sebagai petugas loket dan operator computer.

Komponen sumber daya ini selain memiliki jumlah staf yang mencukupi yang sesuai dengan jumlah tugas dibebankan, juga para pelaksana kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan harus memiliki keahlian yang memadai dan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan adanya pelaksana-pelaksana kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Seperti yang dikatakan oleh Informan Bapak Muhammad Akbar selaku Camat Sape;

“Setiap petugas loket atau pun yang diluar petugas loket wajib memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Jangan sampai 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”. (17 Juni 2024)

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. Seperti yang

diungkapkan oleh ibu Nuraini yang ditemui di kecamatan Sape ketika menanyakan ketersediaan blanko e-KTP. Beliau mengatakan:

“Masalah pelayanan di sini masih kurang, petugas terkadang dalam menjelaskan terlalu 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”. (18 Juni 2024)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Suryati, salah satu masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.:

“Dalam memberikan pelayanan petugas PATEN masih kurang jelas dalam memberikan arahan apa yang harus saya lakukan sehingga saya masih bingung tentang bagaimana prosedurnya”. (20 juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa sumber daya manusia kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat masih ditemukan beberapa 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 terhadap masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan atau saat menanyakan terkait dengan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

b. Sumber Daya Anggaran/Finansial

Selain sumberdaya manusia juga dibutuhkan komponen sumberdaya yang lain salah satunya yaitu sumberdaya

anggaran/finansial. Tentunya dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape kabupaten Bima tidak dikenakan biaya dan juga tidak diperbolehkan adanya pungutan liar dalam proses pelaksanaannya dikarenakan semua beban anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan PATEN dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Bima. Jadi dalam hal sumberdaya Anggaran/finansial tidak terjadi kendala. Baik dalam proses penerbitan dokumen perijinan maupun proses catatan sipil dan serta pemenuhan fasilitas-fasilitas demi menunjang pelaksanaan PATEN. Hal ini di katakan oleh Informan Bapak Muhammad Akbar selaku Camat Sape :

“Tidak ada kendala dalam pelaksanaan PATEN. Baik kendala Sumber Daya Manusia maupun keuangan. Karena program ini sudah berjalan lama dan didanai langsung oleh APBD. Selain itu rencananya pada tahun depan kami akan menambahkan fasilitas-fasilitas seperti mesin nomor antrian agar tidak terjadi kekacauan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi peneliti melihat dan menyimpulkan bahwa ada dalam bidang sumberdaya anggaran/finansial dapat disimpulkan tidak terdapat mengalami kendala. Namun pihak pemerintah kecamatan Sape kabupaten Bima kurang bisa memanfaatkan sumber daya anggaran/finansial yang dimiliki yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten Bima untuk pemenuhan fasilitas-fasilitas sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4

Tahun 2010 tentang pedoman Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Seperti untuk perbaikan platfon ruangan dan salah satu toilet yang rusak, pengadaan pendingin ruangan/AC diruangan pelayanan, jumlah komputer yang belum terfasilitasi dan juga ketersediaan kursi yang kurang memadai.

Sumberdaya yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dapat berwujud, seperti sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya fasilitas, sumberdaya informasi dan kewenangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan secara keseluruhan mengenai sumberdaya kebijakan yang terkait dengan sumberdaya dalam hal kemampuan pelaksana dalam mengkomunikasikan kebijakan dan ketersediaan sumberdaya anggaran serta sarana dan prasarana disimpulkan bahwa kemampuan pelaksanaan dalam mengkomunikasikan kebijakan menunjukkan hasil yang sudah maksimal. Dan sumberdaya anggaran dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik sudah mendukung secara penuh dari Pemerintah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor atau aparatur. Jika aparatur setuju dengan bagian- bagian isi dari kebijakan yang akan di jalankan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat

kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah dan tidak tercapainya program yang telah dibuat.

Tugas Pemerintah di Kecamatan Sape itu juga sama yaitu adanya Camat yang mempunyai tugas untuk memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN, Sekretaris Kecamatan yang bertugas untuk penanggungjawab kesekretariatan penyelenggaraan PATEN.

Sikap badan pelaksana, menunjukkan seberapa besar daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, hubungan dan komunikasi yang terjadi di internal birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan, dukungan dari luar atau kelompok sasaran, maupun perorangan sangat menentukan. Tanpa dukungan tersebut sulit untuk diharapkan dalam pelaksanaan PATEN terlaksana dengan baik. Dalam pelaksanaan kebijakan ini dukungan penuh dari pemerintah masih kurang dan belum maksimal.

3. Disposisi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Sikap/Respon

Berbicara Disposisi berarti berbicara mengenai sikap/respon implementor terhadap kebijakan yaitu berupa kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari

respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Salah satu yang dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat yaitu dengan sikap petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Sape kabupaten Bima yang baik dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Seorang pelayan publik diharuskan memiliki sikap kejujuran, ramah tamah kepada masyarakat, kompeten untuk membantu masyarakat hal itu yang menjadikan masyarakat menjadi nyaman ketika berhadapan dengan pelayan publik sehingga bukan hanya menambah citra positif dari pelayanan akan tetapi menjadikan perwujudan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sikap/respon pelaksana pelayanan dengan ibu Farida, salah satu masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan PATEN di kantor kecamatan Sape mengungkapkan bahwa :

“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”. (18 Juni 2024)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Munandar, yang juga merupakan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan PATEN di kantor kecamatan Sape:

“Saat saya sedang menunggu, tiba-tiba ada orang yang baru datang dan petugas PATEN langsung melayani orang tersebut dikarenakan mereka saling kenal”. (18 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa disposisi/sikap/kecenderungan para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sape Kabupaten Bima belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis dan konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan.

b. Karakteristik

Karakteristik agen pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diperlukan karakteristik yang mampu mengayomi dan melayani dengan sungguh-sungguh semua kebutuhan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan. Aparatur pelaksana kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak perlu berkarakter keras,

karena kebijakan ini bukan sebuah peraturan yang memiliki sanksi.

Standar Pelayanan PATEN di Kecamatan Sape sudah mempunyai SOP (Standar Operasioanal Prosedur) sendiri di tiap Kecamatan, SOP tersebut juga berpedoman dari peraturan menteri dalam negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN. Terdapat 23 jenis pelayanan PATEN yang dapat diurus Kecamatan.

Pelayanan di Kecamatan Sape tersebut menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang sering diurus oleh Masyarakat adalah jenis layanan e-KTP dan KK. Dilihat dari proses pelayanan di Kecamatan Sape ini juga yaitu masyarakat datang mengambil nomor antrian, dipanggil giliran lalu datang ke *front office*, berkas di periksa oleh petugas loket (jika ada kekuarangan masyarakat diberitahukan kekurangannya dan bisa kembali melengkapi), data di input oleh petugas, berkas dilegalisasikan, dan setelah itu berkas dikembalikan kepada masyarakat. Untuk persyaratan pada masing-masing jenis pelayanan PATEN juga sama karena di Kecamatan sape berpedoman pada Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Lama waktunya untuk setiap pelayanan di Kecamatan sape ini juga yaitu hanya sekitaran 7-15 menit saja, namun dari pengamatan peneliti ketika melakukan pengamatan di Kecamatan Sape pukul 08.00 sampai dengan pukul 12.00 suasana

ruang pelayanan PATEN sangat ramai sekali dengan masyarakat yang menunggu antrian pelayanan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:143) variabel karakteristik pelaksana merupakan sikap penerimaan atau penolakan dari pelaksana (agen) terhadap suatu kebijakan akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tindakannya kinerja implementasi kebijakan publik. Karakteristik dari para 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. Karakteristik yang mencerminkan pelaksana menerima kebijakan tersebut, misalnya keteladanan, kejujuran, dan komitmen yang tinggi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah karakteristik dari 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, sebaliknya apabila sikapnya tidak baik, maka dalam menjalankan tugasnya akan tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Bapak H.

Anwar selaku Sekertaris Camat Sape mengungkapkan:

“Sikap para pelaksana program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada, kami akan memberikan yang terbaik agar masyarakat puas dengan pelayanan kami”. (18 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Informan Bapak H. Anwar selaku Sekertaris Camat Sape menunjukkan adanya usaha dan dukungan dari pihak pemerintah kecamatan Sape Kaupaten Bima untuk menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dengan optimal. Sehingga secara keseluruhan tentang disposisi khususnya karakteristik pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Sape Kabupaten Bima pada penelitian ini disimpulkan sudah baik, karena adanya dukungan penuh dari semua pihak. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat dijalankan. Pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik jika sepenuhnya di dukung oleh semua pihak, terlebih khusus bagaimana karakteristik yang diperlukan untuk membantu proses pelaksanaan kebijakan PATEN.

4. Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Struktur Organisasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur Organisasi birokrasi. Struktur Organisasi birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Struktur Organisasi birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan serta menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. Struktur Organisasi birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan kebijakan termasuk salah satunya Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan kebijakan yang dicetuskan oleh Menteri dalam negeri lewat Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN. Dalam pelaksanaan PATEN. Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparaturnya di Kecamatan Sape kabupaten harus sesuai dengan Struktur Organisasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda, dan fungsi birokrasi juga berada dalam lingkungan yang luas dan kompleks.

Berdasarkan uraian diatas sangat jelas, bahwa struktur Organisasi birokrasi pada Kecamatan Sape kabupaten Bima sudah seharusnya bertugas sesuai dengan ketentuannya masing-masing secara profesional. Namun ada beberapa kendala dan permasalahan yang dikeluhkan oleh beberapa masyarakat sehingga melatar belakangi dilakukannya penelitian ini.

Struktur Organisasi Birokrasi adalah norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. 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 Sape Kabupaten Bima. Peran dari para pelaksana sangat penting untuk proses pengimplementasian program PATEN. Para pelaksana berkewajiban bertugas memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan.

Kebijakan PATEN sebagai program pemerintah untuk memberikan pelayanan dalam bidang penyediaan kebutuhan

administrasi, Dalam implementasi PATEN di Kecamatan Sape sekretaris camat Sape sangat mendukung sekali dengan adanya program PATEN, seperti yang diungkapkan oleh H. Anwar S.Sos selaku Sekertaris Camat Sape :

“Program PATEN di Kecamatan Sape ini sudah dilakukan koordinasi antara Camat Sape selaku yang memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN dan Sekretaris Camat selaku yang bertugas dalam penatausahaan administrasi PATEN”. (20 Juni 2024)

Berbeda dengan pernyataan salah satu masyarakat, Ibu Yeni 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”. (21 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan H. Anwar S.Sos selaku Sekertaris Camat Sape dan Ibu Yeni salah satu masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan dan hasil observasi peneliti melihat dan menyimpulkan bahwa kualitas dari struktur birokrasi aparatur pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari double job atau rangkap jabatan yang dilakukan oleh petugas PATEN.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu aspek yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Kecamatan Sape Kabupaten Bima sendiri dalam menjalankan kebijakan PATEN mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sendiri yang mencakup produk pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan PATEN. Dengan adanya SOP, memudahkan masyarakat ketika ingin mengurus layanan di kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima karena sudah ada alur yang jelas. Kecamatan Sape merupakan pilot project Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kabupaten Bima, jadi sebelum menyelenggarakan PATEN Kecamatan Sape diberikan pembinaan dan pendampingan mengenai PATEN agar pegawai di Kecamatan Sape dapat mengetahui apa saja prosedur, dan alur untuk menjalankan PATEN.

Pemerintah memberikan fasilitas untuk penanganan pengaduan PATEN di Kecamatan Sape yang bertujuan agar masyarakat dapat melakukan pengaduan penyelenggaraan PATEN

melalui kotak pengaduan/saran, SMS ataupun secara langsung kepada Camat Sape atau pejabat yang ditunjuk. Akan tetapi, dalam pengamatan yang dilakukan oleh Peneliti di kantor Kecamatan Sape Kotak saran atau pengaduan yang terdapat pada ruang pelayanan juga tidak berfungsi dengan baik karena masyarakat tidak ada yang mengisi kritik dan saran untuk pemerintah Kecamatan Sape sebagai pelaksana PATEN, masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengaduan ke media sosial seperti Facebook. Sehingga mempengaruhi dari kemampuan pimpinan dalam melihat dan mengukur respon kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN yang diberikan oleh pelaksana kebijakan. Namun pada tahun 2020 peneliti mencatat bahwa masyarakat masih sangat aktif untuk berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran untuk pemerintah Kecamatan Sape Kabupaten Bima dan banyak laporan pengaduan yang dilakukan masyarakat dalam bentuk Laporan harian, terhitung jumlah pengaduan paling banyak yaitu pada tahun 2020 sebanyak 30 laporan pengaduan. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape kabupaten Bima masih terdapat kekurangan sehingga masyarakat masih banyak keluhan. Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Bima bertujuan untuk melihat

apakah kebijakan PATEN sudah dijalankan sesuai dengan Permendagri No 4 Tahun 2010 atau belum, karena hal itu mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Analisis Teoritis

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sape Kabupaten Bima, dengan memakai pendekatan Teori Edward III yang melingkupi Empat Aspek indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi maka penulis menganalisis hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Transmisi

Pembahasan tentang hasil implementasi ini merupakan hasil identifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya implementasi kebijakan dilihat berdasarkan dari sudut pandang empat variabel yang ditemukan oleh Edward III. Edward III menyatakan bahwa komunikasi merupakan faktor yang paling urgen untuk dilakukan karena dilihat sudut fungsinya bahwa komunikasi itu sendiri merupakan proses penyampaian atau mentransmisikan informasi, ide, gagasan, pikiran, sikap dan keterampilan. Keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi menjadi sangat penting untuk menyampaikan pendapat, pikiran, dan

ide untuk menjamin suatu pesan yang diekspresikan agar tidak terjadinya kesalahan miskomunikasi yang diterima dari pelaksana kebijakan.

Setiap pelaksanaan kebijakan itu dapat dilakukan dengan baik jika terdapat transmisi dalam komunikasi yang sangat intens dan efektif antara pihak pelaksana program kebijakan dengan kelompok sasaran yang ditargetkan. Tujuan dan sasaran dari program kebijakan tersebut itu dapat diintegrasikan secara efektif dan efisien sehingga dapat mengurangi hal-hal yang merusak perubahan dan perkembangan dalam unsur kebijakan dan program. Ini menjadi sangat esensial dan penting karena semakin tinggi pengetahuan tentang tata pelaksanaan kebijakan, sistem, kelompok, sasaran dan program yang dilaksanakan maka akan semakin rendah resiko yang dihadapi dari pelaksanaan unsur kebijakan itu sendiri.

Sistem dan program dalam unsur kebijakan merupakan mekanisme yang sangat ampuh dan efektif dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik sistem dan program yang dikomunikasikan diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi kebijakan publik, maka akan semakin kecil resiko atau asumsi yang diterima dari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi dan, begitu pula sebaliknya. Semakin buruk komunikasi yang dilakukan para pelaksana kebijakan, maka akan semakin hancur, dan rusak hingga menjadi malapetaka terhadap para implementor

kebijakan dengan masyarakat umum. Untuk itu di dalam proses pelaksanaan kebijakan public, itu dimaksudkan bagi para pelaksana mestinya harus tahu apa yang menjadi tugas khusus dan pokok dari unsur para pelaksana kebijakan itu kerjakan. Komunikasi tentunya adalah langkah yang sangat prioritas untuk menghidupkan kejelasan, sehingga tidak terjadi hal-hal ketidaksimpangsiuran terhadap perbedaan pendapat, tanggapan, dan pikiran dalam menyampaikan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Kebijakan ini harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan standar kualitas pelayanan sesuai dengan standar ukuran yang tepat dan proporsional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dan diamati oleh peneliti bahwa transmisi komunikasi terhadap antar implementor kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan dan masyarakat belum terlaksana dengan baik, karena dilihat dari hasil wawancara dan observasi pada penyelenggaraan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima, bahwa proses transmisi komunikasi kebijakan PATEN masih kurang disebabkan sosialisasi yang belum dilaksanakan secara intensif dan belum tersampaikan secara meluas.

Selama proses observasi dan wawancara itu berlangsung, proses komunikasi langsung hanya disosialisasikan kepada lingkungan wilayah kecamatan Sape dengan instrumen berupa platform informasi

atau media yang memuat segala jenis informasi terkait Program Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu ditingkat Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Selain itu mentransmisikan komunikasi lewat program sosialisasi ini juga dilakukan dengan struktur elemen pemerintah desa-desa, yaitu dengan mengadakan penyuluhan atau rapat dengan ketua RT dan RW yang ada di lingkungan kecamatan Sape kabupaten Bima. Transmisi Komunikasi ini pada intinya adalah merupakan bagian yang fundamental bagi pelaksanaan PATEN ditingkat wilayah Kecamatan Sape.

Implementasi atau pelaksanaan kebijakan masyarakat akan berjalan sesuai rencana apabila standar kualitas pelayanan itu sesuai dengan standar ukuran dan tujuan kebijakan publik. Seperti tingkat kualitas pelaksana pelayanan kebijakan yang dipahami oleh individu-individu yang menikmati dalam proses pencapaian tujuan kebijakan yang maksimal. Kejelasan dan standar ukuran dan tujuan kebijakan itu perlu dikomunikasikan secara akurat dan tepat pada waktunya sesuai dengan tingkat atau harapan pelayanan publik. Konsistensi terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan publik itu perlu dikomunikasikan secara komprehensif sehingga para implementor kebijakan dapat mengetahui secara efektif dan tepat sasaran terhadap tujuan kebijakan yang dilaksanakan.

Penyelenggaraan Kebijakan PATEN ini dilaksanakan atas dasar amanat dari Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010. Peraturan

Menteri Dalam Negeri tersebut adalah jelas mengatur tentang sistem pelaksanaan PATEN, mulai dari kebijakan pelayanan khusus hingga sampai pada kebijakan pelayanan umum termasuk target khusus untuk di wilayah tingkat kecamatan Sape Kabupaten Bima yang ditetapkan oleh peneliti sebagai penyelenggara PATEN. Penyerahan wewenang dan pelimpahan tugas dan tanggung besar diwilayah kecamatan adalah merupakan salah satu syarat untuk menyelenggarakan PATEN guna mendukung progresifitas keberhasilan suatu Implementasi Kebijakan Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Seperti halnya kabupaten/kota yang memiliki landasan hukum yang diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Paten diseluruh wilayah kecamatan, lebih khususnya hasil pengamatan peneliti di wilayah kecamatan Sape Kabupaten Bima.

PATEN itu sendiri memiliki tujuan dan tanggung jawab yang besar untuk memberikan kemudahan dan pelayanan kebijakan kepada masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di kecamatan Sape. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa Informan menyampaikan bahwa: PATEN ini memang sebenarnya merupakan kebijakan yang sangat baik, karena itu publik ataupun masyarakat setempat perlu diberikan kemudahan agar sampai dalam proses pelayanan tidak dapat membingungkan. Oleh karena itu didalam PATEN ini di atur mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP),

seperti bidang-bidang apa saja yang perlu diatur secara efektif dan efisien dalam proses kepengurusan bidang perijinan maupun non perijinan.

b. Kejelasan

Disamping itu juga, sumber informasi atau isi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak di komunikasikan secara jelas dan berbeda-beda juga akan menimbulkan interpretasi berbeda pula. Agar proses implementasi kebijakan berjalan efektif, maka dibutuhkan usaha semua personil yang secara khusus dapat mengerti secara jelas dan akurat tentang mengenai maksud dan tujuan pelayanan kebijakan tersebut. Dalam hal penerapan komunikasi dan standar kualitas pelayanan publik adalah diterapkan pada tahap Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di wilayah kecamatan tersebut adalah dengan cara sosialisasi.

Adapun komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu standar kebijakan yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan pelayanan Kecamatan Sape kabupaten Bima dengan pihak-pihak yang terkait sesuai tujuan dan sasaran yang tepat terhadap komunikasi yang dijalankan. Terkait dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape sebagai fokus penelitian, komunikasi antara pimpinan kepada pegawai dengan elemen masyarakat umum memang belum maksimal, karena kurangnya dukungan dan kegiatan sosialisasi secara administratif dari

pihak Pemerintah sehingga tingkat pelayanan kebijakan kurang berpengaruh terhadap standar kepuasan publik, dan juga kurangnya daya dukung lainnya yang membuat unsur pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik ini juga semakin terhambat. Oleh karena itu, komunikasi yang baik yang potensial itu memiliki peranan besar untuk mencapai tingkat kepuasan publik.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:142) variabel tersebut, tentunya didasarkan pada kepentingan publik dan standar kebijakan yang layak terhadap faktor-faktor yang menghidupkan kinerja pejabat, dan pelayanan kebijakan publik. Artinya aktivitas dan kinerja birokrasi terhadap implementasi kebijakan itu dapat diukur tingkat keberhasilannya. Apabila standar ukuran dan tujuan kebijakan tersebut mampu diprioritaskan secara khusus kepada kebutuhan masyarakat. Kebutuhan publik atau masyarakat yang dimaksud disini adalah implementasikan hasil kebijakan birokrasi terhadap kebijakan dan kebutuhan dasar masyarakat. Kebijakan dan kebutuhan itu harus diimplementasikan secara cepat, tepat, akurat dan terukur dengan tujuan dan maksud yang jelas, bukan hanya diterima saja. Tetapi faktor-faktor apa atau variabel-variabel apa yang sejauh ini dapat terjadi. Itu dapat dikendalikan dan direalisasikan dengan standar realistik kebijakan yang ada.

Dengan maksud tingkat realitas kebijakan yang ada adalah keberhasilan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi

terpadu yang berdasarkan hasil penelitian dilapangan, kebijakan pelayanan kurang berhasil apabila publik sudah tidak merasa puas, dan tak terbantu dengan hadirnya akses kebijakan, Seperti yang dikatakan oleh Informan Bapak Kurniawan dari publik atau masyarakat setempat yang sedang mengurus pembuatan kartu identitas baru (KTP- elektronik); ditemui di Kantor Kecamatan Sape dan mengatakan: Kami merasa sangat puas dan cukup terbantu dengan akses Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu ini, dulu sebelum adanya PATEN kita susah mengurus data-data yang dibutuhkan oleh identitas pribadi, seperti KTP. Tapi sekarang sudah jauh berbeda. Cukup ke satu ruangan tunggu ditempat pelayanan umum dan tunggu hasilnya pun selesai. Sangat memuaskan dan cukup mempermudah dalam prosesnya.

Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Sape itu berdasarkan hasil penelitian lewat observasi dan wawancara dari pihak informan, Pelayanan kebijakan terpadu berhasil dilakukan dan diterapkan dengan baik. Karena kebijakan itu sendiri dapat dinikmati dan dirasakan langsung kegunaannya oleh publik atau masyarakat setempat. Tujuan akses pelayanan kebijakan PATEN ini sudah jelas untuk memberikan standar pelayanan prima kepada masyarakat dalam soal tentang kepengurusan dokumen-dokumen dan data-data, baik data dan dokumen dalam bidang perijinan maupun non perijinan.

Kebijakan PATEN di Kecamatan Sape, menurut deskripsi hasil penelitian sudah dikatakan berhasil. Karena dengan kesetaraan informasi yang diterima dan data yang diperoleh peneliti dilapangan, kebijakan PATEN sangat cepat dan membantu masyarakat. Dengan adanya PATEN masyarakat sudah tidak dibingungkan dengan alur pengurusan administrasi yang susah dan berbelit-belit di kecamatan Sape Kabupaten Bima.

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

Menurut Van Meter dan Van Horn (2012:30), menyatakan ada enam faktor yang sangat penting dan berpotensi dalam mempengaruhi proses Implementasi Kebijakan termasuk Pelayanan Administrasi Terpadu di wilayah kecamatan, yakni:

1. Tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Sikap dan Perilaku Pelaksana Kebijakan
4. Kecenderungan (disposisi) dari pelaksana
5. komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana
6. lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

Oleh karena itu, peneliti menjadikan enam variabel tersebut sebagai referensi yang relevan dengan teori Edward III dalam penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di Kecamatan Sape kabupaten Bima. Untuk mempermudah peneliti guna memperoleh data dari penelitian di lapangan kecamatan Sape, maka peneliti menggunakan teori Edward III dalam Widodo (2011:98) sebagai tolok ukur untuk melihat masalah yang sangat fundamental dilingkungan kantor kecamatan Sape terkait dengan kebijakan PATEN yaitu: bagaimana komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi di kecamatan Sape kabupaten Bima.

Jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab sesuai tugas dan fungsinya untuk melaksanakan kebijakan pelayanan, maka sumber daya dibutuhkan untuk mendapatkan pelaksanaan kebijakan yang secara efektif terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di wilayah kecamatan. Sumber daya yang dimaksud disini adalah hubungan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Oleh karena itu, sumber daya bagi peneliti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap terlaksananya keberhasilan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan.

Walaupun isi kebijakan sudah ditransmisikan secara jelas dan konsisten, akan tetapi apabila pihak-pihak implementor dan para

pemangku kebijakan kekurangan sumberdaya, disposisi dan komunikasi yang kurang baik, maka proses pelaksanaan kebijakan berujung tidak akan berjalan dengan efektif, atau tidak sesuai dengan harapan publik.

2. Sumber Daya dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Sumber Daya Manusia

Setiap ada akses pelayanan dan kebijakan itu harus didukung oleh sumber daya yang memadai, sehingga dengan sumber daya manusia yang memadai dapat menghidupkan efektifitas proses kegiatan pelayanan kebijakan yang ada. Sumber daya manusia itu adalah faktor kecukupan yang baik secara kualitas maupun kuantitas dari para implementor yang meliputi seluruh kelompok, tujuan dan sasaran pada Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di wilayah Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Sumber Daya pada dasarnya adalah kualitas kebijakan dan pelayanan masyarakat yang cukup. Keduanya itu harus di amati, diteliti dan diperhatikan terus dalam implementasi program, kebijakan, dan pelayanan pada publik. Sebab tanpa adanya intervensi kebijakan publik maka para implementor, dan pemangku kebijakan menjadi kurang efektif dan berjalan tidak sesuai dengan harapan publik.

Sumber daya manusia yang memadai itu dapat menjamin perkembangan program, dan kebijakan pelayanan. Tanpa adanya

dukungan dari entitas kebijakan tersebut, maka performa kebijakan tak akan dapat berjalan dengan baik dan efektif dalam untuk mendulang tujuan dan sasaran kebijakan public, oleh karena itu sumber daya itu sangat penting untuk diperhatikan dalam menuai kebijakan PATEN. Sumber daya manusia adalah kualitas PATEN yang berfungsi untuk menjalankan akes kebijakan dan pelayanan di wilayah kecamatan. Lebih khususnya di kecamatan Sape kabupaten Bima. Keadaan Sumber Daya yang memadai tidak kalah pentingnya dengan keadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan baik serta termasuk ruangan pelayanan yang memadai, beserta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting untuk mencapai standar kualitas pelayanan dan kebijakan yang prima.

Selain dari pada itu sumber daya lain yang meliputi jumlah staf, bidang keahlian para implementor itu dipakai karena untuk mendapatkan informasi yang relevan dan komunikasi yang cukup untuk mengimplementasikan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Wilayah Kecamatan Sape Kabupaten Bima itu tetap dilaksanakan. Sebab standar faktor pemenuhan komu nikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terkait dalam pelaksana program. Itu perlu adanya kewenangan sistem yang menjamin bahwa akses kebijakan dan pelayanan itu dapat diarahkan kepada publik. Sebagaimana yang cita-citakan dan diharapkan besar oleh publik terkait fasilitas-fasilitas, sarana dan prasarana pendukung yang dapat

dipakai dan dinikmati untuk melaksanakan kegiatan program, dan sasaran kebijakan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:120) sumberdaya adalah merupakan keberhasilan proses implementasi terhadap unsur kebijakan dan standar pelayanan yang tersedia. Sumber daya yang berkualitas adalah manusia yang berpotensi karena untuk meningkatkan sumber pelayanan yang baik dibutuhkan proses yang sangat penting untuk menentukan pencapaian implementasi. Selain sumber daya manusia yang penting dan standar pencapaian implementasi yang cukup, faktor lain seperti finansial dan ketersediaan waktu itu sangat diperlukan oleh para implementor. Terutama dalam soal Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Sape Kabupaten Bima yang dianggap masih kurang.

Dengan adanya para pelaksana-pelaksana atau pemangku kebijakan yang sumber dayanya yang dianggap masih rendah, kurang berdasarkan keahliannya dibidang mereka masing-masing. Maka proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape kabupaten Bima tak berjalan efektif. Termasuk dalam ketersediaan sumberdaya yang tidak maksimal, yang menyebabkan pelaksanaannya petugas-petugas yang jauh dari harapan dan keinginan publik. Seperti petugas yang kurang memberikan kepuasan yang baik terhadap akses pelayanan dan kebijakan: kurang jelas dan tak perhatikan dalam menjelaskan kepada masyarakat terkait

tentang persyaratan khusus administrasi yang dibutuhkan. Selain dari pada itu terdapat juga pelayanan yang kurang karismatik terhadap masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nuraini yang ditemukan di Kecamatan Sape ketika mempertanyakan berapa jumlah blanko e- KTP secara keseluruhan di wilayah kecamatan Sape kabupaten Bima.

Berdasarkan hasil penelitian lewat wawancara dan observasi yang ditemui oleh peneliti menemukan bahwa sumberdaya kebijakan dan akses pelayanan publik dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di kecamatan Sape belum terlaksana dengan baik, karena berdasarkan hasil keterangan dan pernyataan mereka itu masih ditemukan beberapa hal yang menjadi kendala para petugas-petugas pelayanan dan kebijakan: salah satunya adalah mereka kurang pengalaman, pengetahuan dan keterampilan, selain daripada itu sikapnya yang kurang elok dan ramah terhadap masyarakat.

Dalam bidang apapun jika sumber daya manusia; seperti pengalaman, pengetahuan dan keterampilan kurang maksimal, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kendala yang harus diselesaikan. Tetapi para pemangku kebijakan dan pelayanan di wilayah kecamatan Sape Kabupaten Bima yang kurang bisa memanfaatkan sumber daya dan sumber dana yang diberikan oleh pemerintah pusat untuk kebutuhan daerah, maka akan terus menjadi kendala.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan para Informan secara keseluruhan mengenai sumberdaya kebijakan adalah akses pelayanan yang terkait dengan pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan dalam hal kemampuan pelaksana untuk mengkomunikasikan kebijakan dan akses pelayanan ditingkat masyarakat itu masih sangat jauh dari harapan publik. Termasuk alasan soal tentang ketersediaan sumber daya anggaran, sumber daya pengetahuan dan sumber daya pengalaman dibidangnya masing-masing. Serta kebutuhan sarana dan prasarana bisa ditemukan langsung kepada: kemampuan para implementor, pelaksana atau para pemangku kebijakan dalam mengkomunikasikan kebijakan dan akses pelayanan itu menunjukkan hasil yang belum maksimal.

Salah satu faktor yang menyebabkan terhadap efektifitas implementasi kebijakan dan pelayanan publik adalah sikap, dan perilaku para implementor dan struktur birokrasi pemerintahan ditingkat kecamatan masih rendah. Jika aparatur dan struktur birokrasi akui kelemahan pengetahuan dan pengalaman dibidang mereka masing-masing. Tentu standar kepuasan publik terhadap kebijakan yang di jalankan akan mereka melaksanakan dengan senang hati. Tetapi jika pespektif mereka berbeda dengan pemangku kebijakan dan pelayanan, maka proses implementasi kebijakan administrasi terpadu kecamatan akan mengalami banyak masalah dan pada kesimpulannya adalah tidak tercapainya program, sistem yang telah dibuat dan

diharapkan oleh publik. Oleh karena itu sikap badan pelaksana, dan masyarakat harus diintegrasikan dan disatukan agar supaya mereka dapat menunjukkan daya dukung struktur birokrasi dan organisasi. Nilai-nilai yang positif terus diperhatikan, dan komunikasi yang intens terjadi di internal birokrasi dan organisasi dalam pelaksanaan kebijakan, dan pelayanan publik harus diasosiasikan lagi dengan baik. Tujuannya adalah agar daya dukungan dari luar atau kelompok sasaran, maupun perorangan sangat menentukan hasil kebijakan dan pelayanan yang efektif. Tanpa daya dukungan mereka tersebut itu sulit untuk mengharapkan terlaksananya program atau kebijakan publik dengan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik ditingkat kecamatan Sape Kabupaten Bima itu masih kurang dukungan penuh dari pihak pemerintah setempat dan belum maksimal.

b. Sumber Daya Anggaran/Finansial

Selain sumber daya manusia, juga dibutuhkan potensi yang lain, salah satunya adalah sumberdaya anggaran/finansial. Sumber daya yang finansial ini adalah tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan juga tidak diperbolehkan adanya pungutan liar dalam proses pelaksanaannya implementasi kebijakan karena semua beban anggaran negara semua yang dibutuhkan itu sudah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Jadi dalam hal apapun sumber daya anggaran/finansial tidak ada alasan untuk

menjadi kendala. Karena sepenuhnya ditanggung negara. Baik dalam proses kepengurusan administrasi publik perijinan maupun non perijinan terhadap perubahan dan peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana demi menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Sesuai ketentuan Peraturan Undang-Undang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN, seperti sumber daya di kecamatan yang dapat mendorong pelaksanaan kebijakan dan pelayanan administrasi secara terpadu ditingkat kecamatan. Tak hanya sumber daya manusia, tetapi sumber daya anggaran, sumberdaya fasilitas, sumber daya sarana dan prasarana, dan sumber daya informasi dan pengalaman itu sangat dibutuhkan dalam pencapaian proses suatu keberhasilan kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi peneliti menganalisis dan menyimpulkan bahwa ada dalam bidang sumberdaya anggaran/finansial dapat disimpulkan tidak terdapat mengalami kendala. Namun pihak pemerintah kecamatan Sape kabupaten Bima kurang bisa memanfaatkan sumber daya anggaran/finansial yang dimiliki yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten Bima untuk pemenuhan fasilitas-fasilitas sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Seperti untuk perbaikan platfon

ruangan dan salah satu toilet yang rusak, pengadaan pendingin ruangan/AC diruangan pelayanan, jumlah komputer yang belum terfasilitasi dan juga ketersediaan kursi yang kurang memadai.

3. Disposisi dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Sikap/Respon

Salah satu faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Sape kabupaten Bima adalah sikap atau respon dari para pelaksana kebijakan. Jika para pelaksana punya sikap atau respon yang baik maka para pelaksana akan melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Tetapi apabila para pelaksana kebijakan tidak punya karakter dan sikap demikian, maka dapat menyebabkan runtuhnya integritas pelayanan publik. Oleh karena itu berdasarkan hasil pengamatan yang diwawancarai dan yang diobservasi oleh peneliti, menyatakan; bahwa sikap/respon (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di wilayah kecamatan Sape kabupaten Bima belum terlaksana dengan baik, karena banyak yang terindikasi tidak demokratis dalam pelayanan, dan tidak terbuka kepada masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun berdasarkan hasil pengamatan serta yang diwawancarai tentang disposisi/kecendrungan dari sikap dan karakter para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan pelayanan

administrasi terpadu kecamatan di wilayah kecamatan Sape pada penelitian ini juga dapat dikatakan masih baik, karena adanya daya dukungan penuh dari semua pihak, yaitu daya dukungan publik. Sehingga pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai rencana masyarakat dan pemerintah. Pelaksanaan kebijakan administrasi secara terpadu dapat berjalan dengan baik apabila sepenuhnya di dukung oleh semua pihak, termasuk proses pelaksanaan kebijakan publik.

b. Karakteristik

Keberhasilan suatu kebijakan dan pelayanan publik yang baik sebenarnya adalah itu tergantung karakter dan sifat dari pemangku kebijakan. Hal ini dapat dibuktikan pada karakteristik yang melekat erat kepada para implementor kebijakan/program. Karakter dan perilaku adalah hal yang sangat penting dimiliki oleh para implementor, seperti: kejujuran, komitmen, dan demokratis. Implementor atau pemangku kebijakan yang memiliki sikap jujur, dan perilaku yang berkomitmen tinggi dan demokratis akan selalu bertahan diantara hambatan-hambatan, faktor-faktor yang menyebabkan runtuhnya pelayanan dan kebijakan publik. Demikian pula sikap dan karakter yang demokratis akan meningkatkan kepuasan publik dan pelayanan kebijakan. Karakter dan perilaku ini diintegrasikan menjadi dua;

1. Karakter moral; Karakter moral adalah bersikap jujur, adil, bijaksana, komitmen, dan terbuka pada siapapun.

2. Karakter kinerja; Karakter kinerja adalah ulet, kerja keras, gigih, tangguh, tak gampang menyerah, pandai berkomunikasi, mudah beradaptasi, kreatif dan pandai berkolaboratif kepada siapapun.

Jika kedua karakter dan perilaku kebijakan dan pelayanan publik itu sudah diintegrasikan menjadi satu, maka kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan publik akan semakin baik. Berbicara tentang persoalan disposisi berarti berbicara tentang karakter dan perilaku para pemangku kebijakan yang kurang sadar memahami kepentingan publik. Tetapi kemungkinan besar para pelaksana pasti paham tentang maksud, tujuan, dan sasaran program pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Namun karena seringkali mengalami kesalahan dalam melaksanakan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Sape kabupaten Bima secara tepat. Maka mereka menolak tujuan, dan sasaran yang telah dipastikan dan ditentukan dengan baik. Disisi lain karena adanya daya dukungan dari para pejabat pelaksana dengan struktur birokrasi itu sangat membantu untuk mencapai sasaran program yang telah ditentukan.

Salah satu dukungan yang sangat kuat adalah adanya peningkatan indeks kepentingan, kepuasan dan pelayanan publik; seperti petugas pelayanan PATEN yang bersikap jujur, adil, bijaksana dan terbuka kepada publik. Ketika melaksanakan pelayanan dan kebijakan publik di kecamatan Sape, Seorang pelayan publik itu

diharuskan memiliki dua karakteristik seperti yang peneliti katakan tadi, yakni karakter moral dan karakter kinerja; karakter moral adalah mereka yang memiliki sikap kejujuran, berlaku adil terhadap sesama, ramah tamah kepada masyarakat, pandai berkomunikasi dan terbuka kepada masyarakat yang menanyakan tentang segala jenis masalahnya. Sedangkan karakter kinerja adalah kerja keras, ulet, gigih, tangguh, tak gampang menyerah dan mampu menerima perubahan pada suatu lingkungan. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012:143) karakter ini merupakan sikap dan perilaku pelaksana pemangku kebijakan yang banyak melakukan penerimaan dan penolakan terhadap kinerja implementasi kebijakan pelayanan administrasi publik secara terpadu. Dikarenakan adanya indikasi kecenderungan atau sikap dari pelaksana kebijakan yang kurang berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan dan pelayanan administrasi secara terpadu di wilayah kecamatan Sape kabupaten Bima, yang pada akhirnya dapat menyebabkan ketidakpuasan pelayanan publik.

4. Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima

a. Struktur Organisasi

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2010: 130) salah satu aspek atau variabel yang menjadi pusat perhatian para pemangku kebijakan dan pelayanan umum adalah struktur organisasi formal dan organisasi non formal yang ikut bergabung mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di wilayah kecamatan. Dalam kebijakan PATEN, pihak-pihak pelaksana bertugas dan bertanggung jawab untuk membantu dan mempermudah kebutuhan masyarakat dalam hal proses pemenuhan kebijakan dan pelayanan di tingkat kecamatan Sape kabupaten Bima. Peran dari para pelaksana/implementor kebijakan tersebut sangat penting untuk dilakukan agar supaya dapat mengimplementasikan program dan standar kebijakan yang layak. Para pemangku kebijakan harus berkomitmen, dan konsisten dengan pelayanan yang prima sesuai dengan moto pelayanan di Kecamatan Sape kabupaten Bima yaitu “jujur, adil dan bijaksana” yang merupakan kata-kata yang membangun untuk bersahabat, tetap senyum, terbuka informasi, cepat melayani, dan terbuka untuk masyarakat umum. Maka dalam hal ini pihak-pihak terlibat dalam pelaksana kebijakan dan pelayanan umum tidak boleh berkarakteristik keras karena kebijakan PATEN adalah bukan hanya kebijakan dan pelayanan publik yang cuman informatif tetapi transformatif.

Transformatif dalam hal bagaimana pihak-pihak implementor dapat mengubah dan mengimplementasikan kebijakan PATEN yang sesuai dengan harapan besar masyarakat, yang tujuannya adalah mampu melindungi, memelihara, dan melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh demi asas kebutuhan besar masyarakat. Agen birokrasi, hak dasar masyarakat, dan pelaksana kebijakan PATEN tidak boleh berperilaku dan berkarakter keras, karena dapat mengganggu proses kebijakan dan pelayanan umum. Ini bukan soal tentang peraturan moral, perilaku dan karakter pemangku kebijakan, tetapi ini adalah soal sanksi kebijakan PATEN sebagai pertimbangan program pemerintah untuk memberikan kepuasan pelayanan dan kebijakan masyarakat secara utuh.

Berdasarkan hasil pengamatan, yang diwawancarai dan diobservasi oleh peneliti melihat bahwa karakter, etika dan karakteristik struktur organisasi birokrasi, dan agen pelaksana dalam soal Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di kecamatan Sape kabupaten Bima belum terlaksana dengan efektif, karena banyak pihak-pihak implementor yang terindikasi rangkap jabatan secara struktural yang dilakukan oleh petugas PATEN.

Menjelaskan tugas dan fungsi PATEN adalah mengupas tuntas tugas dan tanggung jawab birokrat tentang kewenangan badan pelaksana kebijakan, dan pelayanan umum, yang kemudian tidak dapat dilepaskan dari struktur organisasi birokrasi. Struktur Organisasi

birokrasi seperti yang peneliti katakan adalah merupakan petunjuk dasar bagi implementor/pelaksana kebijakan dan pelayanan umum tentang soal bagaimana melaksanakan pembagian tugas dan kewenangan pejabat yang diembannya. Struktur Organisasi birokrat bertugas sebagai pemegang peranan penting dalam soal mengatur, dan mengendalikan pelaksanaan kebijakan dan pelayanan umum.

Menurut Edward III dalam Widodo (2012:110), kecenderungan karakter kinerja dan moral dari pihak-pihak pelaksana kebijakan dan pelayanan umum itu berperan penting untuk menciptakan transformasi pelaksanaan kebijakan publik yang fleksibel, atau yang sesuai dengan tujuan, sasaran dan harapan publik. Karakter moral dan kinerja yang baik itu sangat penting dimiliki oleh pelaksana kebijakan dan pelayanan umum, sebab tanpa kekuatan itu. Maka akan dapat menyebabkan nilai kejujuran, komitmen dan komunikasi yang gagal terhadap pencapaian standar kebijakan publik dan pelayanan umum. Kejujuran tentunya mengarahkan pada implementor yang punya pengetahuan luas dan sikap terbuka pada siapapun. Sedangkan komitmen yang tinggi dari implementor kebijakan akan membuat mereka selalu tetap optimis dalam menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya dalam menjalankan kewenangannya.

Sikap, karakter, dan komitmen dari pelaksana kebijakan dan pelayanan umum akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementor memiliki karakteristik yang baik,

seperti bersikap jujur, adil dan terbuka kepada publik, maka implementasi tugas dan tanggung jawab akan terlaksana dengan baik, sebaliknya apabila sikap, karakter dan komitmen dari pemangku kebijakan dan pelayanan umum tidak mendukung, maka implementasi tugas dan tanggung jawab tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut tentu harus dilakukan oleh struktur birokrasi agar seluruh aparatur pelaksana bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pokoknya masing-masing, sehingga tidak ada lagi alasan lain dari pihak-pihak implementor yang bekerja tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dalam Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di kecamatan Sape kabupaten Bima.

★ Struktur Organisasi birokrasi yang baik dan efisien tentu akan memberikan daya dorongan yang kuat kepada pencapaian pelaksanaan pelayanan kebijakan dan pembangunan, walaupun dalam pelaksanaan kebijakan dan pembangunan sarana dan prasarana ini mengalami sedikit kendala. Akan tetapi, tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab besar dari pihak pelaksana tidak akan pernah lepas dari struktur birokrasi kebijakan dan pelayanan umum, terutama di kecamatan Sape kabupaten Bima. Struktur Organisasi birokrasi dan standar pelayanan umum di kecamatan Sape itu masih kurang efektif dan efisien. Karena struktur birokrat mempunyai sejumlah indikasi yang dianggap punya tujuan yang berbeda, dan fungsi yang berbeda, terutama dalam lingkungan kecamatan. Berdasarkan temuan diatas itu sudah sangat

jelas, bahwa struktur birokrasi di kecamatan Sape kabupaten Bima belum terlaksana dengan baik.

Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyelenggaraan Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di kecamatan Sape Kabupaten Bima tidak sesuai dengan struktur organisasi birokrasi yang baik, atau pemerintah yang baik (*good governance*), dikarenakan mereka banyak yang rangkap jabatan, minim pengalaman, dan keterampilan. Sebagai diameter kebijakan dan standar kualitas pelayanan umum adalah struktur organisasi birokrat atau pemerintahan yang punya segudang pengalaman dan pengetahuan, sehingga ketika dihadapkan dengan persoalan pemerintah yang baik (*good governance*).

Pintu masuknya adalah karakter moral; jujur, adil, bijaksana dan kinerja yang ulet; gigih, tangguh, dan tidak gampang menyerah terhadap percepatan reformasi Pelayanan Kebijakan Administrasi Terpadu kecamatan di kecamatan Sape Kabupaten Bima. Sebagai pusat wilayah kecamatan, pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) harus terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah kebijakan dan pelayanan umum (publik) di wilayah kecamatan harus untuk ditingkatkan kearah yang lebih baik.

Untuk meningkatkan kebijakan dan pelayanan umum di kecamatan, maka diupayakan pelaksanaan Reformasi Administrasi dan

elayanan umum diwilayah lokal. Sesuai dengan terbitnya Peraturan pemerintah Nomor 19 tentang kecamatan, UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan kecamatan sebagai peranan penting dalam Satuan Perangkat Kerja Daerah yang secara filosofis dapat meningkatkan kualitas kebijakan dan pelayanan umum di wilayah kecamatan, terutama di kecamatan Sape kabupaten Bima. Peningkatan kualitas dan pelayanan di kecamatan bukan hanya tugas dan fungsi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan tugas pemerintahan umum, akan tetapi kepanjangan tangan dari tugas dan fungsinya seorang kepala pemerintahan pusat; Gubernur dan Presiden itu diperintahkan kepada pemerintahan yang paling bawah, yakni kepala kecamatan. Oleh karena itu sebagai Unit Pelayanan Umum ditingkat yang paling kecil, khususnya diwilayah kecamatan adalah harus bekerja sesuai keadaan wilayahnya masing-masing, karena untuk meningkatkan kualitas dan standar pelayanan umum kepada masyarakat, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Sape adalah merupakan inovasi sederhana untuk melaksanakan reformasi Administrasi di tingkat wilayah kecamatan (*local*), khususnya di kecamatan Sape kabupaten Bima. Inovasi sederhana tersebut secara filosofis dapat mengembangkan dan meningkatkan manfaat yang besar terhadap kebijakan dan pelayanan umum, selain mempercepat kepengurusan adminstrasi publik juga dapat mempermudah

kelangsungan informasi-informasi yang transformatif dan terbuka kepada masyarakat umum.

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Sape kabupaten Bima merupakan upaya pelaksanaan reformasi administrasi yang dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Pedoman Teknis Petunjuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kebijakan reformasi administrasi dan pelayanan umum yang dirumuskan oleh Kementerian Dalam Negeri ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan dan publik bagaimana mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelayanan dan kebijakan publik.

Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan publik di Kecamatan Sape kabupaten Bima yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan masyarakat. Kebijakan masyarakat itu dilihat atas dasar pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama dari aspek sarana dan prasarana. Melalui PTEN, warga masyarakat dapat menerima akses pelayanan fasilitas yang lebih cepat dan terukur secara jelas. dengan fungsi dan tujuan penyelenggaraan yakni mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat umum di kecamatan

Sape kabupaten Bima. Selanjutnya pemerintah kecamatan Sape, sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi persyaratan:

1. Substantif ; Substantif adalah pendelegasian tugas dan tanggung kecamatan sebagai pedoman Menteri Dalam Negeri kepada Camat;
2. Administratif; Administratif adalah standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan, seperti soal kepengurusan data-data, dokumen dan berkas-berkas lainnya.
3. Teknis . Teknis adalah sarana dan prasaran, seperti fasilitas-fasilitas yang memadai.

Dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan, Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 menggambarkan tentang tugas dan fungsinya birokrasi kecamatan adalah menjadi pemerintahan yang baik (*good governace*). Jika mereka tidak menjadi pemerintahan yang baik, maka potensi terjadinya penyakit birokrasi dalam pelayanan publik itu tidak dapat dihindarkan secara aktif. Untuk itu, komunikasi, sumber daya manusia, disposisi/kecenderungan dan struktur birokrasi adalah faktor yang sangat penting untuk diintegrasikan dalam peningkatan Implementasi PATEN.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di kecamatan Sape kabupaten Bima, Kualitas sumberdaya adalah pencapaian tingkat kepuasan publik terhadap standar kualitas pelayanan dan kebijakan umum, khususnya di kecamatan Sape kabupaten Bima. Begitupun sebaliknya komunikasi, disposisi dan

struktur birokrasi di wilayah kecamatan Sape. Keempat variabel tersebut tentunya tidak bisa dipisahkan dari faktor lainnya, karena memiliki satu-kesatuan yang sama dari permasalahan yang berbeda. Dengan demikian untuk mencapai tingkat kepuasan publik terkait akses pelayanan dan kebijakan, maka keempat variabel itu harus disatukan dan dipadukan.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Untuk mengetahui standar Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di kecamatan Sape kabupaten Bima, maka struktur birokrasi dibagi menjadi dua aspek, yaitu mekanisme dan struktur organisasi tata pelaksana. Mekanisme adalah implementasi program yang biasanya sudah ditentukan melalui tahapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diprioritaskan pada program pelayanan kebijakan. SOP yang efektif pada umumnya memetakan struktur kerja yang jelas, sistematis, terorganisir, tidak rumit dan sangat mudah untuk dibaca dan dipahami secara detail oleh publik. Sedangkan struktur organisasi tata pelaksana adalah rangkaian tugas dan fungsi para pemangku kebijakan dan pelayanan publik yang disusun secara sistematis. Oleh karena itu struktur organisasi tata pelaksana pelayanan publik harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kebijakan dan pelayanan masyarakat umum.

Dari keempat variabel yang ditemukan oleh peneliti menurut teori Edward III memiliki satu-kesatuan yang kuat dengan yang lain, karena ada hubungan yang saling terkait satu sama lain. Terutama dalam hal mencapai tujuan dan sasaran program kebijakan dan pelayanan umum. Semuanya saling bersinergi untuk mencapai tujuan, harapan masyarakat umum. Jika pemerintah dipisahkan dengan pelayanan publik, maka kebijakan pemerintah, bisa disebut tidak terlaksana dengan baik.

Di Kecamatan Sape kabupaten Bima sendiri dalam menjalankan kebijakan PATEN memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sendiri yang melingkupi segala jenis produk layanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana yang digunakan dan dipakai untuk akses kebijakan dan pelayanan PATEN. Dengan adanya Struktur Birokrasi, maka SOP dapat memudahkan dan mempercepat masyarakat ketika ingin mengurus layanan administrasi di wilayah kecamatan Sape kabupaten Bima, dikarenakan adanya sistem alur yang jelas. Sistem dan struktur birokrasi yang jelas adalah karakteristik, norma-norma dan pola-pola yang berhubungan dekat dengan rangkaian birokrasi, dan badan-badan eksekutif yang memiliki hubungan potensial secara baik. Salah satu aspeknya adalah dilihat dari aspek organisasi yang terstruktur melalui SOP. Standar Operasional

Prosedur menjadi salah satu petunjuk bagi setiap implementor kebijakan dan pelayanan publik.

Pemerintah memberikan fasilitas untuk penanganan pengaduan PATEN di Kecamatan Sape yang bertujuan agar masyarakat dapat melakukan pengaduan penyelenggaraan PATEN melalui kotak pengaduan/saran, SMS ataupun secara langsung kepada Camat Sape atau pejabat yang ditunjuk. Akan tetapi, dalam pengamatan yang dilakukan oleh Peneliti di kantor Kecamatan Sape Kotak saran atau pengaduan yang terdapat pada ruang pelayanan juga tidak berfungsi dengan baik karena masyarakat tidak ada yang mengisi kritik dan saran untuk pemerintah Kecamatan Sape sebagai pelaksana PATEN, masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengaduan ke media sosial seperti Facebook. Sehingga mempengaruhi dari kemampuan pimpinan dalam melihat dan mengukur respon kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN yang diberikan oleh pelaksana kebijakan. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sape kabupaten Bima masih terdapat kekurangan sehingga masyarakat masih banyak keluhan. Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Bima bertujuan untuk melihat apakah kebijakan PATEN sudah dijalankan sesuai dengan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN atau belum, karena hal itu dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima, Program PATEN di Kecamatan Sape, menurut deskripsi hasil penelitian secara keseluruhan sudah dikatakan berhasil. Implementasi Program PATEN sangat membantu masyarakat. Dengan adanya PATEN masyarakat sudah tidak dibingungkan dengan alur pengurusan administrasi yang berbelit, dan juga masyarakat lebih mudah dalam mengurus administrasi di kecamatan. Namun terdapat beberapa temuan penting yang berkaitan dengan aspek Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, sebagaimana dijelaskan dalam teori Edward III:

1. **Komunikasi (Transmisi dan Kejelasan):** Dalam konteks implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sape, komunikasi menjadi faktor krusial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi antara pemerintah kecamatan dan masyarakat. Misalnya, kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai prosedur PATEN di desa-desa sekitar, yang menyebabkan ketidakjelasan informasi bagi masyarakat seperti pernyataan Ibu Fini dan Bapak Hermawan. Hal ini mengindikasikan

perlunya peningkatan dalam keterampilan komunikasi dan efektivitas penyampaian informasi.

2. **Sumber Daya (SDM dan Anggaran/Finansial):** Penelitian juga mencatat bahwa sumber daya manusia dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Sape masih terdapat kekurangan . seperti yang ditemukan dalam pengalaman Ibu Nuraini dan Ibu Suryati yang merasa pelayanan kurang ramah dan kurang jelas dalam memberikan penjelasan berkaitan dengan proses pelayanan. Selain itu, sumber daya anggaran/finansial terlihat memadai namun pengelolaannya perlu ditingkatkan untuk memenuhi fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan Implementasi PATEN
3. **Disposisi (Sikap/respon dan Karakteristik):** Sikap/respon dari pelaksana kebijakan juga mempengaruhi implementasi PATEN. Meskipun tujuan kebijakan sudah jelas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, terdapat tantangan dalam memastikan kesesuaian sikap/respon dari pelaksana kebijakan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa karakteristik dari para pelaksana belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis atau netralitas dan konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan. Namun ada dukungan penuh dari public dan para pelaksana menjadi kunci dalam mencapai kesuksesan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

4. **Struktur Birokrasi (Struktur Birokrasi dan SOP):** Struktur organisasi birokrasi di Kecamatan Sape memainkan peran penting dalam efektivitas implementasi PATEN. Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparatur di Kecamatan Sape harus sesuai struktur organisasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Koordinasi dan komunikasi yang baik antar bagian, seperti yang disoroti oleh Camat Sape, diperlukan untuk memastikan setiap langkah kebijakan terimplementasi dengan baik. Secara SOP bahwa para pelaksana dalam bertugas ada beberapa permasalahan ditemukan seperti yang dikeluhkan oleh informan Ibu Yeni bahwa petugas PATEN masih melakukan double job atau rangkap pekerjaan tugas, dan serta kotak saran atau pengaduan yang telah disediakan tidak berfungsi.

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan dalam penelitian mengenai implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sape, Kabupaten Bima, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas kebijakan tersebut:

A. **Peningkatan Komunikasi (Transmisi dan Kejelasan):** Perlu mentransmisikan kebijakan PATEN dengan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif dan efektif kepada masyarakat mengenai prosedur PATEN. Ini dapat mencakup penyediaan informasi yang jelas dan

mudah diakses tentang layanan yang tersedia, prosedur pengajuan, dan manfaat yang diperoleh. Meningkatkan keterampilan komunikasi staf pelayanan dalam menjelaskan kebijakan PATEN secara jelas, sehingga dapat memastikan informasi disampaikan dengan tepat dan mudah dipahami oleh masyarakat.

B. Optimalisasi Sumber Daya (SDM dan Anggaran/Finansial):

Pemerintah perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas-fasilitas pendukung di unit pelayanan PATEN. Pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf serta optimalisasi penggunaan sumber daya finansial agar sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan.

C. Penguatan Disposisi (Sikap/respon dan Karakteristik):

Penting untuk memastikan bahwa semua pelaksana kebijakan memiliki komitmen yang kuat terhadap tujuan PATEN. Ini dapat dicapai melalui pembinaan mentalitas pelayanan yang lebih proaktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Evaluasi kinerja secara berkala dan penghargaan atas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan.

D. Perbaikan Struktur Birokrasi (Struktur Birokrasi dan SOP):

Koordinasi dan kolaborasi antar unit di dalam struktur birokrasi perlu ditingkatkan. Langkah-langkah seperti memperjelas peran dan tanggung jawab masing-masing bagian, serta memastikan saluran

komunikasi yang efisien antar bagian, akan membantu mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan kinerja keseluruhan, serta memperbaharui tempat kotak saran pengaduan supaya mudah di akses dan masyarakat dapat tertarik memberikan masukan dan saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan PATEN di kantor Kecamatan Sape.

- E. **Penggunaan Teknologi Informasi:** Menerapkan teknologi informasi dalam proses pelayanan administrasi dapat mempercepat dan menyederhanakan prosedur. Pemerintah dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan akses dan pengelolaan data administrasi masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Abdul Wahab, Solichin, 2004, Hal. 1-2, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Abdullah, Rozali, 2005, *pelaksanaan otonomi luas dengan pemilihan kepala daerah secara langsung*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Alwasilah, 2002, *Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya dan Pusat Studi Sunda.
- Anderson, James E., 2003, *Public Policy Making*. An Intraduction Boston Houghton Mifflin Company. PP. 1-34 New York: Holt,
- Anderson., 2014, *Understanding Public Policy*, Policy Fourteen The Edition.
- Andi Gani, 2005. *Kepemimpinan Sektor Publik Dalam Perspektif Tindakan Kolektif (Collective Action)*, PPS UNIBRAW Malang.
- Arif, Saeful. 2008. *Paradigma Pelayanan Publik*. Dalam Saeful Arif (ed) *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: PLACIDS dan Averroes Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)* Jakarta: Rineka Cipta.
- Bogdan dan Taylor, 2010 J. Moleong, Lexy. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya
- Dunn, William N., 2003, *Penerjemah Samodra Wibawa dkk.*, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gadjah Mada University Pres
- Dunn, William N., 2003, *Penerjemah Samodra Wibawa dkk.*, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, Thomas R., 2013, *Understanding Public Policy*, Policy Fourteen The Edition.
- Edward III, 2017. *Implementation Public Policy*. By LA ODE
- Edwards III, George C., 1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Inc., United States of America.
- Edwards III, George C., 1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Inc., United States of America.
- Grindle, Merilee S. (2007). *Politics and Policy Implementation In The Third World (Merilee Serrill Grindle, Ed.)*. New Jersey: Princeton University Press

- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Ilham. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi*, Yogyakarta:Gava Media.
- Ilham. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi*, Yogyakarta:Gava Media.
Jakarta:Sinar Grafik
- Jones, Charles O., 2008. *Pengantar Kebijakan Publik*. Alfa Beta, Bandung.
- Islamy, M. Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*,
- Lincoln dan Guba. (1985), *Qualitative Research Singapore*: Singapura, Mc. Graw Hill Book
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2007. *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta : UI Press.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan TjetjepRohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J., 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, Lexy J., 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyadi. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*.
- Nugroho D, Riant, 2004. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Nugroho D, Riant, 2004. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Nugroho. 2014, *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Patton, (1983). *Perspectives on Donald Super's Construct of Career Maturity*. International Journal for Educational and Vocational Guidance, 1(1-2), 31-48
- Purwanto. 2014. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Paraturan Menteri Dalam Negeri No 4 tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelayanan Administrasi Kecamatan.
- Renhart and Winston. Andiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*.Yogyakarta: Gava Media
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia edisi 12 buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winarno, Budi, 2014, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta. Wibawa, Samudra, 1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Yuslainiwati, Y., Mawardi, E., David, D., Arman, D., & Yuliana, Y. (2024). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 TAHUN 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)(Studi di Kantor Kecamatan Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6(2), 201-216.

B. Sumber Perundang-Undangan

- Badan Pusat Statistik 2023 Sape Dalam Angka 2023 BPS Kabupaten Bima
- Peraturan Bupati Bima Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata kerja Kecamatan di Kabupaten Bima
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
- Surat Edaran Menteri dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah
- Surat Edaran Menteri dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Kecamatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Foto Penelitian



Keterangan: Foto Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima



Keterangan: : Foto Struktrur Organisasi Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima



Keterangan: Foto bersama Sekretaris Camat Sape Kabupaten Bima



Keterangan: Foto bersama Aparat Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima



Keterangan: Foto Kegiatan PATEN di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima



*Kegiatan: Foto Keadan Fasilitas yang belum baik di Kantor Kecamatan Sape
Kabupaten Bima*

Lampiran 2 Surat Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN BIMA
KECAMATAN SAPE
 Jalan Soekarno – Hatta No. 1 Sape Tlp/ (0374) 71011

Sape, 01 Juli 2024 M
 24 Dzulhijah 1445H

<p>Nomor : 050.13/397/01.A/2024 Lampiran : - Perihal : <u>Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian</u></p>	<p>Kepada Yth. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar di - Bima</p>
---	--

Berdasarkan surat Kepala BAPPEDA Kabupaten Bima tanggal 25 juli 2024 Nomor: 050/358/07.1/2024 Perihal Ijin Penelitian dan Survey, dengan ini di sampaikan kepada Saudara bahwa yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama	: FARHAN ADI SAPUTRA
NIM	: 105031106520
Universitas	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Fakultas/Jurusan	: Magister Ilmu Administrasi Publik
Tujuan/Keperluan	: Mengadakan Penelitian dan Survey
Judul	: Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Sape Kabupaten Bima
Lamanya	: Selama 1 (Satu) Bulan Mulai tanggal 24 Juni s/d 31 Juli Tahun 2024

Benar-benar telah melakukan Penelitian dan Survey Lapangan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima dan dapat menyelesaikannya sesuai jangka waktu yang telah ditentukan.

Demikian keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



H. Anwar S.Sos
 Pembina (IV/a)
 NIP. 19710326 199203 1 005

Tembusan : disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bupati Bima di Woha-Bima;
2. Kepala Bappeda Kab. Bima di Raba;
3. Yang bersangkutan untuk maklum seperlunya.

Keterangan: Foto Surat Perihal Keterangan telah selesai melakukan Penelitian di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima

BIODATA PENULIS



Farhan Adi Saputra adalah nama penulis tesis ini. Penulis lahir dari pasangan Bapak Muhtar dan Ibu Fatimah dan merupakan anak ke lima dari tujuh bersaudara. Penulis dilahirkan di Desa Bugis, Kecamatan Sape, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat pada tanggal 13 April 1996. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN Inpres Bugis (*lulus tahun 2009*), melanjutkan ke SMPN 1 Sape (*lulus tahun 2013*), dan SMA PGRI Sape (*lulus tahun 2016*). Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Strata satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima (*lulus tahun 2020*). Dengan motivasi tinggi untuk terus berusaha, belajar dan berdoa dalam menyelesaikan pendidikan Pascasarjana (S2), penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah (UNISMUH) Makassar dengan judul Tesis **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sape Kabupaten Bima”**. Semoga penulisan tesis ini mampu memberikan kontribusi positif bagi Pemerintahan dan masyarakat di Kecamatan Sape, serta bermanfaat bagi pemerintahan Kecamatan lainnya di Kabupaten Bima dan Indonesia pada umumnya.