

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Tahun 2016

3.1.1. Persyaratan Substantif

Di dalam keputusan PERMENDAGRI No 4 Tahun 2010, PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen pada satu tempat. Maksud dan tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu sendiri adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, selain itu juga untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan, di dalam keputusan Bupati Bantul No 221 Tahun 2013. Disebutkan adanya beberapa Kecamatan sebagai pihak penyelenggara yang termasuk pada kategori pelaksanaan PATEN salah satunya adalah Kecamatan Kasihan. Kecamatan Kasihan merupakan salah satu dari beberapa Kecamatan yang terkait dalam keputusan Bupati Bantul sebagai penyelenggara pelayanan pelaksanaan PATEN.

Untuk menyelenggarakan pelaksanaan PATEN ada beberapa syarat yang harus terpenuhi, persyaratan tersebut antara lain adalah persyaratan substantif. Persyaratan substantif adalah pendelegasian wewenang dari Bupati atau Walikota kepada Camat. Pendelegasian tersebut dilakukan agar efisiensi dan efektifitas

pelaksanaan dapat tercapai, sebagian dari pendelegasian tersebut meliputi bidang perizinan dan non perizinan.

Terkait dengan jenis pelayanan perizinan dan non perizinan, berikut adalah hasil wawancara dengan Sekertaris Camat :

“Sangat jelas bahwa pelayanan pada bidang perizinan dan non perizinan berbeda. Untuk pelayanan bidang perizinan diantaranya meliputi pengesahan surat izin keramaian, formulir permohonan SPPL, formulir izin gangguan baru, dan pengesahan permohonan IMB. Sedangkan pelayanan untuk bidang non perizinan diantaranya meliputi pelayanan menerbitkan KTP-EL, Kartu Keluarga, Pengesahan permohonan surat pengantar SKCK, Pengesahan surat keterangan tidak mampu, dan lain-lainnya”. (Sumber: Hasil wawancara dengan Sekertaris Camat Bapak Suparmadi, SIP.,M.Si, Senin 25 September 2017, pukul 10:43 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekertaris Camat, maka diketahui bahwa pelayanan bidang perizinan dan non perizinan berbeda. Perbedaan tersebut terdapat pada sifat dari masing-masing jenis pelayanan yang ada. Untuk membedakan keduanya kita dapat melihat pada dokumen mana yang sifatnya diterbitkan untuk personal dan bukan diterbitkan untuk personal. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Bapak Suparmadi selaku Sekertaris Camat bahwa dokumen yang sifatnya personal antara lain adalah penerbitan KTP-EL, kartu keluarga, pengesahan surat pengantar SKCK, serta lainnya. Sedangkan dokumen yang sifatnya bukan personal adalah pengesahan surat izin keramaian, formulir permohonan SPPL, formulir izin gangguan baru, serta pengesahan permohonan IMB. Dengan adanya penjelasan tersebut kita dapat memahami serta mengetahui bagaimana perbedaan diantara kedua jenis bidang tersebut.

3.1.2. Persyaratan Administratif

a. Standard Pelayanan

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan acuan yang dimana dapat menjadi satu pedoman bagi implementasi pelayanan, acuan tersebut adalah mekanisme atau metode yang disebut dengan standard pelayanan. Standard pelayanan merupakan indikator yang digunakan agar kualitas pelayanan dapat dinilai secara terukur.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standard pelayanan. Hal tersebut didukung dengan disahkannya peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknik penyusunan, penetapan, dan penerapan standard pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Untuk mengetahui bagaimana karakter dari standard pelayanan yang diterapkan di Kecamatan Kasihan, berikut adalah hasil wawancaranya :

“Kalau berbicara mengenai standard pelayanan, pelaksanaannya harus sesuai. Kenapa harus sesuai, karena ada beberapa dari jenis pelayanan yang harus diketahui oleh masyarakat yang dimana masing-masing dari jenis pelayanan itu sendiri memerlukan persyaratan tertentu. Agar pelaksanaannya berjalan efektif, masyarakat harus memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut. Karena kalau tidak, kami tidak akan bisa melayani. Karena bagaimanapun ini berkaitan dengan standard pelayanan yang ada”.(Sumber: Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara, S.Sos. Senin 25 September 2017, pukul 11.19 WIB)

Dari hasil wawancara tersebut kita dapat melihat bahwa standard pelayanan memang merupakan salah satu indikator yang harus dimiliki oleh pihak penyelenggara publik, yang dimana hal tersebut harus ditaati oleh kedua subjek. Kedua subjek tersebut antara lain adalah pihak pemberi dan penerima. Dari hasil wawancara tersebut kita juga dapat melihat bahwa proses pelaksanaan yang terkait dengan standard pelayanan di Kecamatan Kasihan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara bahwa dalam pelaksanaan PATEN harus sesuai dengan standard pelayanan yang ada karena sifat dari masing-masing jenis pelayanan tersebut menuntut hal tersebut. Jika pelaksanaannya sesuai dengan standard pelayanan yang ada maka pelayanan antara kedua pihak dapat berjalan efektif. Dari penjelasan tersebut dapat penulis simpulkan bahwa standard pelayanan dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan Kasihan telah sesuai dengan pelaksanaannya.

Standard pelayanan dalam pelaksanaan PATEN meliputi :

1) Jenis Pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan dalam PATEN meliputi :

a) Pelayanan Kependudukan :

- Kartu Keluarga.
- Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL)

b) Pelayanan Legalisasi Surat Kependudukan

c) Pelayanan Legalisasi Kesehatan

- d) Pelayanan Keringanan Biaya Pendidikan
- e) Pelayanan Rekomendasi Proposal
- f) Pelayanan Dispensasi Nikah
- g) Pelayanan Akte Kematian
- h) Pelayanan Akte Kelahiran
- i) Pelayanan Rekomendasi Izin Gangguan
- j) Pelayanan Pengesahan IMB

2) Persyaratan Pelayanan.

Apabila masyarakat ingin mengurus salah satu dari jenis pelayanan yang ada masyarakat harus memperhatikan persyaratan yang telah ditetapkan. Karena setiap dari jenis masing-masing pelayanan yang ada memiliki persyaratan yang telah ditetapkan. Misalnya, apabila masyarakat ingin mengurus pengesahan permohonan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) syaratnya adalah :

- a) Foto copy KTP-EL.
- b) Surat pernyataan kerelaan dari pemilik bila bukan milik sendiri yang sudah ditanda tangani oleh pemilik/ahli waris yang disahkan oleh lurah desa. Jika tanah Sultan dan kas desa ada formnya tersendiri).
- c) Foto copy bukti kepemilikan tanah yang menunjukkan batas kapling..

d) Surat keterangan ahli waris bila nama dalam bukti kepemilikan tanah sudah meninggal dari desa.

e) Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang sudah ditangani oleh tetangga dan disahkan oleh lurah desa. Tetangga yang berdekatan dengan radius yang berbeda tergantung bangunan.

- Pemilik tanah yang berbatasan langsung

- Bukti sosialisasi, khusus untuk IMB menara telekomunikasi.

- Masyarakat sekitar radius (satu) kali tinggi menara yang diketahui oleh Dukuh, Lurah Desa, dan Camat setempat setelah dilakukan sosialisasi objektif tentang menara kepada masyarakat sekitar.

3) Prosedur Pelayanan.

Salah satu dari standard pelayanan publik adalah prosedur pelayanan. Agar pihak penerima pelayanan dapat mengetahui bagaimana jalannya sebuah pelayanan, maka harus ditentukan standard pelayanan minimal dari prosedur pelayanan itu sendiri.

4) Pejabat Yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan.

Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan adalah petugas personal pelayanan itu sendiri. Petugas personal pelayanan bertanggung jawab pada pelayanan yang diberikan. Apabila dalam memberikan pelayanan terjadi kesalahan kepada penerima pelayanan maka yang bertanggung jawab adalah petugas pelayanan tersebut.

5) Waktu Pelayanan.

Untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pihak penerima pelayanan maka pihak penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan waktu pelayanan yang ditentukan, tepatnya adalah ketepatan waktu. Oleh karena salah satu dari prosedur standard pelayanan adalah waktu pelayanan itu sendiri maka semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada pihak penerima pelayanan maka dengan sendirinya akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Untuk mengetahui berapa lama waktu pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kasihan, berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan :

“Mengenai waktu pelayanan tergantung pada masing-masing jenis pelayanan. Jika syarat dan ketentuan dari jenis pelayanannya masih terkait langsung dengan kami (artinya masih bisa untuk diwakili) proses pelayanannya bisa cepat. Tapi kalau yang tidak bisa prosesnya butuh waktu, misalkan pengurusan E-KTP dan KK. Standard kami maksimal (empat) hari proses, hari pertama proses disini, hari keduanya kami antar ke dinas kependudukan untuk ditanda tangani. Hari ketiga atau keempatnya baru kami ambil”.(Sumber: Hasil waawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara,S.Sos. Senin 25 September 2017, pukul 11:19 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa waktu pelayanan di Kecamatan Kasihan bergantung pada masing-masing dari jenis pelayanan yang ada. Prosesnya bisa cepat jika pengurusannya berhubungan langsung dengan petugas yang ada di tempat. Sebaliknya, prosesnya butuh waktu jika pengurusannya melibatkan petugas pelaksana

dari luar instansi terkait. Seperti dinas kependudukan dan lainnya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Sudiantara dalam memberikan contoh seperti pengurusan E-KTP dan KK. Menurut hemat penulis ketentuan waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan sendiri mengikuti standard pelayanan yang ada jadi dapat dikatakan bahwa pihak Kecamatan dalam memberikan pelayanannya masih konsisten pada ketentuan tersebut.

6) Biaya Pelayanan.

Salah satu dari prosedur standard pelayanan publik adalah biaya pelayanan. Rincian dari biaya pelayanan harus ditentukan secara konsisten dan tanpa diskriminasi. Jika inkonsisten dan diskriminasi yang diterapkan maka akan muncul rasa tidak percaya pada pihak pemberi pelayanan itu sendiri.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan biaya pelayanan yang diimplementasikan di Kecamatan Kasihan, berikut hasil wawancaranya :

“Dari masing-masing jenis pelayanan yang ada tidak membutuhkan pengeluaran biaya dari masyarakat. Karena memang ketentuan dari PATEN seperti itu, kecuali izin tertentu yang berhubungan langsung dengan dinas perizinan. Itu mungkin sedikit memerlukan biaya pengeluaran, tapi untuk PATEN sendiri tidak membutuhkan biaya pengeluaran dari masyarakat”.(Sumber: Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara,S.Sos., Senin 25 September 2017, pukul 11.22 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, untuk biaya pelayanan di Kecamatan Kasihan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk PATEN kecuali izin tertentu yang terkait langsung dengan dinas

perizinan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Sudiantara bahwa memang pada dasarnya ketentuan dari pelaksanaan PATEN seperti itu. Disini penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan sendiri memang tidak memerlukan pungutan biaya dari pihak penerima pelayanan yang artinya bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kasihan masih mengikuti prosedur yang ada.

3.1.3.Persyaratan Teknis.

a. Sarana dan Prasarana

Untuk mencapai hasil pelayanan yang diharapkan ada dua hal yang harus diperhatikan oleh instansi pemerintah dalam mengimplementasikan pelayanan, karena kedua hal tersebut menentukan keberhasilan tugas dari pemerintah itu sendiri. Kedua hal tersebut adalah sarana dan prasarana yang dimana merupakan sumber daya administratif, kedua hal tersebut masuk pada indikator dari keberhasilan pemerintah dalam melakukan suatu pelayanan.

Pada dasarnya sarana prasarana memiliki fungsi utama, fungsi tersebut adalah : Lebih mempermudah pada gerak para pengguna, hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin baik barang dan jasa, meningkatkan produktifitas, serta mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

Dalam menyelenggarakan PATEN sarana prasarana harus dilakukan sesuai dengan PERMENDAGRI No 4 Tahun 2010. Di Kecamatan Kasihan terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain meliputi :

- a) Loker Meja Pendaftaran.
- b) Tempat Pembayaran.
- c) Tempat Penyerahan Berkas.
- d) Tempat Penyerahan Dokumen.
- e) Tempat Penanganan dan Pengaduan.
- f) Tempat Pengolahan Data dan Informasi.
- g) Tempat Piket.
- h) Ruang Tunggu.

Akan tetapi di Kecamatan Kasihan masih memiliki kekurangan pada fasilitas sarana prasarana dalam beberapa hal. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Wiji Harini sebagai Kepala Seksi Tata Pemerintahan, berikut adalah hasil wawancara dengan beliau :

“Untuk fasilitas sarana prasarana di kantor Kecamatan ini memang masih kategori minim, dari segi tempat anda bisa lihat sendiri (ruang tunggu di sini sempit). Sebelumnya kami sempat melakukan kerja extra untuk meminimalisir ruang tersebut. Untuk segi kenyamanan kami memiliki satu AC, satu LCD untuk persedian informasi, empat loket meja dan kursi untuk pelayanan, saya rasa itu cukup. Tapi dari fasilitas ruang tunggu yang sempit tersebut tidak menutup niat baik kami untuk melayani dengan kualitas yang baik juga”. (Sumber: Hasil wawancara dengan Seksi Tata Pemerintahan Wiji Harini, S.Sos.,MM Senin 25 September 2017, pukul 10.25 WIB)

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas sarana prasarana yang tersedia di Kecamatan Kasihan telah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010. Akan tetapi dari segi kenyamanan dirasa belum cukup, sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala

Seksi Tata Pemerintahan Ibu Wiji Harini. Menurut hemat penulis hal ini menjadi kendala bagi pelaksanaan PATEN, sebab ruang tunggu yang sempit dapat mengganggu jalannya pelayanan itu sendiri. Bagaimana jika jumlah masyarakat yang datang melakukan pelayanan lebih banyak, kapasitas ruang tentunya tidak akan dapat menampung sehingga masyarakat terpaksa harus mengantri sampai keluar ruangan. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pihak dari instansi terkait agar dapat melakukan pelayanan yang lebih maksimal kepada pihak penerima pelayanan itu sendiri.

b. Pelaksana Teknis.

Pelaksana Teknis dalam pelaksanaan PATEN meliputi :

- a) Petugas Informasi
- b) Petugas Loker Penerima Berkas
- c) Petugas Operator Komputer
- d) Petugas Pemegang Kas
- e) Petugas Lain Selain Kebutuhan

Tugas dari Petugas Informasi adalah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang sedang diajukan atau memberikan informasi kepada masyarakat yang tidak mengetahui tentang persyaratan pelayanannya. Sedangkan tugas dari petugas penerima berkas adalah melayani masyarakat pada loket pendaftaran dan penerimaan berkas pelayanan dari masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk petugas operator komputer biasanya ditugaskan didepan komputer, dan untuk petugas pemegang kas biasanya ditugaskan untuk memegang uang kas.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengenai asas-asas pelayanan publik diantaranya asas kepentingan umum tertulis bahwa, untuk pemberian layanan dari petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Selanjutnya masih menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang terkait asas-asas keseimbangan hak dan kewajiban yang mengatakan bahwa pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Untuk lebih memperjelas, agar kita dapat mengetahui bagaimana petugas pelaksana di kantor Kecamatan Kasihan dalam memberikan pelayanannya berikut adalah pemaparan dari hasil wawancara bersama informan setempat yang sedang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan, informan tersebut adalah Bapak Eko Wahyudi. Salah satu dari warga Tamantirto Kecamatan Kasihan, kebetulan beliau saat itu sedang mengurus pengesahan permohonan surat pengantar SKCK.

Untuk saya pribadi, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugasnya sudah bagus. Mereka juga tidak berbelit-belit dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang apabila ada masyarakat belum paham betul mengenai ketentuan dan persyaratannya. (Sumber: Hasil wawancara dengan warga Bapak Eko Wahyudi, Selasa 26 September 2017, pukul 10:42 WIB)

Salah satu prosedur dari standard pelayanan adalah adanya petugas pelaksana pelayanan, agar dapat mencapai kualitas kepuasan yang didapat masyarakat maka petugas pemberi pelayanan harus lebih mengoptimalkan dalam memberikan pelayanannya. Jika kualitasnya dinilai baik oleh masyarakat maka petugas pelaksana dan instansi tersebut berhasil dalam pelaksanaannya. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanannya, petugas

pelaksana di kantor Kecamatan Kasihan sudah dinilai cukup efektif dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya adalah mengenai kenyamanan maupun kebersihan. Keduanya merupakan kriteria pelayanan yang harus dimiliki oleh Kecamatan dalam memberikan pelayanan, hal itu terkait dengan tempat pelayanan, petugas pelaksana, ketersediaan informasi, dan lainnya.

Untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat pada kedua hal tersebut, berikut adalah hasil wawancaranya.

“Mengenai kenyamanan dan kebersihan di kantor ini saya rasa sudah cukup bagus. Lingkungannya bersih, parkirannya juga rapi, petugas pelayanannya juga ramah, dan sopan. Untuk ruang tunggu saya pikir masih perlu sedikit diperluas, supaya yang antri tidak sampai diluar”.
(Sumber : Hasil wawancara dengan warga Bapak Eko Wahyudi, Selasa 26 September 2017, pukul 10:42 WIB)

Dari hasil wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan dan kebersihan di kantor Kecamatan Kasihan ini sudah cukup baik, kondisinya telah memenuhi kriteria yang diharapkan oleh masyarakat terutama dari sisi petugas pelayanannya. Hanya saja ruang tunggu dari tempat pelayanannya masih menjadi masalah yang dimana harus diperluas lagi agar kenyamanannya dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Adanya pemerintah bukanlah untuk kepentingan dirinya sendiri, melainkan adanya untuk melayani kepentingan masyarakat dan disamping itu juga adanya pemerintah adalah menyediakan tempat atau ruang untuk kreatifitas dan

kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat agar dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan bersama.

. Petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standard pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Apalagi saat masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara, dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengontrol apa yang dilakukan pemerintahnya. Maka Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dimana dibutuhkan agar pelayanan diberikan bermutu.

Untuk mengetahui hal tersebut berikut adalah hasil wawancara mengenai petugas pelaksana terkait dengan pengetahuan dan kemampuannya dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

“Menurut saya pribadi, petugas pelayanan disini sudah mapan dalam menerapkan ketrampilannya. Untuk komunikasi mereka cukup baik dengan masyarakat, saya lihat pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. (Sumber: Hasil wawancara dengan warga Bapak Eko Wahyudi, Selasa 26 September 2017, pukul 10:42 WIB)

Dari hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa, implementasi dari petugas pelaksana di kantor Kecamatan Kasihan yang terkait dengan tanggung jawab pelayanannya sudah dapat dikatakan baik. Oleh sebab, sejauh ini tidak ada keluhan dari beberapa informan mengenai petugas pelaksana dalam menjalankan tugasnya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Eko Wahyudi sebagai pihak dari penerima pelayanan, yang mengatakan bahwa komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat berjalan dengan baik.

1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Tahun 2016.

3.2.1. Faktor Komunikasi.

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan yang ada disetiap lembaga pemerintahan. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik antara pemberi pelayanan dengan pihak penerima pelayanan maka tujuan dari pelayanan yang maksimal tidak akan tercapai. Sebab, komunikasi merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Komunikasi juga merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan PATEN.

Oleh karena itu, saya akan paparkan hasil wawancara terkait dengan bagaimana komunikasi di kantor Kecamatan Kasihan dalam menjalankan PATEN serta bagaimana pengaruh komunikasi terhadap Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di kantor Kecamatan Kasihan bersama dengan Kepala Seksi Pelayanan. Berikut pemaparannya :

“Saya pikir, secara internal komunikasi antara petugas personal kami berjalan sangat sesuai. Dari segi pemahaman, mereka dapat memahami tugas yang mereka jalankan. Dari segi informasi, mereka dapat memberikan informasi yang dibutuhkan, tentunya kepada masyarakat. Misalnya, ada beberapa dari masing-masing jenis pelayanan yang dimana ketentuan dan persyaratannya tidak diketahui oleh masyarakat, petugas personal kami dapat memberikan informasinya secara jelas. Selain itu kami juga selalu melakukan kordinasi dan evaluasi”.

“Bagi saya, pelayanan tidak akan berjalan dengan baik jika petugas personal tidak memahami apa yang menjadi tolak ukur dari sebuah pelayanan itu sendiri. Jadi menurut saya komunikasi internal itu penting, begitu juga dengan komunikasi kepada masyarakat”.(Sumber: Hasil

wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara, S.Sos
Senin 25 September 2017, pukul 12.15 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan tersebut maka dapat dikatakan bahwa pola komunikasi di kantor Kecamatan Kasihan sudah berjalan dengan baik antara petugas personal pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Selain itu dapat dikatakan efektif karena petugas personal dapat memahami ukuran dan tujuan kebijakan dari pelayanan itu sendiri dan mampu menjalankan komunikasi antara pelaksana kebijakan yaitu mereka sendiri dan penerima pelayanan yang tidak lain adalah masyarakat itu sendiri.

Sebagaimana Kata George Edward III (Winarno, 2002:126) merupakan suatu keberhasilan dari Implementasi kebijakan agar mengisyaratkan implementator mengetahui apa saja yang harus ia lakukan. Mengetahui apa yang menjadi sasaran dan tujuan yang harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi penyimpangan dalam implementasi itu sendiri. Karena dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara sesama petugas pelayanan, serta antara petugas pelayanan dengan masyarakat maka akan memperlancar dan mempermudah pelayanan yang akan dilaksanakan. Memperhatikan hasil penelitian yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa, faktor komunikasi di kantor Kecamatan Kasihan dalam menjalankan PATEN efektif.

3.2.2. Faktor Sumber Daya.

Dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan sumber daya memegang peranan penting, oleh karena itu dalam mengimplementasikan

kebijakan harus didukung oleh aparatur yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai begitu pula dengan dukungan dana operasional yang memadai. Sebab, tuntutan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik semakin hari semakin meningkat, terlebih dengan bergulirnya agenda reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah.

Salah satu tujuan pemerintah adalah memperbaiki sistem manajemen aparatur pemerintah. Sebuah lembaga atau instansi tertentu sudah seharusnya dituntut untuk memperhatikan beberapa faktor pendukung yang dapat memberikan pencapaian dari maksimalnya sebuah pelayanan publik tersebut. Untuk memuluskan langkah awal pemerintah pada agenda reformasi birokrasinya, salah satu faktor tersebut antara lain adalah sumber daya. Oleh sebab, yang membuat pelayanan publik tersebut rendah salah satunya dikarenakan minimnya pengembangan terhadap sumber daya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan daya saing, dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menjalankan metode pelayanan yang maksimal sehingga dapat dicapai pelayanan yang efektif. Sumber daya memiliki andil besar dalam pelaksanaan PATEN itu sendiri, sumber daya manusia juga termasuk pada kategori tersebut. Berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan dari PATEN tergantung pada sumber daya yang dimiliki.

Oleh karena itu, saya akan paparkan wawancara terkait dengan bagaimana sumber daya manusia di kantor Kecamatan Kasihan ini dalam menjalankan PATEN serta bagaimana pengaruh sumber daya terhadap

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan.

Berikut adalah hasil wawancaranya :

“Sebagaimana yang sudah saya jelaskan, kami selalu bersandar pada SOP yang ada meskipun dalam hal SDM kami sangat kekurangan jumlah petugas. Tapi kami dapat meminimalisir hal tersebut dengan metode saling mengisi, misalkan ada kekurangan pada petugas pelaksana di loket pelayanan maka saya turut membantu untuk mengisi kekosongan tersebut dan perlu diketahui bahwa kekurangan tersebut tidak menutup niat baik petugas kami untuk melayani dengan baik.

“Tentu sumber daya berpengaruh pada pelaksanaan PATEN. Terutama skill/kemampuan yang harus dimiliki oleh personal petugas dalam pelaksanaan, jika itu dimiliki pelaksanaannya akan berjalan dengan baik”.
(Sumber: Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara, S.Sos Senin 25 September 2017, pukul 12.20 WIB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh faktor sumber daya pada Implementasi Pelayanan Terpadu di Kecamatan Kasihan dinilai belum efektif, khususnya SDM. Karena hanya ada tiga petugas personal saja yang melayani masyarakat pada loket meja pelayanan, padahal tersedia empat loket meja pelayanan. Ketiga petugas personal tersebut antara lain adalah Ibu Herwati, Bapak Sudarhmono, dan Bapak Heru.

Sebagaimana point dari wawancara tersebut yang mengatakan tentang metode saling mengisi, sekilas kita melihat team work disini, baik pada faktor komunikasi dan kerja sama tim tetapi, jika kita lihat faktanya metode tersebut dapat mengganggu pada proses berjalannya pelayanan. Akan terjadi penumpukan kerja pada pihak pelaksana yang mengisi kekosongan tersebut sehingga pelayanan berjalan tidak cukup efektif. Dengan memperhatikan hasil penelitian yang telah dipaparkan maka dapat dikatakan bahwa, faktor sumber daya khususnya sumber daya manusia di kantor Kecamatan Kasihan dalam menjalankan PATEN belum cukup efektif.

3.2.3.Faktor Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas Implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Suatu kebijakan akan berhasil dengan baik dalam implementasinya apabila didukung oleh petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana yang positif yang sesuai dengan prosedur dalam mengimplementasikan kebijakan. Penempatan ataupun penyusunan petugas pelaksana dilakukan berdasarkan prinsip “the right man in the right place” dan motivasi petugas pelaksana dalam bekerja.

Ada tiga bentuk sikap implementor terhadap kebijakan antara lain adalah kesadaran pelaksana, petunjuk atau arahan pelaksana untuk merespon program ke arah penerimaan atau penolakan. Serta 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 didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan dari para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Oleh karena itu, saya akan paparkan wawancara terkait dengan bagaimana faktor disposisi di kantor Kecamatan Kasihan ini dalam menjalankan PATEN serta bagaimana pengaruh disposisi terhadap Implementasi Kebijakan

Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan. Berikut adalah hasil wawancaranya :

“Mengenai pertanyaan tersebut kejujuran dan komitmen dari para petugas pelaksana adalah yang utama. Dalam menjalankan PATEN saya pikir kriteria seperti itu sudah dijalankan dengan baik oleh petugas, apa yang kami jalankan selalu berpatokan pada SOP yang ada. Allhamdulillah informasi yang saya terima tidak ada petugas pelaksana yang melenceng dari hal tersebut”.

“Tentu hal ini sangat berpengaruh, sifat kejujuran dan komitmen yang dimiliki menentukan baik tidaknya sebuah pelayanan di mata masyarakat. Saya percaya, melayani dengan jujur dan berkomitmen pada tugas dan tanggung jawab akan menghasilkan pelayanan yang efektif”. (Sumber: Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara, S.Sos Senin 25 September 2017, pukul 12.25 WIB)

Berdasarkan dari hasil pemaparan wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa petugas pelaksana di Kecamatan Kasihan dalam menjalankan PATEN memiliki disposisi yang tinggi. Tidak ada penyelewengan kepada kebijakan yang sudah diberlakukan oleh pembuat kebijakan, sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Sudiantara. Komitmen dan kejujuran yang dimiliki oleh para petugas pelaksana tersebut adalah tolak ukur dari dua faktor yang mampu dijalankan dengan baik oleh para petugas pelaksana, faktor tersebut antara lain adalah komunikasi dan disposisi.

Wujud dari dukungan pemimpin juga terlihat dalam menempatkan kebijakan sebagai prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, mungkin dengan kejelasan tersebut sehingga faktor disposisi dapat diterapkan dengan baik meskipun kekurangan ada pada sedikitnya jumlah SDM yang ada. Memperhatikan hasil penelitian yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa, faktor Disposisi di kantor Kecamatan Kasihan dalam menjalankan PATEN efektif.

3.2.4. Struktur Organisasi.

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan tidak dapat dilepaskan dari struktur organisasi. Struktur organisasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola yang terjadi berulang-ulang pada badan eksekutif yang dimana memiliki hubungan, baik potensial maupun nyata dalam menjalankan kebijakan.

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan pada Implementasi Kebijakan, terlebih khususnya pada pelaksanaan PATEN. Struktur organisasi dalam Implementasi Kebijakan melingkupi dua aspek antara lain terdiri dari dua hal yaitu mekanisme dan struktur organisasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam Implementasi Kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation procedur atau biasa disingkat dengan SOP. SOP menjadi pedoman bagi Implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur organisasi, struktur organisasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan, dan dapat menyebabkan prosedur organisasi menjadi rumit dan kompleks yang dimana akan menyebabkan aktifitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana struktur organisasi di kantor Kecamatan Kasihan saya akan paparkan hasil wawancara yang terkait dengan bagaimana struktur organisasi di kantor Kecamatan Kasihan ini dalam menjalankan PATEN serta bagaimana pengaruh struktur organisasi terhadap Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan ini dalam menjalankan PATEN. Berikut adalah hasil wawancaranya :

“Seperti yang sudah saya jelaskan, setiap pelaksanaan dari masing-masing jenis pelayanan yang ada punya persyaratan dan prosedurnya. Dalam menjalankan PATEN, kami selalu berpatokan pada SOP yang ada. Selain itu adalah kerja sama tim, komunikasi dan evaluasi diantaranya, itulah yang kami lakukan”.

“Dengan adanya struktur organisasi pelaksanaan lebih terstruktur dan lebih efektif untuk mencapai target serta tujuannya, dan jika prosedur dan persyaratan dan kerja sama tim mampu dijalankan dengan baik otomatis pelayanannya akan berjalan efektif”. (Sumber: Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Sudiantara, S.Sos Senin 25 September 2017, pukul 12.30 WIB)

Struktur organisasi dalam Implementasi Kebijakan memegang peran yang sangat penting karena berkaitan dengan prosedur, sistem kerja, pembagian kerja, wewenang dan kordinasi antara instansi, tidak ada bedanya dengan di Kecamatan Kasihan khususnya dalam menjalankan PATEN harus sesuai dengan prosedur, dengan sistem kerja yang baik, pembagian kerja, wewenang dan kordinasi antar instansi harus dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat dilihat bahwa, dalam menjalankan PATEN struktur organisasi di kantor Kecamatan Kasihan ini telah melakukan dan menerapkan sesuai dengan aspek mekanisme dari struktur organisasi yang ada, selalu melakukan pelaksanaan pelayanan berdasarkan pada standart operation procedur. Di samping itu juga struktur organisasi di kantor Kecamatan Kasihan memiliki nilai plus pada kerja sama tim dan komunikasi antara tugas pelaksana yang ada. Memperhatikan hasil penelitian yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa, faktor struktur organisasi di kantor Kecamatan Kasihan dalam menjalankan PATEN efektif.