

BAB III

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

A. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1. Persyaratan Substantif

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di keluarkan berdasarkan KEPUTUSAN BUPATI BANTUL NO. 221 TAHUN 2013. Selain itu dalam Keputusan Bupati Bantul No. 221 Tahun 2013 terdapat beberapa Kecamatan penyelenggara pelayanan pelaksanaan PATEN salah satunya adalah Kecamatan Pandak. Kecamatan Pandak merupakan salah satu dari beberapa Kecamatan yang disebutkan dalam Keputusan Bupati Bantul No. 221 Tahun 2013 sebagai penyelenggara pelayanan pelaksanaan PATEN.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sesuai dengan Peraturan Menteri No. 4 Tahun 2010 maksud dan tujuannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk

mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota dan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada persyaratan substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan sebagai peraturan bupati/walikota. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan jenis pelayanan tersebut, berikut disampaikan hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan yang mengurus/mengetahui tentang PATEN :

“Kalau untuk pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan memang berbeda. Kalau untuk pelayanan bidang perizinan diantaranya meliputi pembuatan IMB , perizinan pariwisata, dan perizinan reklame. Sedangkan kalau untuk bidang pelayanan non perizinan diantaranya meliputi pelayanan permohonan KTP, KK, Akte kelahiran, pelayanan akte kematian, pelayanan rekomendasi proposal , dan lain-lain nya“. (sumber: hasil wawancara dengan Bapak Subaryata S.H, Kamis, 14 April 2016, pukul: 10:12 WIB).

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas bahwa pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan berbeda.

Karena memang setiap masing-masing bidang memiliki sub bagian nya masing-masing.

2. Persyaratan Administratif

a. Standard Pelayanan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standard pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana standard pelayanan yang diterapkan/atau yang ada di Kecamatan Pandak , berikut disampaikan hasil wawancara :

“Menurut saya, kalau untuk berbicara mengenai standard pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pandak ini memang sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, kenapa saya berani bicara seperti ini , karena memang apa yang diperlukan masyarakat sudah kami penuhi dan indentifikasi untuk kepuasan masyarakat hampir semua nya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat”. (sumber: hasil wawancara dengan Bapak Subaryata S.H, Kamis, 14 April 2016, Pukul: 10:12 WIB).

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas bahwa memang standard pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Standard pelayanan dalam persyaratan administratif dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) meliputi:

1. Jenis Pelayanan

Berikut jenis-jenis pelayanan yang ada dalam PATEN, yaitu:

a) Pelayanan Kependudukan, meliputi:

- Kartu Tanda Penduduk (ELEKTRONIK/KTP-EL)
- Kartu Keluarga

b) Pelayanan Rekomendasi Ijin Gangguan

c) Pelayanan Pertanahan

d) Pelayanan Keringanan Biaya Pendidikan

e) Pelayanan Dispensasi Nikah

f) Pelayanan Legalisasi Jaminan Kesehatan

- g) Pelayanan Persyaratan Akte Kelahiran
- h) Pelayanan Rekomendasi Proposal
- i) Pelayanan Legalisasi Surat-Surat Kependudukan
- j) Pelayanan Akte Kematian

2. Persyaratan Pelayanan

Setiap masing-masing pelayanan memiliki persyaratan sendiri, apabila masyarakat akan melaksanakan pelayanan harus memperhatikan persyaratan yang telah diterapkan, contohnya seperti apabila masyarakat akan mengajukan pelayanan persyaratan akte kematian, berikut syaratnya :

- a) Surat kematian dari desa
- b) Fotocopy KK yang meninggal
- c) Fotocopy KTP pemohon
- d) Permohonan pembuatan akte kematian dari desa

3. Proses/Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan

Yang dimaksud pejabat yang bertanggung jawab disini adalah pihak pemberi pelayanan. apabila ada kesalahan dalam pemberian pelayanan kepada si penerima pelayanan maka yang bertanggung jawab adalah petugas/pejabat tersebut.

5. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui berapa lama waktu pelayanan, berikut disampaikan hasil wawancara;

“Kalau untuk waktu pelayanan nya biasa nya masyarakat hanya menunggu beberapa menit saja , paling lama 15-20 menit saja. Biasa nya yang membuat masyarakat menunggu lama hanya antrian nya saja. Kalau untuk pemberkasan nya hanya membutuhkan waktu 5 menit saja, setelah itu untuk verifikasi data dan tanda tangan biasa 10 menit saja. Jadi waktu pelayanan nya tidak sampai harus menunggu dua atau tiga hari “. (sumber: hasil wawancara dengan Bapak Subaryata S.H, Kamis, 14 April 2016, Pukul: 10:12 WIB).

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas bahwa masyarakat tidak perlu menunggu waktu dalam jangka lama dalam menyelesaikan pelayanan yang di ajukan.

6. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Untuk mengetahui berapa jumlah biaya pelayanan, berikut disampaikan hasil wawancara:

“Kalau untuk biaya sendiri, masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang sepeser pun, karena memang semua jenis pelayanan di gratiskan . kecuali untuk pelayanan pengurusan akte kematian. Karena dalam pengurusan akte kematian, jika terlambat 30 hari dikenakan denda 10.000 rupiah tetapi jika terlambat 60 hari dikenakan denda 15 ribu rupiah dan seterusnya seperti itu “. (sumber: hasil wawancara dengan Bapak Subaryata S.H, Kamis, 14 April 2016, pukul 10:12 WIB).

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara diatas bahwa masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya/uang sepeser pun, karena setiap semua jenis pelayanan di gratiskan, terkecuali untuk pengurusan akte kematian karena dalam pengurusan akte kematian jika terlambat 15 hari akan didenda 10.000 rupiah, tetapi apabila

terlambat 60 hari akan didenda 15.000 rupiah, dan begitu seterusnya.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama adalah sebagai berikut : Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa, hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin, lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku, ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Sarana dan prasarana merupakan sumber daya administratif yang sangat berperan bagi keberhasilan tugas dari instansi pemerintah seperti Kantor Kecamatan Pandak dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Sarana dan prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010. Di Kantor Kecamatan Pandak terdapat fasilitas yang sudah

memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain meliputi :

1. Loker/Meja Pendaftaran
2. Tempat Pemrosesan Berkas
3. Tempat Pembayaran
4. Tempat Penyerahan Dokumen
5. Tempat Pengolahan Data dan Informasi
6. Tempat Penanganan dan Pengaduan
7. Tempat Picket
8. Ruang Tunggu
9. Perangkat Pendukung Lainnya

Selain yang disebutkan di atas juga terdapat fasilitas pendukung seperti AC, televisi, koran. Berikut terdapat fasilitas-fasilitas baru yang ada di Kecamatan Pandak yaitu :

1. lab tv (video tronik)
2. design meja pelayanan
3. baground Kecamatan Pandak.

Sehingga membuat masyarakat merasa nyaman, tidak merasa jenuh/bosan ketika sedang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Pandak. Tetapi ada baiknya sarana dan prasaran ditambah dengan adanya mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan,

sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau mereka.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Sujarwo selaku Sekretaris Camat di kecamatan Pandak, mengenai fasilitas baru yang terdapat dalam persyaratan administratif PATEN:

“Untuk memudahkan pelayanan dan menyamankan masyarakat fasilitas baru yang sudah dapat difungsikan adalah Lab Tv (video tronik) yang digunakan untuk menampilkan seputaran tentang kecamatan Pandak, seperti profil kecamatan Pandak, semua kegiatan yang ada di kecamatan Pandak, semua jenis-jenis pelayanan di kecamatan Pandak, dan sebagainya. Kenapa kami memilih video tron karena agar untuk mengurangi malas membaca masyarakat, dengan adanya video tron ini akan menarik masyarakat untuk melihat video yang ditampilkan otomatis masyarakat akan membaca juga , karena biasanya kalau hanya menggunakan brosur sebagian besar atau rata-rata hampir semua masyarakat yg hadir di kecamatan ini malas membaca brosur yang sudah disediakan“. (sumber: hasil wawancara dengan Bapak Sujarwo selaku SEKCAM, Rabu, 25 Mei 2016, pukul: 09:50 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Lab tv (video tron) di atas merupakan fasilitas baru yang telah disediakan oleh kecamatan Pandak yang sudah dapat digunakan. Fungsi video tronik untuk mengurangi malas membaca masyarakat.

“Selain Lab tv (video tronik) fasilitas baru selanjut yaitu design meja pelayanan, design meja pelayanan tersebut merupakan ide kami sendiri, dananya sendiri telah disediakan oleh Kabupaten. Kebetulan hanya baru ada 5 kecamatan, salah satunya adalah kecamatan Pandak ini, namun masing-masing kecamatan memiliki design meja pelayanan nya masing-masing“. (sumber: hasil wawancara dengan Bapak Sujarwo selaku SEKCAM, Rabu, 25 Mei 2016, pukul: 09:50 WIB).

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara di atas bahwa fasilitas baru yang ada di kecamatan Pandak selain Lab tv (video tron) adalah design meja pelayanan , design meja pelayanan ini merupakan ide dari mereka sendiri, dan ini merupakan salah satu ciri khas dari kecamatan tersebut, hal ini yang membedakan dari kecamatan lain nya.

“Kemudian selanjut nya selain ada Lab tv (video tronik) dan design meja pelayanan , ada juga baground, dimana di tengah nya terdapat Lambang dari Kabupaten Bantul, dan dari 17 kecamatan baru 5 kecamatan saja, yaitu kecamatan Bantul, Kecamatan Sedayu, Kecamatan Piyungan, Kecamatan Sewon, dan salah satu nya adalah Kecamatan Pandak”. (hasil wawancara dengan Bapak Sujarwo selaku SEKCAM, Rabu, 25 Mei 2016, pukul: 09:50 WIB).

Jadi kesimpulan nya bahwa fasilitas-fasilitas baru yang ada di kecamatan Pandak yaitu:

1. Lab Tv (video tronik)
2. Design Meja Pelayanan
3. Baground kecamatan Pandak (terdapat lambang Kabupaten Bantul ditengah-tengah nya).

3. Persyaratan Teknis

Dalam persyaratan teknis program pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) , meliputi :

- a. Petugas informasi
- b. Petugas loket/penerima berkas
- c. Petugas operator komputer

- d. Petugas pemegang kas
- e. Petugas lain sesuai kebutuhan

Petugas informasi bertugas memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang sedang mereka ajukan atau memberikan informasi kepada masyarakat yang kurang mengetahui tentang pelayanan PATEN dan sebagainya. Petugas loket/penerima berkas bertugas melayani loket pendaftaran dan menerima berkas dari masyarakat yang akan melakukan pelayanan, petugas operator komputer biasanya bertugas didepan komputer, dan bagian yang memegang sejumlah uang adalah tugas pemegang uang kas.

Penyelenggaraan PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Hal itu sesuai dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan kususnya di Kecamatan Pandak.

Berikut adalah hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Pandak yaitu Bapak Nurgiyanto Heri Murti warga Gluntung Kidul, Caturharjo, Pandak kebetulan beliau saat itu sedang menemani sang istri membuat permohonan KTP (kartu tanda

penduduk) karena kebetulan sang istri belum memiliki e-KTP dan perbaruan KK(kartu keluarga).

“Kalau untuk kebersihan dan kenyamanan ruangnya saya rasa sudah cukup, sudah memenuhi kriteria, tidak seperti dulu. Kalau sekarang sudah ber-AC sedangkan dulu belum ber-AC“. (sumber: Bapak Nurgiyanto Heri Murti, Rabu, 25 Mei 2016, Pukul: 10:40 WIB)

Kenyamanan merupakan salah satu yang harus didapat oleh masyarakat saat sedang melakukan pelayanan di sebuah instansi pemerintahan, karena kenyamanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa untuk kenyamanan pada saat masyarakat melakukan pelayanan sudah cukup, sudah memenuhi kriteria yang diinginkan oleh masyarakat. Dulu untuk ruangnya tidak ber-AC namun sekarang seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju ruangnya sudah ber-AC.

Penampilan petugas juga merupakan salah satu poin atau nilai lebih dalam pelayanan. karena apabila penampilan petugas tidak rapih maka masyarakat akan risih melihatnya. Seorang petugas instansi pemerintah memang di tuntut untuk rapih karena pada dasarnya mereka merupakan panutan masyarakatnya.

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kecamatan Pandak, Bapak Nurgiyanto Heri Murti:

“Menurut saya kalau untuk segi penampilan petugas sudah sesuai , sudah rapih tidak neko neko. Sudah sopan dari dulu sampai sekarang “. (sumber: Bapak Nurgiyanto Heri Murti, Rabu, 25 Mei 2016, Pukul: 10:40 WIB)

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa menurut beliau untuk segi penampilan petugas/pejabat sudah sesuai, sudah rapih, enak untuk dipandang.

Menurut seorang para ahli Darsono lingkungan merupakan semua benda, kondisi, termasuk manusia dan kegiatan mereka, yang terkandung dalam ruang dimana manusia dan mempengaruhi kelangsungan hidup dan kesejahteraan manusia dan badan-badan hidup lain nya. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelayanan, karena lingkungan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup dan kesejahteraan manusia. Dengan ada nya lingkungan yang aman di kecamatan Pandak maka akan memberikan kenyamanan terhdap masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kecamatan tersebut. Masyarakat akan merasa puas apabila tercipta lingkungan yang bersih dan aman.

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kecamatan Pandak, Bapak Nurgiyanto Heri murti:

“Kalau untuk keamanan lingkungan kantor kecamatan pandak, menurut saya sampai saat ini masih aman-aman saja. Karena alhamdulillah selama saya melakukan pelayanan dikantor camat ini belum pernah ada kejadian kejadian kriminal. Tetapi terkadang

sering merasa was-was juga, apalagi belakangan ini di jogja sering terjadi kejadian-kejadian kriminal, seperti penyiletan beberapa minggu yang lalu. Takut nya merambat sampai ke kampung “. (sumber: Bapak Nurgiyanto Heri Murti, Rabu, 25 Mei 2016, Pukul: 10:40 WIB)

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas untuk kondisi keamanan di lingkungan Pandak sampai saat ini masih baik-baik saja belum pernah terjadi tindakan kriminal. Namun terkadang masyarakat sering juga merasa was-was karena belakangan ini sering terjadi tindakan kriminal di jogja, seperti kasus penyiletan beberapa minggu lalu.

Pemerintah pada hakekat nya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah di adakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standard pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan diberikan yang bermutu.

Seperti yang kita ketahui bahwa pemerintah memiliki peran penting dalam sebuah Negara, yang dimana setiap aparatur pemerintah memiliki tugas dan fungsi pokok masing-masing terutama dalam bentuk pelayanan. 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 pemerintahannya.

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kecamatan Pandak, Bapak Nurgiyanto Heri murti:

“Menurut saya petugasnya sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas juga cepat dan tanggap memberikan penjelasan terhadap masyarakat, apabila ada masyarakat yang belum mengerti/paham tentang prosedur pelayanan ini. Termasuk saya sendiri, contoh saja kemarin pada saat saya membuat KTP, karena jika akan membuat KTP kan sebelumnya harus ke Bantul, pusat pemerintahannya kan disana. Kemudian dikasih tau juga cara-caranya, kalau nanti disana harus seperti ini, diberi penjelasan dengan petugas kecamatan sebelumnya ke kabupaten Bantul “. (sumber: Bapak Nurgiyanto Heri Murti, Rabu, 25 Mei 2016, Pukul: 10:40 WIB)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di kecamatan Pandak sudah ternilai baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standard pelayanan, maka dari itu pemberi pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat agar mencapai indeks kepuasan yang diinginkan masyarakat. Apabila masyarakat puas maka instansi dan petugas/pejabat tersebut lah yang akan ternilai baik di mata masyarakat.

Berikut hasil wawancara mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan Pandak :

“Pernah, karena permasalahan antrian. Kalau dulu kan belum ada nomor antrian jadi Dulu terkadang kita yang antri duluan sering diserobot dengan yang lain. Kalau sekarang sudah bagus, sudah ada perubahan, karena sudah ada nomor antrian jadi tidak perlu takut diserobot-serobot lagi“. (sumber: Bapak Nurgiyanto Heri Murti, Rabu, 25 Mei 2016, Pukul: 10:40 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa keluhan yang diungkapkan masyarakat hanya saja karena permasalahan antrian, itu pun pada zaman dahulu, karena belum disediakan nomor antrian. Sehingga yang antri terlebih dahulu terkadang diserobot dengan yang baru datang. Namun jika untuk saat ini responden mengungkapkan sudah tidak khawatir lagi dengan permasalahan antrian, karena sekarang telah disediakan nomor antrian oleh pihak kecamatan Pandak.

Selanjutnya berikut adalah wawancara mengenai kemampuan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

“Pengetahuannya sudah bagus, sudah bisa. Petugas juga sudah tau tentang putaran-putaran pelayanan di kecamatan ini, jadi mereka mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat apabila ada masyarakat tidak paham. Kemudian pengetahuan komputer petugas juga sudah bagus, mereka sudah menyesuaikan dengan keadaan jaman sekarang, kalau jaman dahulu kan masih serba manual berbeda dengan jaman sekarang“. (sumber: Bapak Nurgiyanto Heri Murti, Rabu, 25 Mei 2016, Pukul: 10:40 WIB).

Kemampuan pengetahuan petugas/pejabat pelayanan juga merupakan salah satu yang nilai oleh masyarakat. Petugas/pejabat pelayanan memang harus mempunyai pengetahuan yang lebih, apalagi mereka berperan penting dalam terwujudnya pelayanan yang baik dan sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat. Misalnya seperti yang disebut wawancara di

atas bahwa petugas/pejabat pelayanan juga harus memiliki kemampuan pengetahuan di bidang komputer, mereka sudah bisa menyesuaikan/mengikuti perkembangan zaman pada saat ini.

Dalam penguasaan kemampuan berkomunikasi, para staf pelayanan juga harus mampu menguasai teknologi praktis, dalam pemberian pelayanan PATEN, penguasaan teknologi informasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan kemampuan staf pelayanan di lingkungan PATEN.

Dengan adanya komputer dapat mempercepat/membantu pelayanan seperti saat ini, tidak seperti zaman dahulu semua masih serba manual. Masyarakat berharap agar kecamatan Pandak, lebih bisa meningkatkan pelayanan nya lebih di maksimalkan lagi, walalupun sampai saat ini masih terbilang bagus untuk pelayanan nya. Kalau untuk kritik nya tidak banyak , hanya lebih ditingkatkan lagi untuk kebersihan nya dan penataan tata ruang nya saja.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan PATEN (pelayanan administrasi terpadu kecamatan)

1. Komunikasi

Merupakan suatu keberhasilan dari implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa saja yang harus ia lakukan. Mengetahui apa yang menjadi sasaran dan tujuan harus

dikomunikasikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi penyimpangan dalam implementasi.

Komunikasi memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di setiap instansi pemerintahan. Karena apabila komunikasi tidak terjalin dengan baik antara pemberi pelayanan dengan pihak penerima pelayanan maka akan sulit mencapai maksud dan tujuannya. Karena komunikasi merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil pemaparan pengertian komunikasi di atas berikut hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan di kantor kecamatan Pandak

“Menurut saya kalau berbicara soal komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat sudah cukup baik. Karena apabila ada masyarakat yang belum paham dengan pelayanan yang ada di kecamatan ini, ketika mereka bertanya kepada petugasnya, petugas menjawab dengan tanggap. atau permasalahan lainnya. Kemudian kalau untuk mempromosikan pelayanan yang ada di kantor kecamatan ini tidak perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk memberitahukan bahwa di sini ada berbagai macam pelayanan, karena memang sebelum dibungkus dengan kata PATEN sebenarnya masyarakat sendiri sudah mengetahui pelayanan apa saja yang ada di kecamatan Pandak”. (sumber: hasil wawancara dengan bapak Subaryata S.H, Senin, 18 April 2016, Pukul: 09.42 WIB).

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas menunjukkan bahwa komunikasi sudah terjalin dengan baik antara petugas/pejabat pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Petugas/pejabat pelayanan cukup tanggap terhadap apa yang di keluhkan oleh masyarakat.

Komunikasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Komunikasi memiliki peran penting dalam pelaksanaan PATEN, karena dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara sesama petugas/pejabat pelayanan, serta antara petugas/pejabat pelayanan dengan masyarakat(penerima pelayanan) akan memperlancar dan mempermudah pelayanan yang akan dilaksanakan. Komunikasi merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Contohnya seperti yang sudah dijelaskan dalam wawancara di atas bahwa petugas/pejabat pelayanan sudah tanggap dalam memberikan penjelasan terhadap masyarakat yang belum paham tentang pelayanan yang ada dikecamatan tersebut, atau tentang permasalahan lain nya.

2. Sumber Daya

Sumber daya juga memiliki peran yang sangat lah penting keberadaannya jika implementator kekurangan sumber daya untuk pelaksanaan maka implementasi nya tidak akan berjalan efektif.

Berikut pemaparan wawancara dengan kepala seksi pelayanan di kantor kecamatan Pandak :

“Kalau untuk sumber daya manusia kebetulan memang di kecamatan Pandak ini, terutama untuk bagian pelayanan memang kekurangan staff. Bagian pelayanan ini hanya ada tiga orang staff saja yang bertugas melayani masyarakat. Yaitu, kebetulan saya sendiri selaku kepala seksi pelayanan, selanjutnya ada bapak Maryono dan ibu Sukesu Heruwati. Beliau-beliau lah yang sering membantu saya bertugas melayani masyarakat yang sedang

melakukan pelayanan di kecamatan Pandak ini". (sumber: hasil wawancara dengan bapak Subaryata S.H, senin, 18 April 2016, Pukul: 09:42 WIB).

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas menunjukkan bahwa di kantor kecamatan tersebut kekurangan pegawai/pejabat dalam melaksanakan pelayanan. Karena hanya ada tiga staff saja yang bertugas melayani masyarakat. Yang terdiri dari bapak Subaryata S.H , bapak Maryono, dan ibu Sukesu Heruwati. Sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), karena apabila memiliki sumber daya manusia yang cukup maka pelaksanaan pelayanan akan lebih cepat. Namun di kecamatan Pandak hanya ada tiga staff saja yang bertugas melayani masyarakat ketika sedang melaksanakan proses pelayanan yang ada di kecamatan tersebut. Menurut keterangan hasil wawancara dengan bapak Subaryata, bahwa petugas/pejabat pelayanan hanya ada tiga orang saja, sehingga terkadang pelaksanaan pelayanan terhambat ketika sedang ramai-ramainya masyarakat yang berdatangan untuk kepentingannya masing-masing. Kekurangan petugas/pejabat pelayanan yang ada di kecamatan tersebut merupakan salah satu faktor penghambat pelaksanaan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

3. Disposisi

Merupakan karakteristik, watak, dan sifat yang dimiliki oleh seorang implementator seperti komitmen, kejujuran, tanggung jawab, dan

sikap demokratis. Jika seorang implementator memiliki disposisi yang baik maka dia juga secara langsung akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang di inginkan oleh pembuat kebijakan.

Komitmen adalah salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan, karena komitmen merupakan janji seseorang untuk selalu mampu berbuat sesuai apa yang telah disepakati. Dalam kaitanya dengan individu, komitmen menjadikan seseorang memiliki pengakuan atas pekerjaannya dan diakui keberadaannya, seseorang dengan komitmen yang sangat kuat akan mampu merubah gambaran yang kurang baik yang melekat pada dirinya.

Kemampuan seorang pegawai dalam menjaga komitmen pekerjaannya, menjadikan pegawai tersebut tidak akan mudah dipengaruhi orang lain. Sebaliknya, pegawai dengan komitmen rendah akan mudah diombang-ambingkan lingkungan, mudah dipengaruhi orang lain serta tidak memiliki tanggung jawab yang diharapkan dalam pekerjaannya

Dedikasi menjadi ukuran bagi seseorang dalam pelaksanaan pekerjaannya. Tidak banyak yang bisa diharapkan dari seseorang yang tidak memiliki dedikasi dalam pekerjaannya. Dedikasi merupakan nilai-nilai kerja yang sangat dibutuhkan pada diri seseorang, ia merupakan bagian yang melekat pada seseorang yang memiliki kejujuran dan tanggung jawab. Pada bidang pelaksanaan pekerjaan, dedikasi merupakan bagian dari sikap menerima seseorang terhadap tugas/pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Tanggung jawab merupakan nilai-nilai luhur yang melekat pada diri seseorang, pada lapangan pekerjaan, tanggung jawab sangat begitu dibutuhkan terkait dengan penyelesaian suatu pekerjaan. Tanggung jawab menjadi semakin lebih penting, mengingat suatu pekerjaan tidak akan pernah terwujud tanpa tanggung jawab untuk menyelesaikannya. Bentuk tanggung jawab dalam banyak hal dapat dilihat dari cara seseorang menyelesaikan pekerjaan. Tanggung jawab tidak akan muncul dari seseorang yang tidak memiliki kejujuran dalam menyelesaikan pekerjaan sebaliknya apabila tingkat kejujuran yang rendah maka tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab.

Berikut wawancara dengan bapak Sujarwo selaku sekretaris camat di kecamatan Pandak :

“Menurut saya petugas/pejabat pelayanan yang ada di kecamatan ini memiliki komitmen dan dedikasi yang sudah tinggi. Karena masing-masing petugas telah memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap masyarakat. Mereka telah bertanggung jawab atas pekerjaannya”. (sumber: hasil wawancara dengan bapak Subaryata S.H, senin, 18 April 2016, Pukul: 09:42 WIB)

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara di atas bahwa petugas/pejabat pelayanan yang ada di kecamatan Pandak termasuk dalam disposisi. Karena disposisi merupakan karakter, watak, atau sifat yang mencakup komitmen, tanggung jawab, kejujuran, dedikasi, dan demokratis.

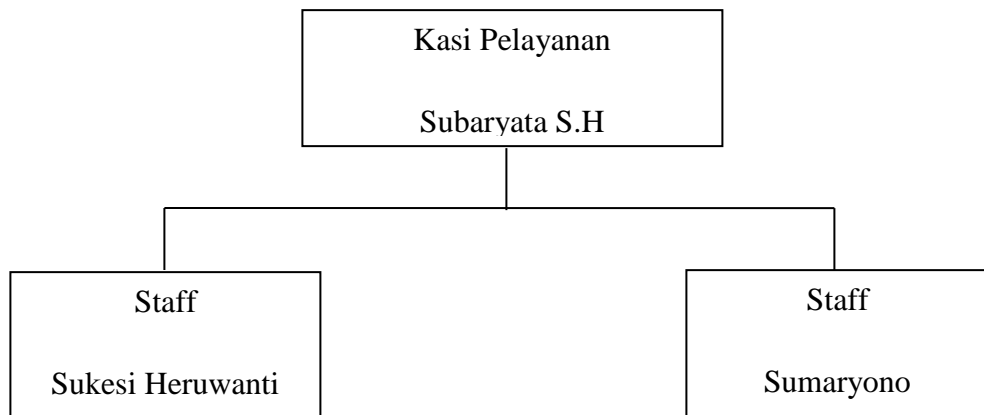
Memiliki disposisi yang tinggi yang melekat pada diri seseorang/petugas pelayanan merupakan salah satu faktor yang

mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Disposisi juga merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Disposisi yang mencakup komitmen, kejujuran, tanggung jawab, dedikasi, dan demokratis. Karena komitmen merupakan janji seseorang terhadap sesuatu yang telah disepakati. Sedangkan dedikasi merupakan nilai-nilai kerja yang dibutuhkan pada diri seseorang melekat pada seseorang yang memiliki kejujuran dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap implementasi kebijakan. Satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi ataupun pemerintah adalah adanya prosedur.



Berikut pemaparan wawancara dengan kepala seksi pelayanan di Kecamatan Pandak:

“Iya struktur organisasi memiliki peran yang sangat penting. Karena dengan adanya struktur organisasi masing-masing orang jadi mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga tidak terjadi tumpah tindih. Dengan adanya struktur organisasi suatu program kegiatan lebih terstruktur dan lebih efektif untuk mencapai tujuannya”. (sumber: hasil wawancara dengan bapak Subaryata S.H, senin, 18 April 2016, Pukul: 09:42 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa struktur organisasi memiliki peran yang sangat penting terhadap berjalannya suatu program/kegiatan. Apabila dalam melaksanakan suatu kegiatan tidak terstruktur dengan rapih susunan organisasinya maka suatu lembaga/instansi tidak akan efisien dalam melaksanakan kegiatan tersebut, tidak akan tercapai maksud, tujuan, dan sasarannya. Struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administratif terpadu kecamatan (PATEN). Struktur organisasi juga merupakan faktor pendukung pelaksanaan PATEN.

