

IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA NOMOR 7 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Eka Zumaida Aprilia¹, Muhammad Noor², Rita Kalalinggi³

¹Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

²Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

³Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Korespondensi: aprilieka514@gmail.com

Abstract: *This article will discuss the implementation of policies related to PATEN services in the Loa Janan District. The research method uses descriptive qualitative. Sources of data come from observations, interviews, and literature studies. Data analysis used an interactive data analysis model. The results showed that the communication pattern carried out by Loa Janan District was quite good. The infrastructure facilities in Loa Janan District were quite good and adequate in implementing integrated administrative services. In terms of staff and abilities, it is still not ideal because there are officers who do not have the expertise appropriate to the field. Implementing officers have implemented transparency in the services provided to the community, but it has not been maximized because there are still people who feel discriminatory actions in delivering services. The existing procedures for the PATEN service in Loa Janan District are more concise and can bring benefits closer to the community.*

Keywords: *implementasi, kebijakan, PATEN*

Abstrak: *Artikel ini akan membahas mengenai implementasi kebijakan terkait layanan PATEN di Kecamatan Loa Janan. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Sumber data berasal dari observasi, wawancara dan studi literatur. Analisis data menggunakan model analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pola komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Loa Janan sudah cukup baik, sarana prasarana pada Kecamatan Loa Janan sudah cukup baik dan memadai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu, hanya saja dari sisi staf dan kemampuannya masih belum ideal karena adanya petugas yang tidak memiliki keahlian yang sesuai bidangnya. Petugas pelaksana sudah menjalankan transparansi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun belum maksimal karena masih ada masyarakat yang merasa adanya tindakan diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Prosedur yang ada pada pelayanan PATEN di Kecamatan Loa Janan sudah lebih ringkas dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.*

Kata Kunci : *implementasi, kebijakan, PATEN*

Pendahuluan

Berbicara soal pelayanan yang dilakukan di lembaga publik, memang banyak faktor yang mempengaruhi, bukan hanya kualitas manusia atau pegawai atau sarana dan prasarana saja tetapi juga masalah jalur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Padahal tujuan utama birokrasi itu dibentuk bukan untuk mempersulit urusan publik, justru sebaliknya memberikan kemudahan akses sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas. Berbicara mengenai buruknya pelayanan pada lembaga pelayanan publik Indonesia, hal ini pada umumnya disebabkan oleh 3 alasan utama yakni : 1) kurangnya fasilitas dan teknologi yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan baik dari segi kualitas dan kuantitas; 2) sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya, adanya patologi birokrasi pemerintahan yang tidak memahami bahwa pemerintah adalah pelayan public; 3) birokrasi yang menganggap bahwa urusan masyarakat tidak lebih penting dari urusan formal negara.

Situasi dan keadaan seperti inilah yang membuat kondisi pelayanan publik tidak berjalan sebagaimana yang ditujukan dan diharapkan, dan hal tersebut jika dikaitkan dengan pandangan Weber, (dalam Thoha, 2003 : 162) bahwa sebagai aparatur negara hendaknya dapat menempatkan diri sebagai “abdi masyarakat” (pelayan masyarakat) dan bukan sebagai (“penguasa”) karena masih adanya sikap aparatur yang memposisikan sebagai penguasa, maka dalam kondisi demikian tidak mengherankan jika sikapnya sebagai abdi negara kurang nampak. Justru yang terjadi sikapnya sebagai penguasa lebih dominan. Seharusnya sebagai aparatur lebih menunjukkan sikap pengabdian pada masyarakat ketimbang pada kepentingan pribadi atau golongan. Karena pemikiran yang terbalik inilah cenderung dapat menciderai wibawa aparatur dan pegawai yang baik dan melakukan tugasnya dengan benar (LAN, 2010: 129).

Indikasi lain tentang buruknya pelayanan birokrasi pemerintah disebabkan oleh ketidakmampuan birokrasi dalam memisahkan diri dari kepentingan politik, sehingga ada kecenderungan aparatur untuk mengabaikan kepentingan publik, karena itu apa yang terjadi pada pelayanan justru kurang berpihaknya aparatur terhadap kepentingan publik. Terindikasi oleh keputusan-keputusan yang diambil kurang berpihak pada kepentingan umum, bahkan menutup pintu untuk kepentingan publik (Thoha, 2004: 152).

Meski demikian upaya terus dilakukan, hingga terciptanya layanan sesuai yang diharapkan. Tercermin pada kuatnya komitmen pemerintah bagi keberlangsungan peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan public. Karena itu tindakan yang dilakukan pemerintah adalah mengeluarkan kebijakn melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan umum dan juga keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pelayanan Prima. Nampak pemerintah tidak terhenti dari kebijakan tersebut, bahkan dalam lanjutannya Pemerintah Indonesia kembali menerbitkan berbagai kebijakan lain untuk mendukung tujuan perbaikan mutu pelayanan public, seperti Undang-undang Nomor 25 tahun 2010 tentang Pelayanan Umum, yang diharapkan dan ditujukan bagi akselerasi upaya perbaikan mutu pelayanan public.

Secara lebih spesifik, mencermati fenomena yang terus berkembang tentang kurang terpenuhinya pelayanan yang berkualitas di lembaga publik khususnya pada tingkat Kecamatan, maka Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan utama dari Permendagri 4/2010 itu adalah peningkatan efisiensi dan efektifitas pelayanan public di lingkungan pemerintahan kecamatan. Aterlebih jika berbarengan dengan peningkatan komitmen dan integritas aparatur maka target dari penyelenggaraan pelayanan public yang efektif dan efisien bisa dicapai dalam waktu yang ditentukan.

Sebagai konsekuensi dari terbitnya Permendagri tersebut maka seluruh pemerintah daerah dituntut untuk mengikuti arahan yang digariskan pada Permendagri tersebut. Salah satu contohnya adalah Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagai penyelenggara pelayanan publik pada tingkat kabupaten, Pemerintah Kutai Kartanegara dituntut untuk bisa mengimplementasikan sistem pelayanan public yang baik. Dengan letak geografis yang sangat luas dan dengan medan yang menantang maka pelayanan public di Kutai Kartanegara juga turut dibantu oleh penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada tingkat kecamatan. Kecamatan menjadi lokus penting yang menghubungkan kebijakan pusat, provinsi dan kabupaten kepada masyarakat. Untuk itu pelayanan publik di tingkat haruslah optimal. Hal ini juga selaras dengan filosofi otonomi daerah yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dimana keterlibatan pemerintah pada level kecamatan sampai pada desa ditingkatkan secara signifikan.

Di samping itu hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan terdapat dalam Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan dalam Pasal 9 ayat 1 bahwa dalam rangka memudahkan penyelenggaraan pelayanan public maka dilakukan sistem pelayanan terpadu. Jika dikaitkan dengan peraturan lain, maka UU 25/2009 ini berkaitan erat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan yang didalamnya memuat tugas Camat yang meliputi perencanaan, kegiatan pelayanan masyarakat dan melakukan akselerasi ketercapaian standar minimal di wilayah kerjanya.

Pemerintahan pada tingkat kecamatan memegang peran penting dalam penyampaian pelayanan public yang optimal karena dalam beberapa kasus pemerintah kecamatan bersentuhan langsung dengan urusan masyarakat di wilayah kerjanya, sehingga kebijakan pelayanan public yang dilakukan oleh kecamatan baik dan buruknya bisa langsung dirasakan oleh masyarakat. Dengan pola pikir demikian dan mengingat pentingnya posisi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, maka pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN. Tujuan utama PATEN adalah terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang optimal dan menjadi medium penghubung pelayanan public yang disediakan oleh Kabupaten/Kota.

Menindaklanjuti peraturan Menteri Dalam Negeri itu, pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara juga mengikuti langkah pemerintah pusat dengan menerbitkan eraturan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan utama dari Perbup itu adalah untuk menyediakan petunjuk pelaksanaan kerja dan petunjuk pelaksanaan teknis dari penyelenggaraan PATEN yang tepat sasaran. Meski demikian pada prakteknya di lapangan, terdapat berbagai kendala yang menghambat terwujudnya pelayanan public yang optimal, seperti yang terjadi di Kecamatan Loa Janan.

Sesuai hasil pengamatan dan observasi sementara oleh penulis, fakta di lapangan menunjukkan bahwa secara implementatif kebijakan tersebut sudah dilaksanakan, meski demikian secara aplikatif ternyata masih menghadapi berbagai hambatan sehingga harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayan perizinan maupun non perizinan kurang sesuai yang diharapkan. Terindikasi oleh 1) tidak semua urusan atau kepentingan masyarakat dapat diselesaikan tepat waktu, 2) kurang tersedianya fasilitas seperti sarana dan prasarana yang layak dan memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas, 3) kurang tersedianya aparatur yang profesional, 4) kurangnya informasi tentang standar pelayanan sehingga masyarakat ketika mendapat layanan diluar standar yang ditetapkan maka masyarakat tidak reaktif, 5) terjadinya pemadaman listrik secara tiba-tiba sehingga mengganggu aksesibilitas pelayanan.

Mencermati fenomena yang terjadi, maka Camat Loa Janan sebagai pihak penyelenggara telah melakukan suatu upaya yaitu dengan memanfaatkan dan mendayagunakan potensi atau sumberdaya yang dimiliki, baik sumberdaya manusia maupun sarana dan prasarana penunjang. Disisi lain juga memberikan pembinaan terhadap para petugas pelaksana agar memiliki kepribadian yang baik, komitmen dan ethos kerja yang tinggi sehingga mempunyai kesanggupan untuk melaksanakan tugasnya sesuai yang diamanahkan.

Dari latar belakang permasalahan yang diuraikan sebelumnya, maka penulis berkeinginan untuk mendalami fenomena ini, mengingat masalah pelayanan meskipun tergolong klasik, tetapi hingga kini masih menarik untuk diteliti mengingat masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai fenomena yang berkaitan dengan implementasi PATEN dan sekaligus dapat mengungkap faktor-faktor yang menghambat PATEN di Kantor Camat Loa Janan.

Kerangka Teori

Implementasi Kebijakan

Menurut Friedrich (dalam Wahab, 2008) kebijakan adalah sebuah upaya atau tindakan yang diarahkan pada pemenuhan tujuan yang digariskan oleh suatu orang, kelompok atau organisasi untuk mensiasati hambatan-hambatan serta peluang yang menguntungkan untuk pencapaian tujuan atau sasaran. Dengan kata lain jika dikaitkan dengan keputusan pemerintah bisa juga dikatakan bahwa kebijakan publik adalah keputusan yang diambil oleh pejabat pemerintah atau otoritas resmi negara yang terimplementasi secara konsisten oleh stakeholder kebijakan yang memberikan nilai bagi masyarakat. Proses implementasi kebijakan hanya dapat dimulai ketika tujuan dan sasaran awal diklarifikasi, rencana tindakan dibuat dan sejumlah dana / biaya dialokasikan untuk mencapai tujuan dan kondisi negara. Rincian tujuan strategis

yang disebutkan di atas sebagian besar dipengaruhi oleh konten strategi dan lingkungan implementasinya.

Menurut Grindle (Abdul Wahab, 2003: 125), "implementasi dianggap sebagai proses politik dan administrasi" (tersirat sebagai proses politik dan administrasi). Setidaknya, sudut pandang Grindle tidak berbeda atau tidak terkait dengan apa yang dikatakan Van Meter dan Van Horn saat melihat implementasi terkait lingkungan (Horn and Meter, 1975). Menurut Cleaves (dalam Wahab, 2008), implementasi mencakup "proses bergerak menuju tujuan kebijakan melalui langkah-langkah administratif dan politik". Keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari perspektif kemampuannya yang sebenarnya untuk melanjutkan/menjalankan program yang telah dirancang sebelumnya. Di sisi lain, Anda dapat mengevaluasi keseluruhan proses implementasi kebijakan dengan membandingkan atau mengevaluasi hasil akhir rencana dengan tujuan kebijakan.

Untuk lebih memahami konsep penegakan, dapat dikemukakan dari sudut pandang Edwards III (dalam Winarno, 2012) "Penegakan kebijakan adalah menentukan kebijakan (seperti tahap hukum), mengeluarkan perintah eksekutif legislatif, mengeluarkan keputusan pengadilan atau mengumumkan peraturan, dan konsekuensi kebijakan dari individu yang relevan". Menurut Sabatier dan Mazmanian (dalam Wahab, 2008), "Proses implementasi adalah untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu rencana tertentu dinyatakan efektif atau dirumuskan. Ini menjadi fokus perhatian pada implementasi kebijakan dan untuk memastikan bahwa pedoman kebijakan dilegalkan. Kejadian dan kegiatan selanjutnya menjadi fokus perhatian. Negara tidak hanya mencakup upaya penyelenggaraan negara, tetapi juga upaya menimbulkan akibat / dampak yang nyata bagi masyarakat atau peristiwa".

Model implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi kebijakan Edwards III yang terdiri dari komunikasi, disposisi, sumberdaya dan struktur birokrasi (Edwards III, 1980).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif pengumpulan data yang dilakukan peneliti lebih menekankan kepada situasi guna menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran tentang bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Loa Janan sebagai *leading sector* dalam pelaksanaan strateginya. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder (Moleong, 2006). Sumber data primer berasal dari key informan dan informan yang dipilih secara *purposive*. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi literatur (Neuman, 2017). Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan model analisis data interaktif (Miles, Huberman and Saldana, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Substansi Kebijakan

Kejelasan Isi Kebijakan

Setiap kebijakan publik harus mempunyai standar dan tujuan yang jelas agar dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan akan mudah diimplementasikan karena implementator mudah memahami dan menterjemahkan dalam tindakan nyata. Termasuk dalam menentukan rincian pada tiap-tiap pasal yang ada. Seperti yang disebutkan oleh Agustino (2014) mengemukakan bahwa kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi (pentransmisi informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementator semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kesenjangan yang dikatakan oleh petugas pelaksana dengan yang ada dalam Perbup, dimana untuk pengurusan IMB petugas mengatakan mereka hanya diperbolehkan mengukur maksimal 60 M² satu lantai sedangkan di Perbup disebutkan pendelegasian pelayanan bidang perijinan IMB maksimal 150 M² satu lantai berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk sub fokus kejelasan isi kebijakan masih belum berjalan secara baik, jika dibandingkan dengan yang secara faktual terjadi masih belum berjalan sesuai dengan kebijakan yang ada.

Konsistensi Aturan Yang Ada Pada Badan Pelaksana

Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana yaitu pelaksana dari kebijakan atau implementator harus diberikan kejelasan agar tidak terjadi kesalahpahaman sehingga tidak menyebabkan implementasi kebijakan yang gagal. Seperti yang disebutkan oleh Agustino (2014) Implementasi yang efektif selain membutuhkan komunikasi yang jelas, juga harus konsisten. Proses transmisi yang baik, namun dengan perintah yang tidak konsisten akan membingungkan bagi pelaksana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari petugas pelaksana pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Loa Janan telah berusaha untuk konsisten melaksanakan tugas sesuai dengan apa yang diarahkan hal ini juga diakui oleh masyarakat yang melakukan proses administratif yang memberikan pengakuan bahwa petugas pelaksana kebijakan di Kecamatan Loa Janan telah melakukan tugasnya dengan baik dilihat dari konsistensinya petugas dalam penyelesaian proses dokumen untuk masyarakat.

Kemudian jika dilihat dari substansi kebijakan berkaitan dengan prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan lingkungan. Dari hasil penelitian menunjukkan indikasi yang baik karena masyarakat merasakan perbedaan dari sebelum Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan setelah adanya Perbup tersebut, dilihat dari kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi yang diperoleh, kepastian waktu dalam

melakukan proses administrasi, sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan yang nyaman.

Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Loa Janan

Komunikasi

Dalam proses pelaksanaan kebijakan atau program, komunikasi merupakan hal yang sangat penting, karena komunikasi menjadi penentu arah kemana kebijakan tersebut akan berjalan, yang pertama komunikasi antar pelaksana kebijakan dan komunikasi antara pelaksana kebijakan dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang ada dari awal Perbup ini akan dilaksanakan dirasa sudah cukup baik, dari pemerintah kabupaten yang menginformasikan Perbup ini kepada aparatur kecamatan, kemudian kecamatan yang saling berkomunikasi antar bagian guna mendukung terlaksananya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sampai dengan komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelaksana kepada masyarakat, termasuk salah satunya dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi.

Hasil penelitian tersebut terkait komunikasi jika dibandingkan dengan pendapat Agustino (2014) mengemukakan bahwa kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi (pentransmision informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementator semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat, dan berdasarkan tujuan Perbup guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat jika dinilai dari indikator komunikasi sudah berjalan dengan baik. Meskipun terkadang ada saja warga yang kurang mengerti ataupun tidak tahu sama sekali, tetapi pelayanan tetap berjalan tertib, teratur dan lancar karena penyelenggara telah menyiapkan loket untuk informasi sekaligus pengolahan data.

Jika dilihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dahri (2014) terkait Kinerja Aparatur pada Era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara terdapat persamaan terkait dengan komunikasi dalam hal pemahaman aparatur pelaksana terhadap kebijakan yang telah berjalan dengan baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Sumberdaya

Sumberdaya merupakan hal yang sangat penting untuk mengimplementasikan suatu kebijakan karena ini merupakan alat untuk mencapai tujuan dari kebijakan tersebut, seperti yang dikemukakan oleh Subarsono (2011) walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya ada dua macam yaitu sarana dan prasarana serta sumberdaya manusia, Sarana dan prasarana merupakan determinan penting untuk menunjang kelancaran pelayanan, karena itu harus dipersiapkan sesuai kebutuhan, baik secara kuantitas maupun kualitas. Dikatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu, maka pihak penyelenggara dapat menyiapkan sarana prasarana yang dibutuhkan, kemudian bahwa pemenuhan syarat

secara teknis dapat dilakukan melalui: fasilitas oleh tim teknis penyelenggara Paten pemerintah kabupaten yang meliputi investasi sarana dan prasarana serta jumlah dan kualitas personil kecamatan, maka penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu secara rutinitas dapat dilaksanakan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka telah ada upaya dari pemerintah kabupaten maupun Kecamatan Loa Janan untuk memberikan sumberdaya penunjang seperti sarana prasarana, dan staf yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. ini dapat dilihat dari persiapan awal diberlakukannya Perbup tersebut pemerintah kabupaten telah memberikan beberapa komputer dan penunjang lain untuk memenuhi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, dan Kecamatan yang juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan masyarakat ketika sedang melakukan proses administrasi di Kecamatan, sehingga masyarakat pun merasakan dampak dari upaya yang dilakukan dari pihak kecamatan, dilihat dari pengakuan beberapa masyarakat yang merasa untuk sarana prasarana sudah dirasa baik.

Selain sarana dan prasarana yang juga penting dalam pelaksanaan kebijakan ialah dukungan dari sumberdaya manusia yang profesional, secara faktual masih menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Loa Janan masih belum disertai dengan keterampilan dan keahlian aparatur sesuai dengan bidang kerjanya, seperti yang disampaikan oleh informan bahwa kemampuan aparatur yang terlibat dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Loa Janan kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan, dapat dilihat dengan masih belum semua pelaksana memiliki legalitas dan adanya dua pekerjaan yang dilakukan oleh satu pelaksana. Sehingga jika dibandingkan dengan pencapaian tujuan kebijakan dimana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat jika ditinjau dari sumberdaya manusia belum sepenuhnya terealisasi dengan baik.

Jika dilihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Frimeri (2016) terkait Implementasi Peraturan Bupati Nomor 138 tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Tering Kabupaten Kutai Barat terdapat persamaan yaitu mengenai terbatasnya sumberdaya aparatur yang profesional, namun terdapat perbedaan pada sumberdaya sarana prasarana, dalam penelitian ini sarana prasarana sudah terpenuhi dengan baik namun pada penelitian Frimeri masih terdapat kekurangan dari segi sarana prasarana.

Disposisi

Sikap dari pelaksana memiliki pengaruh dalam pelaksanaan kebijakan implementasi. Apabila sikap dari pelaksana positif maka pelaksanaan kebijakan dapat terselenggara dengan baik. Begitu juga apabila sikap pelaksana negatif atau tidak kooperatif, maka pelaksanaan kebijakan implementasi dapat terganggu atau bahkan menjadi gagal. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan suatu upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang dinilai kurang memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi efisiensi, efektivitas maupun transparansi. Diharapkan dengan dikeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7

Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pemerintah sebagai ujung tombak pelayanan pada masyarakat diharapkan dapat mengemban kebijakan tersebut sehingga kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan baik dan memuaskan. Terutama dari aspek transparansi petugas dalam dilaksanakan pelayanan, baik ditinjau dari segi Prosedur / tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, perlakuan dalam melayani, jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, dan hak dan kewajiban, serta penyampaian keluaran masyarakat. Dikatakan oleh Subarsono (2012:91) Unsur utama yang mempengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk melaksanakan kebijakan, antara lain (1) Kognisi, yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksanaan terhadap kebijakan. Pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi aparat pelaksana, (2) Arah dan tanggapan pelaksanaan. Hal ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan dan (3) Intensitas responsa atau tanggapan pelaksana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara aplikatif pelayanan administrasi terpadu ditinjau dari aspek transparansi cukup baik namun belum sempurna memenuhi harapan masyarakat. belum semua pegawai mampu bertindak secara transparan, terutama dilihat dari aspek perlakuan petugas dalam memberikan layanan ternyata diantara petugas pelaksana ada yang kurang memiliki sikap keterbukaan, dan masih adanya perlakuan yang diskriminatif. Transparansi petugas dalam melakukan pelayanan di Kantor Camat Loa Janan belum semuanya menunjukkan indikasi mampu melaksanakan sikap yang adil dalam memberikan pelayanan pada publik. Nampaknya hal tersebut tidak dapat dihindarkan, dan biasanya terjadi karena adanya hubungan emosional antara petugas pelaksana dengan pemohon, karena itu tidak mengherankan ketika menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik, mereka mempertimbangkan subjektivitas atau melihat orang yang akan dilayani. Meski demikian secara aplikatif pelayanan yang dilakukan aparatur di Kantor Camat Loa Janan ditinjau dari sudut pandang transparansi terindikasi cukup baik, karena sebagian besar pemohon telah mendapat perlakuan yang adil dan terbuka, baik ditinjau dari segi prosedur / tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ronny (2017) yang berjudul Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Malinau Selatan Hilir Kabupaten Malinau, terdapat persamaan dimana masih kurang profesionalnya pelaksana kebijakan dalam melaksanakan pelayanan ini terlihat dari masih adanya subjektivitas dalam melakukan pelayanan.

Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi berpengaruh pada implementasi kebijakan karena para pelaksana dapat mengetahui apa saja yang perlu dilakukan, serta pelaksana harus memiliki keinginan dan dukungan dari fasilitas untuk melaksanakannya, adanya

Standard Operational Procedure (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan diantara para pelaksana, terlebih jika pelaksanaan program melibatkan lebih dari satu institusi. Ia juga mengingatkan bahwa adakalanya fragmentasi diperlukan ketika implementasi kebijakan memerlukan banyak program dan melibatkan banyak institusi untuk mencapai tujuannya. Subarsono (2011) menyebutkan bahwa struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari tiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP).

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi terpadu yang diterapkan Camat Loa Janan ditinjau dari struktur birokrasi sudah baik ini dapat dilihat dari pelayanan yang tidak menyulitkan warga dalam mengurus kepentingannya. Meskipun secara prosedural menampakan jalur birokrasi yang panjang karena dalam proses dilakukan secara terpadu maka pengurusan perijinan dan non perijinan tidak memerlukan pengorbanan terlalu tinggi dan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat.

Maka jika dibandingkan antara dengan standar pelayanan yang tertera pada Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan pendapat dari Subarsono (2011) menyebutkan bahwa struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari tiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP) menunjukkan bahwa pengurusan perijinan maupun non perijinan di Kantor Camat Loa Janan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat, dan para warga penduduk yang berkepentingan mengurus perijinan dan non perijinan tidak dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga, maupun biaya.

Jika dilihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arif Nurrahman (2018) yang berjudul Efektifitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, maka terdapat persamaan dimana terdapat perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan karena pelaksana telah mematuhi SOP yang ada dalam kebijakan.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Loa Jaanan pada sub fokus implementasi dilihat dari komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Komunikasi yang dilakukan dalam pengimplementasian Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah berjalan dengan baik, komunikasi dilakukan kepada sumberdaya yang ada sebagai pelaksana Perbup dengan memberikan informasi mengenai Perbup dan SOP yang harus dilaksanakan dalam melakukan pelayanan serta memberikan arahan pada petugas pelaksana mengenai sikap yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam penelitian ini pada aspek sumberdaya

masih terdapat kendala yaitu keterbatasan jumlah petugas pelaksana yang melaksanakan Perbup yang belum maksimal dan masih adanya petugas pelaksana yang bersikap kurang profesional dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan temuan penelitian, maka dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut.

Sehubungan dengan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terbentur oleh terbatasnya anggaran operasional, maka agar terlaksanakan pelayanan administrasi terpadu yang efektif dan efisien maka Camat Loa Janan perlu mengusulkan penambahan anggaran operasional, dan hal tersebut dapat dilakukan dengan cara mengusulkan penambahan anggaran melalui rencana kerja yang dibuat tiap tahun anggaran.

Sehubungan dengan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dihadapkan oleh terbatasnya sumber daya aparatur yang berkualitas, maka untuk mengatasi hal tersebut, Camat Loa Janan perlu mengajukan tambahan sumber daya aparatur sesuai kualifikasi yang dibutuhkan dan hal tersebut dapat dilakukan melalui pimpinan vertikal ataupun melalui Badan Kepegawaian yang disusun pada rencana kerja tahunan. Selain itu untuk meningkatkan SDM perlu mengikuti diklat seperti diklat pelayanan public.

Sehubungan dengan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dihadapkan oleh terbatasnya sarana operasional, maka untuk mengatasi hal tersebut Camat Loa Janan perlu menambah sarana operasional seperti laptop.

Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2014) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dahri, J. (2014) 'Kinerja Aparatur pada Era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sanga- Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara.'
- Edwards III, G. C. (1980) *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Frimeri, D. (2016) 'Implementasi Peraturan Bupati Nomor 138 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Tering Kabupaten Kutai Barat'.
- Horn, C. Van and Meter, D. Van (1975) *Model-Model dalam Kebijakan Implementasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, M. B., Huberman, M. A. and Saldana, J. (2014) *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, L. J. (2006) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2017) *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi 7. Jakarta: Pearson Education Inc dan Indeks.
- Nurrahman, M. A. (2018) 'Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda'.
- Ronny (2017) 'Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Malinau Selatan Hilir Kabupaten Malinau.'

- Subarsono (2011) *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Wahab, S. A. (2008) *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Winarno, B. (2012) *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*. Jakarta: PT. Buku Seru.