

ANALISIS IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 04 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

(Studi Kasus di Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna Tahun 2014 – 2015)

Eka Rizqi Yudandewi, Ulung Pribadi

Program Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yogyakarta, Indonesia
Email: ekarizqi.yudandewi@yahoo.com

Abstrak — Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Latar belakang Implementasi PATEN di Kecamatan Bunguran Timur kondisi geografis kabupaten Natuna. Kebijakan PATEN sejalan Visi dan Misi Kabupaten NATUNA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi PATEN di Kecamatan Bunguran Timur, serta apa saja yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung Implementasi PATEN di kecamatan Bunguran Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah Mix Metod, lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna, Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, wawancara, dan observasi. Hasil Penelitian menemukan bahwa tahapan-tahapan Implementasi PATEN di Kecamatan Bunguran Timur telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan PATEN. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN kepada masyarakat. Faktor pendukung Implementasi PATEN yaitu adanya komitmen pemerintah yang ingin memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Selain itu, adanya dukungan dari masyarakat. Faktor penghambat belum tersedianya sarana pengaduan pelayanan PATEN, dan belum optimalnya sosialisasi dalam bentuk brosur, spanduk dan jaringan internet di Kecamatan Bunguran Timur. Dengan demikian hasil penelitian ini merekomendasikan kepada Pemerintah Kecamatan Bunguran Timur untuk meningkatkan sarana prasarana dan sosialisasi secara optimal.

Keyword: *Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, PATEN*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era otonomi daerah saat ini, penyelenggaraan birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah pada prinsipnya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945.

Citra buruk pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat di kalangan masyarakat luas. Lambatnya pelayanan, sulit dan rumitnya persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak transparannya masalah pembiayaan menimbulkan keengganan masyarakat untuk mengurus perizinan. Berkembangnya budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik. Elit politik dan birokrasi sering memperoleh perlakuan istimewa dalam proses pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi saat jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik, sehingga dalam melaksanakan pelayanan publik birokrasi dan para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayanan masyarakat. (Agus Dwiyanto :2014)

Sebagai sub sistem Pemerintahan di Indonesia. Kecamatan mempunyai kedudukan yang strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktik pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan (Wasistiono Nurdin dan Fahrurrozi, 2009 Hal. 200). Dengan kata lain, kecamatan merupakan ujung tombak dan barometer penyelenggaraan pelayanan publik, serta sebagai etalase penyelenggaraan pemerintahan daerah barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten/Kota, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan (*stake holders*) dalam rangka memberikan pelayanan publik. Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Diantara Kabupaten/Kota yang telah mengimplementasikan Kebijakan PATEN Kabupaten Natuna tampil sebagai yang terdepan, berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Natuna No 80 Tahun 2014 tentang pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur. Dan Peraturan Bupati No 48 Tahun 2013 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah. Hal ini

merupakan suatu prestasi mengingat Usia Kabupaten Natuna yang baru menginjak 15 Tahun sejak dibentuk pada Tahun 1999. Sejak di louncing pada tanggal 17 Juli Tahun 2014 Kabupaten Natuna khususnya Kecamatan Bunguran Timur telah dijadikan parameter Implementasi PATEN bagi kecamatan- kecamatan yang ada di Kabupaten Natuna. (<http://www.riau-global.com>, Diakses pada Mei 2015)

Kabupaten Natuna yang terdiri dari 12 Kecamatan, dan Kecamatan Bunguran Timur merupakan salah satu yang baru menerapkan kebijakan Pemerintah tentang 2. Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) pada Tahun 2014.

Dari hasil wawancara dengan Bapak FERIZALDY,SH.,M.Si Selaku Camat Bunguran Timur, setidaknya ada empat alasan mengapa Kabupaten Natuna perlu mengimplementasikan kebijakan PATEN melalui pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat, yaitu:

1. Adanya tuntutan peraturan yang dalam hal ini adalah peraturan Permendagri No 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menyatakan bahwa pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat merupakan suatu keharusan.
2. Pentingnya memperpendek rentang kendali birokrasi yang didasarkan atas pertimbangan kondisi geografis dan jarak yang jauh dari kecamatan ke Ibu kota Kabupaten
3. Untuk memudahkan masyarakat baik yang ada di desa maupun kelurahan yang membutuhkan pelayanan administrasi.
4. Kebijakan PATEN sejalan dengan visi dan misi Kabupaten Natuna.

Oleh karena itu Pemkab Natuna mengeluarkan kebijakan baru yakni melimpahkan sebagian kewenangan kepala daerah itu kepada Camat, terutama sekali di bidang-bidang pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kantor bupati untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang dijadikan rumusan masalah dalam tesis ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014-2015?
2. Apa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014 -2015?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014-2015.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor Pendukung Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014-2015.

b. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis, penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian bidang Implementasi Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis dari Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rekomendasi bagi Pemerintahan Kecamatan Bunguran Timur dalam menerapkan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Disamping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi kecamatan yang belum melaksanakannya. Dapat dijadikan masukan untuk evaluasi maupun revisi kebijakan dimasa mendatang sehingga kualitas pelayanan publik khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan terus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat.

Kajian Pustaka

Sebelum masuk pada uraian kerangka teori, terlebih dahulu penulis mengemukakan beberapa tinjauan pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka memberikan gambaran perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian Pertama dilakukan oleh Reza Kurniawan (2015) yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sragen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sragen dilihat dari aspek: (1) Meningkatnya kualitas pelayanan, (2) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, (3) Pelayanan yang lebih cepat dan terukur, dan (4) Biaya pelayanan yang lebih murah. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sragen sudah efektif karena telah berhasil mencapai tujuan pelaksanaan, yaitu (1) Meningkatnya kualitas pelayanan, (2) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, (3) Pelayanan yang lebih cepat dan terukur, dan (4) Biaya pelayanan yang lebih murah. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Kurniawan ialah, penelitian ini melihat kebijakan PATEN dari segi efektifitas kebijakan, sedangkan dalam tesis dilihat dari sisi implementasi kebijakan PATEN

Penelitian kedua dilakukan oleh Jumeri Dahri, Paranoan, Adam Idris (2014) yang mengkaji tentang bagaimana pelaksanaan Kinerja Aparatur Pada Era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Temuan dalam penelitian ini ialah, pemanfaatan jam kerja bagi pegawai kurang efektif dikarenakan kurangnya kedisiplinan pegawai. Secara representatif, kinerja pegawai ditinjau dari aspek kemampuan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja teridentifikasi baik. Dari segi kedisiplinan kerja pegawai kurang efektif dan pelayanan baik perizinan maupun non

perizinan belum sepenuhnya dapat diselesaikan tepat waktu atau sesuai standar operasional prosedur. Ditinjau dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan, keterampilan dan keahlian pegawai dalam pelayanan dan kreatifitas aparatur dalam memberikan layanan justru menunjukkan baik. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Jumeri Dahri dkk ialah, penelitian ini mengkaji tentang kinerja aparatur dalam melaksanakan kebijakan PATEN sedangkan dalam tesis ini penulis melihat proses pengimplementasian kebijakan PATEN.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi (2012), dalam penelitian ini mengkaji tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang) Kebijakan administrasi kependudukan terpadu dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan dasar KTP, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan sentralisasi pengurusan KTP merupakan suatu cara untuk merapikan sistem administrasi kependudukan kedalam satu tempat terpusat. Faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu ada pada ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan keakurasian data yang tepat. Sedangkan faktor penghambatnya yakni, keberadaan kantor Dispenduk yang berada di pinggiran kota sehingga sedikit mengganggu kenyamanan masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan. Kurangnya sosialisasi sehingga membuat masyarakat menjadi bingung karena kebanyakan belum terbiasa dengan sistem yang baru. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rohman dkk, obyek penelitiannya pada Dinas kependudukan dan catatan sipil, sedangkan obyek penelitian penulis pada kantor Kecamatan.

E. Kerangka Teoritik

a. Pemerintah Daerah Kecamatan

Salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan. Sebagai sub sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan mempunyai kedudukan cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan.

Sistem Pemerintah Daerah di Indonesia kembali mengalami perubahan mendasar semenjak diberlakukannya Undang-undang nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. kemudian dilanjutkan pada UU Nomor 32 Tahun 2004. Perubahannya mengenai kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah/ kota, dan camat menjadi pelaksana sebagian urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/ Walikota.

b. Pelayanan Publik

Sejak diberlakukannya pada tahun 1999, Otonomi daerah memberikan harapan bagi masyarakat untuk merasakan pelayanan publik yang berkualitas, luas, dekat

dan lebih transparan. Pelayanan publik yang baik juga merupakan salah satu variabel penilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila kebijakan publik berhasil maka otonomi daerah juga dianggap berhasil. Otonomi daerah merupakan konsep dimana kekuasaan dibagi secara vertikal dalam konteks ini kekuasaan pusat dilimpahkan sebagian kepada kekuasaan yang ada di daerah, konsep ini sering dikenal dengan teori *areal division of power* (Hardiansyah: 2011).

Berikut ini terdapat beberapa pengertian pelayanan publik yang diungkapkan oleh para ahli, atau lembaga-lembaga tertentu. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hardiyansyah 2011:11)

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007: 4-5)

"Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Secara umum pelayanan publik diartikan sebagai sebuah upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas atau sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik dan buruknya sebuah penyelenggara pelayanan publik (Surjadi, 2012: 7). Beberapa pengertian dan pendapat para ahli mengenai pelayanan publik diatas, peneliti menyimpulkan pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan antar suatu organisasi, kelompok, atau perorangan yang memberikan jasanya kepada pihak lain guna memenuhi kebutuhan dalam memberikan pelayanan sesuai aturan atau tata cara yang telah ditetapkan.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi Kebijakan Publik dapat dilihat dari beberapa perspektif atau pendekatan. Salah satunya adalah *implementation problems approach* yang diperkenalkan oleh Edwards III (1984: 9-10). Edwards III mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan terlebih dahulu mengemukakan dua pertanyaan pokok, yakni : (i) Faktor apa yang mendukung keberhasilan Implementasi Kebijakan? Dan (ii) Faktor apa yang menghambat Keberhasilan Implementasi Kebijakan? Berdasarkan dua pertanyaan tersebut dirumuskan empat faktor yang merupakan syarat utama keberhasilan proses implementasi, yakni :

1. Komunikasi
2. Sumber daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan:

1) Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam capaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan pelaksana. Konsistensi atau keseragaman perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

2). Sumber Daya

Sumber daya dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar berjalan dengan efektif. Komponen sumberdaya meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada yang sebagaimana diharapkan, serta adanya fasilitas -fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

3). Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakter yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan, kesadaran pelaksanaan, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Disamping ini dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

4). Struktur Birokrasi

Struktur Organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu

dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard operating procedur*) SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

5). Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Hal yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam persepektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan *eksternal* turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan *eksternal*.

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kombinasi model Sequential Explanatory atau sering disebut mixed methods yaitu dengan mengkombinasikan antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif secara berurutan, dimana pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan tahan kedua metode kualitatif dengan peran masing-masing. Sementara metode kualitatif berperan untuk pembuktian, memperdalam, memperluas, memperlemah dan menggugurkan data kuantitatif yang telah diperoleh Sugiyono (2014: 415)

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau, Khususnya di Pemerintahan Kecamatan Bunguran Timur, alasan penulis melakukan penelitian di lokasi ini karena dari 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Natuna Kecamatan Bunguran Timur merupakan salah satu yang menerapkan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sehingga perlu mendapatkan perhatian dari semua kalangan yang terkait tentang implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Teknik Pengumpulan data yang digunakan penulis dalam mencari informasi yang dibutuhkan adalah

1. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2014; 72) teknik wawancara ialah, merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Selanjutnya, Sugiyono (316:2012) wawancara adalah pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Adapun informan yang akan di wawancarai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). Camat Bunguran Timur
- 2). Sekretaris Camat

3). Kepala seksi yang membidangi Pemerintahan Kecamatan Bunguran Timur.

d. Teknik Penentuan Narasumber dan Pengambilan Sampel

**Tabel. I
Sampel dan Narasumber Penelitian**

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Camat	1
3	Kasi Pelayanan	1
4	Masyarakat yang menerima Pelayanan PATEN	100

2. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi digunakan peneliti untuk mempelajari berbagai dokumentasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan teknik ini akan dapat membantu peneliti melakukan perbandingan dan lebih mengetahui secara mendalam tentang objek yang diteliti. Menurut Arkunto (2006: 231) dokumentasi ialah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, agenda, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.

3. Kuesioner

Peneliti juga akan menggunakan teknik kuesioner untuk menyelidiki suatu masalah yang menyangkut kepentingan dan kebutuhan masyarakat umum dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun serta diajukan secara tertulis kepada subjek (masyarakat) untuk mendapatkan jawaban yang jelas tentang implementasi program PATEN.

4. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2014), observasi adalah dasar semua pengetahuan. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung fenomena dari objek penelitian, observasi ini meliputi pengamatan indra penglihatan. Sementara menurut Creswell (2012) observasi adalah peneliti turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini untuk melihat langsung proses pelayanan di Kecamatan Bunguran Timur, dan melihat langsung sarana prasarana yang mendukung proses pelaksanaan PATEN.

e. Unit Analisa Data

Unit yang akan dianalisa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel.II
Unit Analisa Data**

No	Unit Analisa Data	Informan/Sampel Penelitian
1	Kantor Camat Bunguran Timur	1. Camat 2. Sekretaris Kecamatan 3. Kasi Pemerintahan

Teknik pengambilan Sampel dipilih berdasarkan metode *purposive sampling* dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Populasi Penelitian: Seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Bunguran Timur, Data dari Badan Statistik Kabupaten Natuna jumlah masyarakat Kecamatan Bunguran Timur pada tahun 2014 sebanyak 26.360 Jiwa Dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebanyak 10%. Maka, diperoleh 100 orang yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = N / (1 + Ne^2) = 26.360 / (1 + 26.360 \times 0,10^2) = 99,99$$

Dengan demikian jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 orang.

Alasan pengambilan sampel 100 orang dari total populasi tersebut dikarenakan keterbatasan penelitian.

Analisa Data

Analisa data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, maupun hasil dengan cara mengelompokkan data kedalam kategori-kategori dan kemudian menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola dan diolah sedemikian rupa sehingga memperoleh kesimpulan berupa kebenaran yang dapat dipakai sebagai jawaban atas permasalahan-permasalahan yang diajukan dalam penelitian (M. Hum 2010:40). Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Heberman dalam Sugiyono (2014:334-335). Untuk analisis Kuantitatif menggunakan skala *likert* dan skala indeks.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Kecamatan Bunguran Timur, maka akan di analisa menggunakan skala Likert.

Oleh karena itu terlebih dahulu masing-masing jawaban dalam angket penelitian akan diberikan skor yang sesuai dengan bobot dalam kualitasnya masing-masing jawaban sebagai berikut:

Tabel III
Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

Selanjutnya, untuk menentukan kreteria hasil skor indeks digunakan kreteria sebagai berikut:

Tabel 4
Kreteria Hasil Skor

Kreteria	Indeks
Sangat Baik	3,26-4,00
Baik	2,51-3,25
Kurang Baik	1,75-2,50
Tidak Baik	1,00-1,75

Tahapan Implemenasi Kebijakan PATEN Di Kecamatan Bunguran Timur

Sebelum kebijakan PATEN di Implementasikan di Kecamatan Bunguran Timur, terdapat beberapa tahapan yang dilalui oleh pemerintah Kecamatan Bunguran Timur, yaitu:

a. Tahap persiapan

Pada tahap ini dilakukan beberapa kegiatan terutama mengumpulkan berbagai informasi yang menjelaskan, mengapa kebijakan PATEN ini perlu dilaksanakan, serta hal apa saja yang perlu dipersiapkan

Dari hasil wawancara setidaknya ada 4 alasan mengapa Kabupaten Natuna perlu mengimplementasikan kebijakan PATEN melalui pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat, yaitu:

1. Adanya tuntutan peraturan yang dalam hal ini adalah peraturan Permendagri No 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menyatakan bahwa pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat merupakan suatu keharusan.
2. Pentingnya memperpendek rentang kendali birokrasi yang didasarkan atas pertimbangan kondisi geografis dan jarak yang jauh dari kecamatan ke ibuk kota Kabupaten

3. Untuk memudahkan masyarakat baik yang ada di desa maupun kelurahan yang membutuhkan pelayanan administrasi.
4. Kebijakan PATEN sejalan dengan visi dan misi Kabupaten Natuna.

b. Persyaratan Implementasi Kebijakan PATEN

Menurut Permendagri No 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 5 disebutkan bahwa terdapat tiga persyaratan yang harus dipenuhi yaitu, syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Selanjutnya menurut Permendagri No 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan maka syarat-syarat tersebut wajib dipenuhi sebelum implementasi dilakukan. Berikut ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah apa saja yang telah dilakukan oleh Kecamatan Bunguran Timur dalam memenuhi syarat-syarat yang dimaksud.

1. Syarat Substantif

Persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan wewenang Bupati/Walikota kepada Camat merupakan persyaratan pertama untuk menyelenggarakan PATEN. Berdasarkan Peraturan Bupati Natuna No 48 Tahun 2013 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati Natuna Kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan meliputi bidang perizinan dan non perizinan. 2.

2. Persyaratan Teknis

Syarat teknis yang terdiri dari adanya visi dan misi kecamatan, Uraian tugas pelaksanaan PATEN sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan PATEN, dalam keputusan Camat No 12 Tahun 2015 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sarana dan Prasarana menunjang Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur sebagai berikut:

a. Loker/ Meja pendaftaran

Kecamatan Bunguran Timur memilih loket untuk mendaftarkan pelayanan, pada loket pelayanan petugas kecamatan akan memeriksa atau melakukan verifikasi kelengkapan data atau berkas persyaratan. Jika tidak lengkap berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, bila persyaratan lengkap maka berkas dilanjutkan ke tempat pemrosesan berkas. Petugas kemudian mempersilakan pemohon untuk menunggu diruangan tunggu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 September Tahun 2015 di Kantor kecamatan Bunguran Timur jumlah loket terdiri dari 3 loket, dan setiap loket terdapat petugas PATEN untuk melayani masyarakat dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.

b. Ruang Tunggu

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 15 September Tahun 2015 di kantor Kecamatan Bunguran Timur. Kecamatan Bunguran Timur sudah memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, terdapat beberapa kursi, dan disediakan TV diruang tunggu. Kendalanya di Kecamatan Bunguran Timur belum adanya satpam dan nomor antrian jadi hanya di arahkan oleh petugas piket. dan belum tersedia tempat pengaduan baik secara langsung maupun tertulis Siapa yang datang terlebih dahulu dia lah yang akan dilayani terlebih dahulu.

- c. Tempat pemerosesan berkas, pengelolaan data informasi, dan finalisasi proses.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa tempat pemerosesan berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau petugas operator komputer. Kemudian setelah berkas divalidasi oleh petugas operator komputer kemudian dicetak dokumennya dan diberikan penomoran. kemudian dikirim kembali kepada seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Kemudian dilanjutkan kemudian dilanjutkan ke seccam dan camat, jika tidak ada seccam dapat digantikan oleh salah satu kepala seksi.

3.Syarat Administratif

Persyaratan berikutnya adalah persyaratan administratif yaitu berupa standar pelayanan uraian tugas personil kecamatan, standar pelayanan adalah tolak ukur untuk dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara dan acuan penilain kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/memberi layanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Visi Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur adalah: "**Terwujudnya System Pelayanan Publik yang Mudah, Efektif, Efesien, Cepat Terkendali, Berakhlak Menuju Optimalisasi Reformasi Birokrasi**" dengan menjalankan 6 Misi. Kecamatan Bunguran Timur menyelenggarakan PATEN dengan Motto "**Semangat Pelayanan Terbarukan Menuju Perubahan (Getting New Spirit Servise For The Changing)**". Dalam pasal 8 ayat 2 Permendagri NO 04 tahun 2010 tentang Pedoman PATEN disebutkan standar pelayanan terdiri dari: jenis pelayanan, pesyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan

Analisis Tahapan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur.

Dari hasil temuan dilapangan, tahapan implementasi PATEN telah berjalan dengan baik. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur, telah memenuhi beberapa tahapan yang ditentukan oleh Permendagri No 138-270 Tahun 2010 tentang teknis pedoman pelayanan

administrasi terpadu kecamatan. Kecamatan Bunguran Timur telah memenuhi syarat substantif yaitu adanya peraturan Bupati No 48 Tahun 2013 tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati pada Camat meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Kecamatan Bunguran Timur sudah memenuhi persyaratan teknis tentang uraian tugas pelaksana PATEN berdasarkan keputusan Camat No 12 Tahun 2015 seperti telah tersedianya petugas informasi, yang terdiri dari petugas loket pelayanan, di kantor Kecamatan Bunguran Timur memiliki 3 loket pelayanan, tersedianya ruang tunggu yang cukup luas dan nyaman, tersedianya TV diruang tunggu. dari hasil temuan penelitian, kendala dari sarana dan prasarana di Kecamatan Bunguran Timur belum tersedianya tempat pengaduan pelayanan secara langsung maupun tertulis, dan belum adanya petugas Satpam dan nomor antrian pelayanan, jadi jika masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk mengurus pelayanan hanya diarahkan oleh petugas piket Secara Keseluruhan Implementasi

Indeks Parameter Kualitas PATEN di Kecamatan Bunguran Timur

Tabel V.1

Indeks Parameter Kualitas PATE

Kualitas Pelayanan		
DIMENSI	INDEKS	INDEKS
	S	S
Prosedur Pelayanan	Baik	3,23
Persyaratan Pelayanan	Baik	3,22
Kecepatan Pelayanan	Kurang Baik	2,33
Kedisiplinan Pelayanan	Kurang Baik	2,43
Kemampuan Petugas Pelayanan	Baik	2,66
Kesopanan Pelayanan	Baik	2,55
Kewajaran Biaya Pelayanan	Baik	3,15
Kesesuaian Biaya Pelayanan	Baik	3,40
KenyamananTemp at Pelayanan	Baik	3,29
Keadilan Petugas Pelayanan	Baik	2,80
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Baik	2,82
Indeks Parameter		2,64
Kategori Nilai Indeks		Baik

Diolah dari data kuesioner

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Impelementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

I. Faktor Sumber Daya

Dalam pengimplementasian suatu kebijakan publik, sumber daya (*resources*) haruslah terpenuhi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hasil wawancara secara umum tidak terdapat kendala, jumlah pegawai di Kecamatan Bunguran Timur sudah memenuhi standar, hanya saja keterampilan/skill pegawai yang masih kurang optimal, dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang belum menguasai komputer dengan baik, untuk meningkatkan skill pegawai pemerintah Kecamatan Bunguran Timur mengadakan pelatihan, seperti pelatihan komputer. wewenang yang dimiliki oleh pelaksana program. Mengenai wewenang apa saja yang dimiliki oleh penyelenggara PATEN di Kecamatan Bunguran Timur sudah jelas diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.

2. Faktor Komunikasi

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu program. pelaksana Program PATEN baik dari Pemerintah Kabupaten ke Kecamatan, Pak Camat ke Kasubag, Kasi dan Staf, maupun dari pihak Kecamatan ke kelompok masyarakat. Hal tersebut tercermin dari tanya jawab antara petugas mengenai program PATEN, sehingga transmisi atau penyampaian informasi telah terjadi. Tahapan komunikasi yang dijalankan oleh kecamatan bunguran Timur untuk mensosialisasikan kebijakan PATEN adalah pertama awal louncing PATEN seluruh jajaran pemerintahan, dari Lurah ,RT/RW, Kepala Desa Tokoh masyarakat diundang dan diberikan arahan implementasi PATEN.

Sosialisasi yang dilakukan belum maksimal, karena belum adanya sosialisasi dalam bentuk brosur, spanduk, Kecamatan Bunguran Timur belum memiliki website sendiri, masih bergabung dengan website Kabupaten yang akses informasinya juga tidak lengkap karena tidak ada pembaharuan secara rutin. belum meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Bunguran Timur, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang program PATEN yang telah di implemtasikan di kecamatan Bunguran Timur.

3. Struktur Birokrasi

Standar Operasional prosedur dan fragmentasi dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Bunguran Timur sudah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti yang tertempel dalam ruangan kantor camat dalam mengimplementasikan program mengacu pada standar

operasional prosedur tentang PATEN yang dimiliki oleh Kecamatan Bunguran Timur. pelaksanaan program PATEN telah diatur oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sesuai dengan fungsi masing-masing bagian dan tugas. Sehingga dengan adanya SOP yang mendukung pelaksanaan program menjadikan struktur birokrasi yang ada telah berjalan dengan baik dan dapat mendukung keberhasilan program PATEN di Kecamatan Bunguran Timur

4. Disposisi

Disposisi dalam pelaksanaan kebijakan atau program para implementor kebijakan tentunya memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pandangan semua pihak yang terlibat di Program PATEN di kantor camat Bunguran Timur sangat menyambut dengan baik dengan adanya program PATEN ini karena mereka berpendapat bahwasannya program PATEN ini sangat positif sekali, dengan kondisi geografis kabupaten Natuna, dengan adanya program PATEN sangat memudahkan serta membantu masyarakat dalam menerima pelayanan secara cepat.

5. Lingkungan

dukungan masyarakat Kecamatan Bunguran Timur bisa dikatakan antusias terhadap pelaksanaan PATEN ini. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh untuk hanya sekedar mengurus perizinan berskala kecil dan juga untuk mengurus rekomendasi. Yang mana biasanya untuk mengurus izin skala yang kecil itu, masyarakat harus jauh-jauh untuk datang ke Kabupaten, dan itupun belum tentu mereka dapat menyelesaikan urusannya dalam waktu sehari ataupun mendapat kepastian jadwal penyelesaian berkasnya. Dengan adanya PATEN ini masyarakat sangat merasa dipermudah urusannya.

dalam hal dana dapat dilihat dari jumlah secara keseluruhan Kecamatan Bunguran Timur telah menganggarkan pembiayaan seluruh kegiatannya sebesar Rp.5.746.894.032,00 (Lima milyar tujuh ratus empat puluh enam juta delapan ratus sembilan puluh empat ribu tiga puluh dua rupiah) dengan realisasi penyerapan sebesar Rp. 5.349.787.886,00 (Lima milyar tiga ratus empat puluh sembilan juta tujuh ratus delapan puluh tujuh ribu delapan ratus delapan puluh enam rupiah). Sumber dana dari pemerintah Kabupaten Natuna. maka Kecamatan Bunguran Timur memiliki kemampuan keuangan yang cukup untuk mendukung penyelenggaraan PATEN.

a. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Imlementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur.

Meskipun Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Tetapi dalam hal pelaksanaan secara empiris masih terdapat permasalahan dalam Implementasi PATEN yaitu belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Bunguran Timur. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur, dari beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan PATEN, telah mendukung pelaksanaan PATEN, adanya komitmen pemerintah yang ingin memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas serta komitmen ingin menjadikan Kabupaten Natuna sebagai Kabupaten dengan pelayanan publik terbaik. Selain itu, adanya dukungan dari masyarakat Kecamatan Bunguran Timur.

Faktor pendukung implementasi PATEN di Kecamatan Bunguran Timur adalah kondisi lingkungan serta sikap yang muncul sudah baik karena terdapat kesamaan persepsi antara pelaksana dan penerima program. Faktor penghambatnya yaitu kurangnya sosialisasi dari Pihak Kecamatan keterbatasan akan sarana prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan PATEN.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Agus Dwiyan, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta . Gajah Mada University Press
- [2]. Didik Fathur Rohman, imam Hanafi, Minto Hadi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang) Jurusan Administrasi Publi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang
- [3]. Jumeri dkk (2014) Kinerja Aparatur Pada Era pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.
- [4]. W. Creswell, Jhon. 2012, *RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif, Kualitatif dan Mixel*, Pustaka Pelajar,
- [5]. Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- [6]. Wasistiono Sadu, dkk.2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan dari masa ke masa*. Bandung. Fokus Media.
- [7]. Ratminto & Winarsih Atik Septi, 2012 *Manajemen Pelayanan Pembangunan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta ,Pustaka Pelajar
- [8]. Raja Ilyas Aman, dkk perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Jurnal
- [9]. Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- [10]. Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- [11]. Syaikani, dkk. 2009. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- [12]. Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*. Bandung. Alfabeta
- [13]. Utomo Dian. 2010 *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Inovasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia
- [14]. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112
- [15]. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Nomor 04 Tahun 2010
- [16]. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Terpadu Kecamatan No 138- 270 Tahun 2010
- Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008, tentang Kecamatan Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40.
- Peraturan Bupati Kabupaten Natuna No 80 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Bupati Kabupaten Natuna No 48 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat
- Berita diresmikan Paten di Kabupaten Natuna <http://www.riau-global.com/galeri-952-bupati-natuna-resmikan-paten-di-kecamatan-bunguran-timur.html>. diakses 15 Mei 2015
- <http://kepri.antarane.ws.com/berita/29576/pemkab-natuna-berlakukan-program-paten> Diakses 15 Mei 2015