

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN KOTA BARU KOTA JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Trenady Sazali

NPP. 30.0319

Asdaf Kota Jambi, Provinsi Jambi

Program Studi Studi Politik Indonesia Terapan

Email: trenadysazali@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The low level of public understanding of correspondence and the lack of facilities and infrastructure in the office, as well as the lack of outreach from the Kota Baru District to the community. **Purpose:** The purpose of this research is to find out the Implementation of the Implementation of Integrated Administrative Services in the District of Kota Baru, Jambi City, Jambi Province. **Method:** Research using qualitative research with descriptive methods through a deductive approach. Data collection techniques were carried out by interviews, observation and documentation. Data analysis techniques were obtained through data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. The research uses Edward III's Implementation Theory with dimensions: Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure. **Result:** The results of the study show that the District as the front guard in providing services to the community must certainly provide the best possible service. Facing existing problems related to the implementation of PATEN such as delays in the process of both licensing and non-licensing services that exceed the specified time, uncertainty in the financing that must be issued and unclear procedures and requirements are the main factors in the formation of policies regarding PATEN. Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010 concerning the administration of public services in sub-districts starting from the application stage until the issuance of documents covering services in the field of licensing and non-licensing, the author suggests a number of things so that the Kota Baru District government, Jambi City, is able to provide even more optimal sub-district Integrated Administrative Services. **Conclusion:** The implementation of District Integrated Administrative Services in Kota Baru District, Jambi City, Jambi Province at the Kota Baru sub-district office has not been able to run properly and is on target because there are still obstacles or obstacles being faced.*

Keywords: *Implementation, Service, Administration.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang surat menyurat dan Kurangnya sarana dan pra sarana yang ada di kantor, serta Kurangnya sosialisasi dari pihak Kecamatan Kota Baru terhadap masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi Provinsi Jambi **Metode:** Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan deduktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Penelitian menggunakan teori Teori Implementasi Edward III dengan dimensi: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya harus memberikan pelayanan sebaik mungkin. Menghadapi permasalahan yang ada terkait penyelenggaraan PATEN seperti halnya keterlambatan waktu dalam proses pelayanan baik perizinan maupun non perizinan yang melampaui waktu yang telah ditentukan, ketidakjelasan dalam pembiayaan yang harus dikeluarkan serta prosedur dan persyaratan yang kurang jelas merupakan faktor utama dibentuknya kebijakan mengenai PATEN. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan. penulis menyarankan beberapa hal guna pemerintah Kecamatan Kota Baru Kota Jambi mampu memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan yang lebih optimal lagi. **Kesimpulan:** Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi Provinsi Jambi di kantor camat Kota Baru belum dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran karena masih adanya kendala atau hambatan yang dihadapi.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Administrasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Provinsi Jambi dibentuk pada tahun 1958 berdasarkan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958, meliputi 5 kabupaten dan 1 kota. Sejak berdirinya Provinsi Jambi, Provinsi Jambi telah mengalami proses pemekaran administratif melalui diundangkannya sejumlah kebijakan seperti Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi, dan Kabupaten Tanjabtim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang pembentukan Kota Sungai Penuh Di Provinsi Jambi. Hingga saat ini Provinsi Jambi memiliki 9 kabupaten dan 2 kota, salah satunya adalah Kota Jambi. Sebagai pemerintah daerah tentu dianggap lebih mengenal dan memahami syarat atau ketentuan yang ada di daerahnya. Secara kolektif, tugas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dibagi menjadi beberapa fungsi berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menyebutkan lima fungsi pemerintahan dalam peraturan pemerintahan. Pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa “Fungsi pemerintahan adalah yang penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan”.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler Laksana, 2018:85). Dari sekian banyak fungsi di atas, salah satu yang paling dinanti oleh masyarakat adalah fungsi pelayanan. Sebagai badan pengatur birokrasi, integritas dan

profesionalisme sangat penting untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Tata pemerintahan yang baik tidak akan tercapai sebagaimana dimaksud jika tidak terlebih dahulu ditunjang dengan peningkatan tata pemerintahan yang baik sebagai landasan utama dalam melaksanakan peningkatan kualitas pemerintahan sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Karena dalam proses pelaksanaannya, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dinilai masih belum mampu memberikan pelayanan yang optimal. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan warganya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Di zaman sekarang ini, pemerintah terikat untuk melayani masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, pemerintah masih perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah daerah harus mau menerima segala bentuk koreksi, saran, kontribusi dan perbaikan yang disampaikan oleh masyarakat. Inilah yang disebut dengan konsep manajemen publik kontemporer atau disebut juga New Public Management, dengan ciri kewenangan berada di tangan lembaga pelayanan, dalam hal ini pemerintah dan masyarakat hanya dapat mempengaruhi publik saja. Seiring berjalannya waktu, konsep tersebut mulai berkembang dimana posisi pemerintah yang semula “penguasa” menjadi “pelayan”, sedangkan masyarakat dipandang sebagai pemilik saham atau orang yang berkompeten. Konsep ini disebut pelayanan publik baru. James E. Anderson dalam Irfan Islamy (2000: 17) mendefinisikan kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Pemerintah telah menetapkan banyak kebijakan, termasuk yang terkait dengan pelayanan publik. Bahkan juga sering ditemukan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku atau yang ada dalam peraturan perundang-undangan. Seperti yang terjadi pada di Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi, yang tidak memberikan informasi proses serta langkah-langkah yang harus diambil, layanan berlisensi dan tidak berlisensi, siapa yang bertanggung jawab dan biaya yang harus dikeluarkan. Biasanya, menyediakan layanan ini membutuhkan waktu yang lama dan biaya lebih. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan menetapkan bahwa sebagai salah satu unit organisasi pemerintahan, kecamatan merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan dan memegang peranan penting dan strategis bagi masyarakat. Karena kecamatan ini sangat dekat dan berhubungan langsung dengan pemerintah kota. Sebagai perangkat daerah yang menerima sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh walikota. Kinerja pemerintah kecamatan merupakan tolak ukur penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam mengejar kepentingan bersama. Percepatan reformasi birokrasi di setiap daerah dengan kelurahan sebagai pintu gerbangnya. Menyikapi hal tersebut, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 mengeluarkan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dikenal dengan PATEN. PATEN ini merupakan salah satu program penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di kecamatan dengan tujuan agar proses pelayanan menjadi lebih mudah, murah dan cepat. Berdasarkan informasi yang penulis dapat dari Pak Ade selaku Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Umum melalui via chat pada hari Kamis, 22 September 2022 pada jam 08.00 WIB, faktor yang cukup menghambat dalam proses pelayanan di Kecamatan Kota Baru yaitu rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang pengurusan surat menyurat dan kurangnya sarana dan pra sarana yang ada di kantor. Penulis tertarik mengangkat permasalahan ini karena dalam suatu sistem pemerintahan akan berjalan dengan baik jika semua tingkatan baik itu tingkat kelurahan sampai dengan pusat berjalan

secara terstruktur dan memiliki koordinasi yang baik. Oleh karena itu, alangkah lebih baiknya jika dimulai dari bawah terlebih dahulu karena perubahan besar dimulai dari perubahan-perubahan kecil. Dan hal hal kecil itupun dimulai dari lingkungan sekitar kita.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pengembangan kompetensi sumber daya manusia maupun Pegawai Negeri Sipil. Penelitian Agustriani Susanti Manurung, Heri Kusmanto dan Usman Tarigan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan berjudul menyatakan bahwa Sosialisasi yang dilakukan dari Pihak Kabupaten yang bekerjasama dengan pihak Kecamatan mengenai program PATEN tersebut belum sepenuhnya merata dan belum mampu meningkatkan kesadaran masyarakat. Kualitas dan Kuantitas aparatur Kecamatan yang belum memadai dalam melaksanakan PATEN. Penelitian Adi Susila dan Sunarti Duwi Cahyani (2019) berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dilihat dari beberapa indikator yaitu komunikasi yang baik, penguasaan teknologi yang baik, pegawai yang profesional, dan struktur birokrasi yang baik. Penelitian Toha Budi Sri Pujiastuti, Ardiyan Saptawan, Dadang Hikmah Purnama (2019) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sungailiat Dan Belinyu Kabupaten Bangka menyatakan bahwa Kecamatan Sungailiat dan Kecamatan Belinyu telah berupaya untuk mengimplementasikan kebijakan PATEN. Kebijakan PATEN sejak diluncurkan pada tahun 2013 telah berjalan, namun masih banyak kendala yang dihadapi sehingga implementasi kebijakan ini belum berhasil dengan baik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Penulis tertarik mengangkat permasalahan ini karena dalam suatu sistem pemerintahan akan berjalan dengan baik jika semua tingkatan baik itu tingkat kelurahan sampai dengan pusat berjalan secara terstruktur dan memiliki koordinasi yang baik. Oleh karena itu, alangkah lebih baiknya jika dimulai dari bawah terlebih dahulu karena perubahan besar dimulai dari perubahan-perubahan kecil. Dan hal hal kecil itupun dimulai dari lingkungan sekitar kita. Dari pembahasan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan sebagian kewenangan walikota yang dilimpahkan kepada camat dalam menjalankan fungsi pelayanan dengan judul "Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Baru Kota Jambi Provinsi Jambi"

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi Provinsi Jambi.

II. METODE

Penelitian adalah suatu proses pengamatan yang bertujuan untuk memperoleh sesuatu yang berupa informasi atau data lain untuk mencari solusi atau memecahkan masalah yang ditemukan selama berlangsungnya kegiatan tersebut. Kedua, diperlukan metode penelitian untuk memudahkan peneliti dalam melakukan kegiatan penelitiannya. Metode penelitian adalah metode ilmiah yang dilakukan secara sistematis dan prosedural tanpa mengabaikan semua komponen yang diperlukan untuk melakukan suatu kegiatan penelitian. Seorang ahli berbicara tentang metode penelitian.

Menurut Nazir (2011: 174), ia mengemukakan pendapatnya tentang metode penelitian atau pengumpulan data sebagai berikut: Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dan pertanyaan penelitian yang anda coba pecahkan. Isu mengatur arah dan mempengaruhi bagaimana data dikumpulkan. Metode penelitian adalah metode pengelolaan dan analisis data penelitian untuk mencapai tujuan. Tujuannya adalah untuk menghasilkan informasi yang darinya dapat ditarik kesimpulan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan investigasi. Mardalis (2010: 24) mengemukakan pendapat yang mendefinisikan: Penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan untuk secara sabar, cermat, dan sistematis memperoleh fakta dan prinsip guna menemukan kebenaran. Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deduktif. Sugiyono (2014:225) menjelaskan metode penelitian kualitatif sebagai berikut: wawancara dan dokumentasi. metode penelitian diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan paling efektif dan efisien.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

. Analisis Implementasi Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi Provinsi Jambi

“Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini sudah cukup jelas dengan adanya Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sebagai acuan dan pedoman dalam pelaksanaannya. Memang pada saat ini belum ada SK camat mengenai hal tersebut karena saya juga baru dilantik sebagai camat menggantikan camat yang lama. Namun dalam pelaksanaannya pemerintah kecamatan masih menggunakan aturan yang lama seperti halnya SK camat Nomor 271 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Teknis PATEN.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi telah dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Hal ini diperjelas lagi dengan diterbitkannya Surat Keputusan camat Nomor 271 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Teknis PATEN.

Dilihat dari perspektif teoritis penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Charles G. Edwards III dalam Anggaran Tahun 2014 terkait model pendekatan masalah implementasi. Dalam model yang telah dikembangkannya menjelaskan bahwa terdapat empat variabel penting yang sangat mempengaruhi tercapainya keberhasilan atau menjadi kegagalan dari suatu implementasi. Adapun keempat variabel tersebut meliputi komunikasi, sumber

daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari keempat variabel tersebut dapat ditarik beberapa indikator yang menunjukkan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu implementasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu dari beberapa variabel yang dapat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan. Kebijakan sendiri dibuat sebagai jalan keluar dalam mengatasi suatu permasalahan maupun sebagai alat yang membatasi dan mengatur masyarakat. Pihak pelaksana dalam menjalankan suatu kebijakan tentu harus terlebih dahulu memahami kebijakan tersebut sehingga dalam penyampaian terhadap pihak terkait seperti masyarakat dapat menerimanya secara baik.

a. Transmisi

“Tentu saja apabila adanya suatu produk hukum atau peraturan baik itu Perwal maupun Perda akan kita sampaikan kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi dan lainnya. Untuk proses pelaksanaannya sendiri dilaksanakan pada setiap kesempatan. Karena kalau di kecamatan banyak kegiatan yang bersifat resmi maupun non resmi, misal rapat di kecamatan maupun kelurahan, acara bersama ibu-ibu PKK, dll. Tentunya sebagai penyambung lidah dengan masyarakat terutama di lingkungan RT. Bahkan kami telah menyediakan brosur serta melalui website Kecamatan yaitu <http://keckotabaru.jambikota.go.id/>”.

Hasil wawancara yang dilaksanakan pada Sekretaris Camat tanggal 16 Januari 2023 di Ruang Kerja Sekretaris Camat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi mengenai bagaimana proses sosialisasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

“Kalau dalam penyampaian informasi memang kami masih terbatas terutama yang bersifat langsung dalam hal sarana dan prasarana seperti halnya speaker, microphone maupun toa. Alasan kami tidak menggunakan peralatan tersebut karena dinilai kurang efektif dalam proses penyampaian akan tetapi kami dapat mengatasinya dengan menggunakan brosur yang dapat dilihat oleh masyarakat dan menggunakan sarana internet dengan membuat website yang dapat menyediakan berbagai macam informasi yang diperlukan”.

Kemudian penulis juga berkesempatan untuk mewawancarai Bapak Sandy Soejarwo selaku staf pelaksana teknis PATEN pada tanggal 18 Januari 2023 di ruangan PATEN guna menambah tingkat validitas hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, bahwa:

“PATEN INI biasanya akan ada aturan-aturan baru dari pemerintah kota misalkan dari PTSP seperti persyaratan segala macam bentuknya. Sosialisasi yang kita lakukan cuman berupa surat ke kelurahan-kelurahan, oleh pihak kelurahan sebelum masyarakat itu berurusan dengan pihak kecamatan sudah dijelaskan terlebih dahulu bagaimana persyaratannya dan segala macamnya begitu dia sampai di kecamatan semuanya sudah jelas, apapun itu misalkan seperti IUMK sampai ke keterangan surat ahli waris sekalipun formatnya sudah kita informasikan semua. itu untuk hal yang pertama. untuk yang kedua proses sosialisasi yang dilaksanakan itu sudah sekalian tadi. kalau untuk berapa kalinya itu tidak ada patokan maupun terjadwal kan jadi ketika mendapatkan informasi tadi aturan aturan langsung kita Surati ke kelurahan kelurahan, ketika masyarakat mau berurusan kita sampaikan kecuali IUMK dalam 1 tahun 1 kali pendataan misalkan di data kecamatan ini Ada berapa saja IUMK terus di mana saja keluhannya dalam usahanya termasuk perizinannya untuk ke tingkat lebih lagi seperti DISPERINDAG

nanti kan untuk mendaftarkan produknya , atau paling kan 1 tahun sekali seperti yang kemarin bulan 11 ada dilakukan”.

Setelah berhasil memperoleh hasil wawancara dari pihak pelaksana maka selanjutnya penulis mewawancarai salah satu masyarakat. Setelah melaksanakan wawancara dengan Ibu Rusdah pada tanggal 18 Januari 2023 di rumahnya mengenai tingkat pemahaman masyarakat terhadap peraturan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), diperoleh informasi bahwa :

“Dalam penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak kecamatan menurut saya ini sudah cukup jelas. Baik itu terkait persyaratan yang diperlukan serta informasi lainnya yang dibutuhkan, seperti halnya dalam pembuatan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) misalnya diperlukan surat permohonan yang telah diisi menggunakan materai Rp. 6000 dan diketahui lurah setempat, surat domisili usaha dari lurah setempat serta KTP dan KK. Sedangkan untuk metode yang digunakan dalam proses penyampaian sudah bagus melauai media internet dan beberapa kali melaksanakan sosialisasi”.

b. Kejelasan

Pada variabel ini diharapkan dalam suatu penyampaian informasi baik yang berupa produk hukum atau kebijakan hendaknya hal tersebut dapat disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, sehingga kesalahan dan penyelewengan yang diakibatkan karena ketidapkahaman mengenai kebijakan tersebut oleh pihak pelaksana maupun penerima dapat diminimalisir sekecil mungkin. Kejelasan dalam pengimplementasian suatu kebijakan merupakan hal yang sangat penting.

c. Konsistensi

Hasil wawancara yang dilaksanakan pada Sekretaris Camat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi pada tanggal 18 Januari 2023 di ruangan Kerja Sekcam adalah sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan suatu program dan kegiatan konsistensi merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan. Kami disini Kecamatan Kota Baru selalu berusaha semaksimal mungkin menjaga konsistensi tersebut dengan cara selalu memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat serta selalu berpedoman terhadap aturan yang ada. Apabila terjadi keadaan dimana diharuskan untuk membuat suatu kebijaksanaan maka hal itu pun tidak bertentangan dengan aturan yang ada.”

tapi kadang itu pihak kelurahan membuatnya yg lain begitu”.

Dari hasil wawancara tersebut dapat kita ketahui bahwa indikator konsistensi pada variabel komunikasi dalam Implementasi PATEN sudah disampaikan secara konsisten dan berkesinambungan. Hal ini dapat terlihat dari bapak Camat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi yang selalu menekan pada memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Dan setiap kebijaksanaan tersebut diperbolehkan selagi tidak melanggar ataupun bertentangan dengan peraturan yang ada.

4.2.1.2 Sumber Daya

Kita mengetahui bahwa dalam mencapai suatu keberhasilan dalam hal ini proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di butuhnya sumber daya. Sumber daya sendiri merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi berhasil terlaksana atau tidaknya suatu kebijakan yang ada. Apabila tidak terdapat sumber daya maka proses

implementasi suatu kebijakan tersebut tidak dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan. Adapun variabel sumber daya terdiri dari:

a. Staf (Sumber Daya Manusia)

Kali ini kita akan membahas mengenai sumber daya manusia. Dengan tingginya kualitas sumber daya manusia tentu hal ini sangat berpengaruh dalam proses implementasi suatu kebijakan. Karena manusia sebagai pelaksana dan penerima dengan sumber daya manusia yang rendah sebagai suatu proses implementasi suatu kebijakan akan terhambat bahkan bisa menjadi gagal. Contoh halnya dengan pendidikan yang rendah baik di pihak pelaksana maupun penerima kebijakan.

Dari data di atas dapat dilihat masih sebagian besar pegawai dengan pendidikan akhir sebatas SLTA, belum termasuk dengan tenaga kontrak yang ada. Tentu saja hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kemudian agar mengetahui bagaimanakah sumber daya yang melalui indikator staf di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi. Maka penulis menggunakan metode wawancara untuk memperoleh informasi tersebut. Adapun penulis mewawancarai beberapa narasumber antara lain Kepala Seksi Pelayanan Umum Bapak Ade Ilhamsyah pada tanggal 18 Januari 2023 di ruangan PATEN, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Terkait persoalan Sumber Daya Manusia yang ada di Kecamatan Kota Jambi Kota Jambi, saya merasa masih kurang. Tidak hanya sebatas itu saja dari segi kualitasnya dapat dilihat sendiri masih dirasa belum cukup. Yang mana masih terdapatnya pegawai yang menduduki suatu jabatan tidak pada disiplin ilmunya. Namun hal ini masih dapat teratasi dengan adanya tenaga honorer yang ada”.

Dari hasil di atas pada indikator staf bahwa dalam proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu masih dinilai kurang baik segi jumlah maupun kompetensinya. Yang mana hal ini akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Namun kekurangan ini dapat diatasi melalui penambahan jumlah tenaga kerja yang ada.

b. Wewenang

Sumber Daya kewenangan merupakan besaran jangkauan tugas yang bisa dilaksanakan oleh pihak pembuat kebijakan maupun para pelaksana kebijakan tersebut. Dalam rangka memahami lebih dalam terkait sumber daya kewenangan dalam proses implementasi kebijakan maka penulis melakukan wawancara kepada beberapa narasumber untuk memperoleh informasi mengenai kondisi dilapangan.

Mengenai kewenangan ini sebenarnya sudah cukup jelas melalui SOP yang ada, dapat dilihat di lampiran bahwa apa-apa saja yang menjadi kewenangan Kecamatan. Adapun penulis mewawancarai beberapa narasumber antara lain Kepala Seksi Pelayanan Umum Bapak Ade Ilhamsyah pada tanggal 18 Januari 2023 di ruangan PATEN, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan saya harus menunggu tanda tangan Camat dalam memberikan legalisasi terhadap surat-surat pengantar contohnya antara lain dalam pembuatan KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dan data sebelumnya penulis dapat menarik kesimpulan bahwasanya seluruh wewenang yang telah diberikan sudah sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Kewenangan yang diberikan kepada Kecamatan sudah cukup jelas seperti halnya perizinan

yang bersifat catatan sipil itu bersifat rekomendasi dan sisanya menjadi kewenangan Disdukcapil.

c. Informasi

Informasi juga merupakan salah satu aspek penting dalam proses implementasi suatu kebijakan. Dalam menjalankan suatu kebijakan tentu para pelaksana harus terlebih dahulu mengetahui kebijakan tersebut. Setelah mengetahuinya para pelaksana dan penerima dapat menaati suatu kebijakan. Informasi mengenai penyelenggaraan PATEN sendiri sudah cukup jelas tertuang pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dengan dipertegas lagi khususnya di Kota Jambi dalam Peraturan Walikota Nomor 5 tahun 2015.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat kita simpulkan bahwa informasi yang diberikan sudah cukup jelas tetapi hal ini hanya tertuju pada pihak pelaksana saja sedangkan untuk masyarakatnya sendiri masih bingung mana yang menjadi kewenangan Kecamatan dan yang mana menjadi kewenangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Disdukcapil.

d. Fasilitas

Fasilitas merupakan sumber daya yang berkaitan dengan ketersediaan secara fisik. Dalam memperoleh informasi ini disamping menggunakan metode wawancara penulis juga menggunakan metode observasi. Dari apa yang dilihat fasilitas yang ada di Kecamatan Kota BARU Kota Jambi sudah cukup memadai, untuk lebih detailnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwasanya indikator fasilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Baru sudah cukup memadai bahkan dapat dikategorikan lengkap, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin.

Disposisi

Disposisi merupakan suatu keinginan maupun kemauan atau sebagai suatu cara bersikap para pelaku kebijakan dalam melaksanakan suatu kebijakan yang berguna bagi masyarakat.

a. Pengangkatan Birokrat

Pengangkatan para pelaksana kebijakan merupakan hal yang paling mendasar dan harus dilakukan secara cermat. Para birokrat haruslah dipilih dari orang-orang yang mempunyai dedikasi yang tinggi terhadap kebijakan yang ada, serta terlebih lagi mengutamakan kepentingan bersama dibandingkan kepentingan pribadi maupun golongan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis memperoleh hasil dimana dalam indikator pengangkatan birokrasi dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi telah dilaksanakan secara baik. Bahkan untuk pegawai yang terpilih diberikan pembekalan dan pendidikan yang lebih mendalam lagi agar mampu memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat.

b. Insentif

Insentif merupakan salah satu cara dalam mengatasi permasalahan yang ada dalam proses melaksanakan kebijakan terhadap sikap para pelaksana kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan agar mampu memberikan performa yang lebih baik lagi. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan ditemukan hasil bahwa indikator insentif dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan belum berjalan optimal. Penghargaan yang diberikan masih belum terlihat dan dirasakan oleh para pelaksana, sehingga masih adanya rasa untuk melakukan tugas yang diberikan sewajarnya saja.

4.2.1.4 Struktur Birokrasi

Sehubungan Kecamatan merupakan instansi pemerintahan yang paling sering berhubungan langsung dengan masyarakat. Tentu diperlukannya pengaturan terhadap *Standar Operating Prosedur* (SOP) serta diperlukannya fragmentasi dalam pelaksanaannya;

a. Standar Operasional

Standar SOP ini sangat berguna dalam mengatasi permasalahan-permasalahan umum yang biasanya dihadapi pada berbagai sektor publik. Dengan adanya SOP, para pelaksana mampu mengoptimalkan pelayanan yang ada baik dari segi waktunya serta dalam menyatukan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks, sehingga teriptanya suatu keharmonisan dan sinergitas dalam implementasi kebijakan tersebut.

b. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan upaya penyebaran tanggung jawab kepada beberapa badan yang berbeda sehingga diperlukannya suatu koordinasi. Dengan adanya penyebaran tanggung jawab tersebut diharapkan tidak adanya tumpang tindih kewenangan serta agar terjadinya pelaksanaan kebijakan yang optimal sesuai dengan beban kerja masing-masing.

Dari hasil wawancara dengan para informan dapat diperoleh kesimpulan bahwa indikator fragmentasi pada Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Kota Baru Kota Jambi sudah dilaksanakan dengan baik dengan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan tepat berdasarkan SK camat Nomor 271 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Teknis PATEN.

4.2.2 Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi Provinsi Jambi

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan tentu banyak hal yang dapat mempengaruhinya baik mendukung maupun menjadi penghambat. Faktor penghambat merupakan hal yang dapat memperlambat Maupun menghalangi tercapainya implementasi suatu kebijakan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun faktor ini ada yang bersifat internal dan eksternal. Untuk memperjelas apa saja-saja yang menjadi hambatannya penulis berusaha menggali informasi lebih mendalam lagi guna memperoleh informasi yang lebih terperinci.

4.2.2.1 Internal

Beberapa hal yang dapat menghambat implementasi suatu kebijakan dapat berasal dari dalam instansi itu sendiri. Adapun beberapa kendala yang menjadi penghambat adalah sebagai berikut:

- a. Terbatasnya ketersediaan Sumber Daya Manusia
- b. Rendahnya motivasi pegawai yang disebabkan kurangnya penghargaan/insentif
- c. **Eksternal**
 - a. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan pelayanan
 - b. Padatnya jadwal di luar kecamatan

Upaya yang dilakukan pemerintah Kecamatan Kota Baru Kota Jambi untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Untuk mengatasi semua permasalahan yang ada terkait faktor penghambat baik secara internal maupun eksternal, maka pemerintah Kecamatan berupaya melakukan berbagai macam tindakan untuk mengatasinya.

- a. Mengoptimalkan Kinerja Pegawai dan melakukan pembinaan serta pelatihan
- Dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis memperoleh informasi b. Melakukan sosialisasi berkala, berdasarkan wawancara dengan Bapak Jauharul Ihsan, SH, Kp selaku Camat Kota Baru Kota Jambi pada tanggal 16 Januari 2023 di ruangan kerja camat

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Peneliti menemukan faktor penghambat dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi adalah terbatasnya ketersediaan Sumber Daya Manusia, rendahnya motivasi pegawai yang disebabkan kurangnya penghargaan/insentif, kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan pelayanan, SOP dan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kecamatan dengan Disdukcapil serta padatnya jadwal diluar kecamatan.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan Implementasi suatu kebijakan yang digunakan penulis selama melaksanakan penelitian. Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan belum dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran karena masih adanya kendala atau hambatan yang dihadapi. Diketahui bahwa faktor penghambat dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi adalah terbatasnya ketersediaan Sumber Daya Manusia, rendahnya motivasi pegawai yang disebabkan kurangnya penghargaan/insentif, kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan pelayanan, SOP dan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kecamatan dengan Disdukcapil serta padatnya jadwal diluar kecamatan. Upaya yang dilakukan pemerintah Kecamatan Kota Baru Kota Jambi untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah dengan mengoptimalkan Kinerja Pegawai dan melakukan pembinaan serta pelatihan, membuat penilaian pegawai terbaik secara berkala, melakukan sosialisasi berkala dan penyediaan informasi melalui internet, memberikan kewenangan kepada pejabat yang ditunjuk.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada

lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Suharto, E. (2015). *Analisis Kebijakan Publik*.

Suharto, E. (2015). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Kertapraja, E. K. (2008). *Kecamatan di Era Otonomi Daerah, Kekuasaan dan Wewenang Serta Konflik Sosial*. Jakarta: Universitas Satyagama.

Mardalis. (2010). *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rasyid, M. R. (1997). *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yarsfi Watampone.

Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Suwandi, M. (2004). *Distribusi Urusan Pemerintahan*. Jakarta: Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia.

Wahab, S. A. (2015). *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wasistiono, S. (2005). *Optimalisasi Peran dan Fungsi Kecamatan*. Jakarta: Badan Diklat Depdagri-JICA.

Syafri, W. (2010). *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.