**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PAMEUNGPEUK
KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**
(Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

Oleh: Nurul Safitri

Fakultas Politik pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Jalan Raya ir.soekarno KM 20 Jatinangor Sumedang
Email: nurul.safitri2813@gmail.com

Abstract

This research titled “Implementation of District Integrated Administration Services of Pameungpeuk District, Bandung Regency, West Java Province (Case Study of Electronic Identity Card Service)”. The focus of this research is to describe implementation of district integrated administration services of pameungpeuk district with case study of electronic identity card service as well as inhibiting factors in implementation of district integrated administration services and how to solve it. The research method that is being used is qualitative descriptive with the inductive approach, which is a method that shows the clear picture systematically, factual, and accurate from data and facts from the field. The data collecting technique that is being used is observation, interview, and documentation. Moreover, the data analysis steps are data reduction, data serving, and conclusion/ verification. The research result shows that implementation of district integrated administration services with case study of electronic identity card service based on Edward III theory with indicators they are communication, resources, disposition, and beurocracy structure already running smoothly. However, there are still some inhibiting factors relating to implementing resources, facilities and infrastructure, lack of public understanding of population administration service procedures and the slow distribution of blanks and ribbons from the central government.

The writer suggests that Pameungpeuk district optimize existing facilities and infrastructure in providing services to the community, disseminate information to the community regarding the flow of services in the district, and checking the availability of forms and ribbons and prioritizing existing forms for beginner Electronic Identity Card applicants.

Keywords : Implementation, PATEN, KTP-EL

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)”. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk dengan studi kasus pelayanan

Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta faktor penghambat dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan bagaimana cara mengatasinya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif yaitu suatu metode untuk membuat gambaran secara jelas dan sistematis, faktual, dan akurat dari-data dan fakta yang ada dilapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun langkah-langkah analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan studi kasus pelayanan kartu tanda penduduk elektronik berdasarkan teori Edward III dengan indikator yaitu komunikasi, sumber daya pelaksana, disposisi birokrasi, dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan lancar. Namun masih terdapat beberapa faktor penghambat yang berkaitan dengan sumber daya pelaksana, sarana dan prasarana, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan, dan lambatnya distribusi blanko dan ribbon dari pihak pemerintah pusat.

Penulis menyarankan agar Kecamatan Pameungpeuk mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait alur pelayanan yang ada di kecamatan, serta mengecek ketersediaan blanko dan ribbon dan memprioritaskan blanko yang ada untuk pemohon Kartu Tanda Penduduk Elektronik pemula.

Kata Kunci: Implementasi, PATEN, E-KTP

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang mempunyai hak dan kebebasan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. . Hal ini berkaitan erat dengan fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Pemerintah memiliki empat fungsi diantaranya fungsi pengaturan, pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan. Salah satu fungsi yang sangat

dibutuhkan oleh masyarakat saat ini yaitu fungsi pelayanan sejak pelaksanaan otonomi daerah, pelayanan menjadi semakin penting dan otonomi daerah menjadi salah satu alat untuk mengukur berhasil tidaknya proses penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan pemerintah belum optimal. Berbagai keluhan masyarakat tentang diskriminasi dalam pelayanan menunjukkan hal ini. Misalnya, beberapa orang kesulitan mengajukan dalam KTP, seperti dikenakan biaya tambahan untuk pelayanan produksi KTP yang lebih cepat. Hal ini dapat mengakibatkan citra buruk lembaga pemerintah tersebut. Karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari Tahun 2012 Tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Menteri Dalam Negeri membuat sebuah program pelayanan terpadu di kecamatan yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diharapkan

menjadi solusi dari kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Dalam hal implementasi PATEN, Kecamatan Pameungpeuk belum melaksanakan programnya dengan maksimal. Keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat kepada aparat kecamatan menunjukkan hal itu, yaitu:

- a. Prosedur yang rumit cenderung kompleks.
- b. Tidak ada kepastian waktu dan biaya.
- c. Standar pelayanan yang belum jelas.
- d. Sumber daya manusia yang masih kurang ramah, pilih kasih, dan tidak luput dari pengaruh praktik calo. (sumber : hasil wawancara melalui whatsapp dengan pegawai kasi pemerintahan Kecamatan Pameungpeuk).

Apabila pelaksanaan program PATEN sudah berjalan dengan baik, tidak hanya kualitas pelayanan di kecamatan yang meningkat, tetapi juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam hal implementasi PATEN, Kecamatan Pameungpeuk belum melaksanakan programnya dengan maksimal. Keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat kepada aparat kecamatan menunjukkan hal itu, yaitu:

- a. Prosedur yang rumit cenderung kompleks.
- b. Tidak ada kepastian waktu dan biaya.
- c. Standar pelayanan yang belum jelas.

- d. Sumber daya manusia yang masih kurang ramah, pilih kasih, dan tidak luput dari pengaruh praktik calo. (sumber : hasil wawancara melalui whatsapp dengan pegawai kasi pemerintahan Kecamatan Pameungpeuk).

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Kecamatan Pameungpeuk Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin Tahun 2019

Kelompok Umur	Penduduk Laki-Laki	Penduduk Perempuan	Jumlah
0-4	3.600	3.235	6.835
5-9	4.228	4.054	8.282
10-14	4.118	3.822	7.940
15-19	3.348	3.406	6.754
20-24	3.797	3.900	7.697
25-29	3.743	3.485	7.228
30-34	3.110	2.944	6.054
35-39	3.620	3.423	7.043
40-44	3.338	3.475	6.813
45-49	2.807	2.848	5.655
50-54	2.201	2.120	4.321
55-59	1.638	1.632	3.270
60-64	1.336	1.379	2.715
65-69	9.98	9.51	1.949
70-74	5.34	5.04	1.038
75+	6.22	6.23	1.245
Kecamatan Pameungpeuk	43.038	41.801	84.839

Sumber: Data Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung
Tahun 2020

Berdasarkan data tabel diatas, total rasio penduduk Kecamatan Pameungpeuk dengan usia 17-64 Tahun sebanyak 55.829 jiwa. Berdasarkan data dari operator Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Pameungpeuk tahun 2020 hanya 57,5% atau 32.102 jiwa yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Banyak diantaranya masyarakat yang masih menggunakan kartu tanda penduduk model lama bahkan belum memiliki kartu

tanda penduduk. Apabila pelaksanaan program PATEN sudah berjalan dengan baik, tidak hanya kualitas pelayanan di kecamatan yang meningkat, tetapi juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya, konteks penelitian tersebut terkait bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilatar belakangi oleh ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan. Penelitian Rizqi Fajar, Mardiyono, dan Farida Nurani yang berjudul Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa secara umum implementasi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik. Aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi telah berhasil dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan PATEN, namun masih terkendala pada struktur birokrasi yaitu khususnya pada prosedur dalam penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama. Jadi dapat diketahui bahwa masyarakat belum dapat merasakan dampak dari keberhasilan implementasi kebijakan PATEN khususnya pada pelayanan e-KTP. Penelitian Dila, Firlena, dan Amni mengatakan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Bergas telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada

penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Kemudian, pada faktor struktur birokrasi dapat diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan penulis berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian sebelum-sebelumnya. Penelitian yang dilakukan penulis mengambil permasalahan atau isu yang sangat menarik yaitu tentang Implementasi PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat yang mana Kecamatan Pameungpeuk merupakan lokus yang memiliki karakteristik tersendiri dan belum pernah ada penelitian tentang PATEN di Kecamatan Pameungpeuk.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk a.mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat; b.Untuk mendeskripsikan faktor penghambat dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam

pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat;

II. METODE

2.1 Desain

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian dengan menggunakan metode tersebut membuat gambaran secara jelas dan sistematis mengenai faktual dan akuratnya data-data dan fakta yang ada dilapangan. Kegiatan magang riset terapan pemerintahan ini akan digunakan peneliti untuk memberikan gambaran tentang fakta-fakta yang terdapat dilapangan dan juga mendeskripsikan secara aktual bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.

2.2 Teknik Pengumpula Data

Pada kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan 3 (tiga) teknik pengumpulan data, yaitu :

a. Observasi

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2017:106) menjelaskan bahwa “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

Simangunsong (2017:218) menjelaskan beberapa bentuk observasi, yaitu :

- 1) Observasi partisipasi (participant observation) merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui observasi dan pengindraan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- 2) Observasi tidak terstruktur mengacu pada observasi yang tidak menggunakan kriteria observasi, sehingga peneliti dapat mengembangkan observasinya berdasarkan perubahan lapangan.
- 3) Observasi kelompok merupakan observasi yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti tentang masalah yang dijadikan sebagai objek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang prosesnya berhadapan langsung dengan informan. Melalui kegiatan wawancara dapat dihasilkan data berupa berita maupun fakta yang ada di lapangan. Simangunsong (2017:215) menyatakan bahwa “wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian”.

Arikunto (2010:270) menyatakan secara garis besar pedoman wawancara ada 3 (tiga), yaitu:

- 1) Pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu panduan wawancara yang hanya memuat garis besar hal yang akan ditanyakan.
- 2) Pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang dibuat secara jelas dan terperinci sehingga menyerupai check-list.

- 3) Pedoman wawancara semi terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang proses awalnya menanyakan wawancara terstruktur terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan satu per satu untuk mengorek keterangan lebih lanjut. Dalam pelaksanaannya pedoman wawancara ini lebih bebas dibandingkan pedoman wawancara yang lain. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur agar dalam proses wawancara pewawancara dapat dengan bebas dan fleksibel bertanya kepada informan untuk mendapatkan informasi yang banyak serta jelas dan informan dapat memberikan gambaran yang konkret terjadi di lapangan.

c. Dokumentasi

Menurut Creswell (2013:267) “Dokumen bisa berupa publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti buku harian, diary, surat, email)”. Dalam proses pengambilan dokumentasi, peneliti harus menyelidiki barang-barang tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, surat edaran, dan sebagainya.

Dokumen dalam penelitian pemerintahan menurut Simangunsong (2017:222) terdiri atas 2 (dua) yaitu:

- 1) Dokumen sekunder, yaitu dokumen yang berpihak kepada dokumen pemerintah pusat maupun dokumen pemerintah daerah. Seluruh dokumen yang digunakan dalam proses tinjauan pemerintah harus berawal dari sudut pandang akademis atau lebih akrab disebut naskah akademis.

2) Dokumen primer, yaitu dokumen yang berhubungan langsung dengan peristiwa atau kejadian penelitian yang dilakukan melalui wawancara untuk mengumpulkan data penelitian.

Pada hal ini peneliti mengambil data tertulis berupa dokumen-dokumen, gambar, photo, catatan-catatan, dan produk hukum untuk menjadi bukti fisik dalam proses penelitian atau magang yang dilakukan.

2.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Mulyadi (2014:190) bahwa “analisis data kualitatif adalah proses menyusun data (menggolongkannya dalam tema atau kategori), agar dapat ditafsirkan atau diinterpretasikan. Pada prinsipnya analisis ini dilakukan setaip saat selama penelitian berlangsung”.

Pengumpulan data merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan analisis data. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984:23-27) dalam Mulyadi (2014:191), yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Model interaktif melalui jalur reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi digunakan untuk menganalisis data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berhubungan langsung dengan masalah yang menjadi fokus penelitian. Untuk melakukan analisis data dengan model interaktif, semua data yang sudah ada dari berbagai sumber, yaitu observasi, wawancara, dan

dokumentasi yang sudah ditulis dalam buku catatan , dokumen individu, dokumen resmi, gambar photo, dan sebagainya dibaca, dipelajari, dan dipahami.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat berdasarkan perspektif Legalistik

Dalam menganalisis penelitian ini dari perspektif legalistik penulis mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan pasal 5 dalam Permendagri tersebut dijelaskan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi tiga syarat yaitu syarat substantif, administratif, dan teknis. Berdasarkan peraturan tersebut pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung sudah terlaksana dengan baik namun terdapat beberapa hal belum terlaksana dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Pameungpeuk dan bagian operator pelayanan PATEN penulis dapat menggambarkan bahwa persyaratan substantif dan persyaratan administratif Kecamatan Pameungpeuk sudah terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan dibuatnya Keputusan Camat Nomor 067/Kep.23-Kec/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung yang memenuhi syarat substantif dan administratif yang mana dalam Keputusan Camat Nomor 067/Kep.23-Kec/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan

Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung sudah memenuhi persyaratan administratif meliputi penjelasan tentang jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Namun syarat kecamatan Pameungpeuk sebagai penyelenggara PATEN yang belum terpenuhi yaitu persyaratan teknis, hal ini dibuktikan dengan sarana prasarana yang masih kurang seperti mesin antrian yang rusak, jaringan wifi yang susah terhubung, dan tempat perekaman E-KTP yang sempit. Selain itu Kecamatan Pameungpeuk kurang pelaksana teknis yaitu pelayan atau staf di ruang pelayanan yang masih kurang.

3.2 Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat berdasarkan Perspektif Teoritis

Dalam menganalisis penelitian ini dari perspektif teoretis penulis menggunakan konsep implementasi Goerge Edwards III. Dimana dalam Syafri (2010:83) dijelaskan bahwa konsep Implementasi Edwards III tersebut terdapat 4 (empat) variabel yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Kemudian setiap variabel terdiri dari beberapa indikator, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi
 - a. Transmisi
 - b. Kejelasan
 - c. Konsistensi
2. Sumber Daya
 - a. Staf
 - b. Wewenang
 - c. Informasi
 - d. Fasilitas

3. Disposisi
 - a. Pengangkatan Birokrasi
 - b. Insentif
4. Struktur Birokrasi
 - a. Standard Operational Procedure (SOP)
 - b. Fragmentasi

Dari hasil wawancara dan observasi penulis dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk berdasarkan Teori Implementasi Edward III terdapat beberapa variabel yang sesuai dan belum sesuai dengan teori Implementasi Edward III. Beberapa variabel yang sudah sesuai dengan Teori Implementasi Edward III yaitu variabel komunikasi karena penyampaian informasi kepada pelaksana kebijakan (aparatur) dan penerima kebijakan (masyarakat) di Kecamatan Pameungpeuk telah disampaikan secara baik kepada setiap pihak yang terkait ,dan variabel lainnya yaitu struktur birokrasi yang terdiri dari indikator Standard Operating Procedures (SOP) yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana kebijakan yang ditandai dengan pembuatan Keputusan Camat Nomor 067/Kep.23KEC/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung dan indikator Fragmentasi yang sudah baik dan jelas melalui pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang sudah dibagi sesuai tupoksi masing-masing. Sedangkan variabel yang belum sesuai yaitu variabel sumber daya yang mana Kecamatan Pameungpeuk masih kekurangan jumlah pegawai atau staf dan beberapa sumber daya fasilitas yang kurang mendukung contohnya mesin antrean rusak dan router wifi yang kurang

baik sehingga dapat menghambat proses Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.

3.3 Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

a. Internal

Dari hasil wawancara dengan para informan dapat penulis gambarkan bahwa faktor penghambat internal dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung ada 2 (dua), yaitu kualitas dari petugas PATEN itu sendiri yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan juga peralatan penunjang penyelenggaraan PATEN yang masih kurang.

b. Eksternal

Dari hasil wawancara dengan para informan dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor penghambat eksternal dari implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung, yang pertama adalah pemahaman masyarakat mengenai persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengurus perubahan data kependudukan serta perekaman dan pencetakan E-KTP selain itu faktor lamanya penerbitan dan pendistribusian blanko dan ribbon E-KTP dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Agar hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat digunakan sebagai hasil temuan, maka penulis akan menguraikan hasil penelitian ini dengan berlandaskan pada teori-teori yang relevan dengan penelitian ini.

Dalam konteks penelitian yang dilakukan penulis, tidak bisa dipungkiri bahwa Kecamatan merupakan pusat pelayanan masyarakat yang dijadikan simpul pelayanan kota/kabupaten. Namun berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Implementasi PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Pameungpeuk belum terlaksana secara maksimal. Berdasarkan teori yang digunakan yaitu Teori Implementasi George Edward III dijelaskan bahwa konsep Implementasi Edwards III tersebut terdapat 4 (empat) variabel yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Dari hasil wawancara dan observasi penulis dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk berdasarkan Teori Implementasi Edward III terdapat beberapa variabel yang sesuai dan belum sesuai dengan teori Implementasi Edward III. Beberapa variabel yang sudah sesuai dengan Teori Implementasi Edward III yaitu variabel komunikasi karena penyampaian informasi kepada pelaksana kebijakan (aparatur) dan penerima kebijakan (masyarakat) di Kecamatan Pameungpeuk telah disampaikan secara baik kepada setiap pihak yang terkait ,dan variabel lainnya yaitu struktur birokrasi yang terdiri dari indikator Standard Operating Procedures (SOP) yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh

pelaksana kebijakan yang ditandai dengan pembuatan Keputusan Camat Nomor 067/Kep.23KEC/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung dan indikator Fragmentasi yang sudah baik dan jelas melalui pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang sudah dibagi sesuai tupoksi masing-masing. Sedangkan variabel yang belum sesuai yaitu variabel sumber daya yang mana Kecamatan Pameungpeuk masih kekurangan jumlah pegawai atau staf dan beberapa sumber daya fasilitas yang kurang mendukung contohnya mesin antrian rusak dan router wifi yang kurang baik sehingga dapat menghambat proses Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat terbesar yaitu jumlah staff di bagian PATEN yang sangat kekurangan dan dapat diketahui bahwa petugas PATEN yang berada di Kecamatan Pameungpeuk sekarang merupakan petugas honorer yang sudah bekerja selama hampir 16 tahun.

IV. KESIMPULAN

Dari 11 indikator dan 4 dimensi hanya ditemukan kendala di 4 indikator dan pada 2 dimensi. Dimensi yang terkendala adalah dimensi Sumber Daya Pelaksana dan Dimensi Disposisi adapun indikator yang bermasalah dalam dimensi sumber daya pelaksana adalah indikator Sumber Daya staf yang mana Kecamatan Pameungpeuk masih kekurangan jumlah pegawai/staf, selanjutnya indikator sumber daya fasilitas yaitu Kecamatan Pameungpeuk masih kekurangan beberapa

fasilitas seperti mesin antrian yang rusak dan router wifi yang seringkali terputus, selanjutnya kendala yang terjadi di dimendi disposisi yaitu pada indikator pengangkatan birokrasi dimana masih terjadi keterbatasan pegawai yang berkompoten untuk diangkat sebagai petugas PATEN, dan yang terakhir yaitu indikator insentif yang masih sangat kurang karena dari pihak Kecamatan Pameungpeuk sendiri belum ada pemberian insentif kepada pegawai yang berprestasi. Meski demikian program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih relevan untuk tetap di implementasikan karena program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjadi simpul pelayanan kabupaten/kota yang ada di kecamatan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi khususnya administrasi kependudukan sehingga tidak perlu pergi ke DISDUKCAPIL di kabupaten.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan di masa pandemi Covid-19 sehingga proses pengambilan data dan informasi baik dari pihak kecamatan maupun dari pihak masyarakat sangat sulit.

Arah Masa Depan Penelitian

Penelitian ini juga diharapkan menjadi inspirasi bagi lahirnya penelitian-penelitian yang akan datang.

Ucapan Terima Kasih

Purna Praja di Kecamatan Pameungpeuk, seluruh staff dan pegawai Kantor Kecamatan Pameungpeuk, Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung; Alfabeta.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. 2013. *Research Design (pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed)* Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harsono, Hanifah, 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta: Grafindo Jaya.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta; Bina Aksara.
- Moleong, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis, Kuantitatif, & Kualitatif*. Jakarta Utara : Publica Institute.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Wibawa, Samodra dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Wirman, Syafri. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Sumedang : Alqaprint Jatinangor.