

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NO. 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (STUDI KANTOR KECAMATAN TANJUNG RAJA KABUPATEN OGAN ILIR)

Yuslainiwati¹, Edy Mawardi², David², Dedi Arman², Yuliana³

1) Dosen Program Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti Palembang

2) Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti Palembang

3) Universitas Sjakhyakirti Palembang

Email Correspondence : drs_firdaus@unisti.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how the implementation of Minister of Home Affairs Regulation no. 4 of 2010 concerning PATENT guidelines for the implementation of PATENTS in Tanjung Raja District. This research is descriptive qualitative in nature. The aspect or focus of this research is the implementation of Minister of Home Affairs Regulation no. 4 of 2010 concerning PATENT Guidelines in Tanjung Raja District. In this research, researchers used qualitative data from primary and secondary sources. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the implementation of Minister of Home Affairs Regulation no. 4 of 2010 concerning PATENT guidelines in Tanjung Raja District, has fulfilled the four variables measuring the effectiveness of implementing a public policy according to George C. Edward III's theory. The four variables referred to include communication, resources, disposition or attitude, and bureaucratic structure.

Keywords: *Implementation, Integrated Sub District Administrative Services, Regulations of The Minister of Home Affairs*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN terhadap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjung Raja. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Aspek atau fokus penelitian ini adalah implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif dari sumber primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja, telah memenuhi empat variabel pengukuran efektivitas implementasi suatu kebijakan publik menurut Teori George C. Edward III tersebut. Keempat variabel dimaksud antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap kecenderungan, dan struktur birokrasi.

Kata kunci: *Implementasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Peraturan Menteri Dalam Negeri*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyelenggaraan negara dan pemerintah saat ini tidak dapat dilepaskan dari perubahan yang sangat cepat dan dramatis yang terjadi dalam skala global. Munculnya konsep *governance* merupakan salah satu jawaban perubahan tersebut. Dalam konsep *governance* ini terdapat paradigma penyelenggaraan negara dan pemerintah dari *government* ke *governance*. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini, pemerintah tidak lagi memegang monopoli dalam penyelenggaraan negara, namun harus berbagi peran baik dengan sektor swasta maupun dengan *civil society* (masyarakat).

Perubahan ini juga berakibat pada pola hubungan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi lebih sejajar dan demokratis. Perubahan ini juga membawa konsekuensi terhadap makin besarnya penyerahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Pemerintah daerah diberikan kewenangan yang luas untuk menyelenggarakan pemerintahan secara bertanggung jawab dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan

publik, pemberdayaan dan peran serta dari masyarakat.

Selanjutnya, dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui tiga jalur, yakni peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan daya saing.

Kecamatan dipandang begitu sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, karena ada banyaknya pihak dari masyarakat itu sendiri yang mengharapkan demikian. Sebenarnya, Kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat apabila dilihat kepada kondisi waktu pelayanan yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan itu sendiri.

Pemerintah juga sudah dapat melihat problem tersebut karena masih ada banyaknya keluhan-keluhan yang diberikan kepada para penyelenggara publik mengenai prosedur pelayanannya yang mengartikan bahwa, kepuasan masyarakat masih rendah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dimana kualitas dari pelayanan itu sendiri belum memenuhi harapan mereka. Hal

tersebut bisa berkaitan dengan pengurusan pelayanan yang terkesan ribet, waktu pelayanan yang diberikan terkesan lama, dan biaya pelayanan itu sendiri, selebihnya sikap dari petugas personal dalam melayani juga masuk pada kategori apakah mencerminkan sikap pelayanan yang baik atau tidak. Lalu, masalah keadaan jarak yang di tempuh antara tempat tinggal masyarakat dan tempat pelayanan itu sendiri masih menjadi banyak keluhan bagi masyarakat kepada pihak penyelenggara publik itu sendiri, sehingga dengan adanya program penyelenggaraan PATEN oleh Pemerintah dimaksudkan untuk menjadi simpul pelayanan bagi masyarakat, yang dimana Kecamatan adalah sebagai pusat pelayanannya.

Rumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN terhadap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjung Raja.

B. KAJIAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan Publik

Van Meter dan *Van Horn* (dalam Budi Winarno, 2008 : 146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi Tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Pengertian implementasi menurut *Daniel A. Mazmanian* dan *Paul Sabatier* (1979) sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008 : 65) adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk

mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Mencermati pengertian mengenai implementasi di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kegiatan ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Terdapat beberapa teori dari ahli mengenai implementasi kebijakan, antara lain teori *George C. Edward III. Edward III* (dalam Subarsono, 2011 : 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yakni :1)Komunikasi, 2)Sumberdaya, 3)Disposisi, 4)Struktur organisasi.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjelaskan bahwa maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi contoh pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu, penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam penyelenggaraan PATEN terdapat persyaratan substantif yang harus dipenuhi yakni pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dengan tujuan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN tercapai.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya untuk pelayanan administrasi, PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas-asas Pelayanan Publik, yang meliputi : 1)Kepentingan umum, berarti pemberian pelayanan oleh pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi

atau golongan, 2)Kepastian hukum, berarti terdapat jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN, 3)Kesamaan hak, berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi, 4)Keseimbangan antara hak dan kewajiban, berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun oleh penerima layanan, 5)Keprofesionalan, berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya, 6)Partisipatif, berarti meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, 7)Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil, 8)Keterbukaan, berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN, 9)Akuntabilitas, berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, 10)Fasilitas

dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, berarti terdapat pemberian kemudahan terhadap kelompok rentang sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan, 11)Ketepatan waktu, berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan dalam PATEN, 12)Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima layanan.

PATEN seyogyanya merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan, dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Terdapat persyaratan yang harus dipenuhi agar suatu kecamatan dapat melakukan penyelenggaraan PATEN menurut Permendagri No. 4 Tahun 2010, yaitu : 1)Syarat substantif, yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari bupati/walikota kepada camat yang meliputi bidang perijinan dan non perijinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota, 2)Syarat administratif, yaitu meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota, 3)Syarat teknis, yang meliputi sarana dan prasarana, serta adanya

pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Selanjutnya, Permendagri No. 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pasal 8 (2) juga mengatur standar pelayanan dalam penyelenggaraan PATEN, meliputi : 1) Jenis pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3)

Proses atau prosedur pelayanan, 4) Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, 5) Waktu pelayanan, 6) Biaya pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari

semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Penelitian ini mendeskripsikan data yang telah diterima, menghimpun data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir.

Aspek atau fokus penelitian ini adalah implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif dari sumber primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Sedangkan data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang

diperoleh melalui : 1) Observasi langsung terhadap implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja. 2) Wawancara melalui wawancara terstruktur terkait dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja. 3) Dokumentasi. Dokumentasi digunakan sebagai acuan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian untuk kemudian dikomparasi atau dibandingkan dengan hasil wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa buku, dokumen-dokumen-artikel-artikel, situs internet, kepustakaan, jurnal baik berupa teori maupun data yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

Informan pada penelitian ini terdiri atas 1 (satu) orang Kepala Seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci, dan 5 (lima) orang petugas PATEN serta 10 (sepuluh) orang masyarakat pengguna layanan PATEN sebagai informan pendukung. Pemilihan informan kunci dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini merupakan teknik pemilihan informan penelitian secara sengaja oleh peneliti yang

didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu, seperti : 1) Kepala Seksi Pelayanan Umum. 2) Petugas pelayanan. 3) Masyarakat. Penentuan jumlah petugas pelayanan dan masyarakat yang diajdiikan sebagai informan pendukung menggunakan teknik *snowball sampling*.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan merupakan kegiatan yang kompleks dengan begitu beragamnya faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Sebelum melakukan penilaian terhadap implementasi suatu kebijakan publik, *George C. Edward III* memulai dengan mengajukan dua pertanyaan, yaitu : 1) *What is the precondition for successful policy implementastion ?*, 2) *What are the primary obstacles to successful policy implementation ?*

George C. Edward III berusaha menjawab dua pertanyaan tersebut dengan mengkaji empat faktor atau variabel dari kebijakan yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sifat kecenderungan, dan struktur birokrasi.

1) Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor atau variabel yang penting dalam mempengaruhi implementasi kebijakan

publik. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Menurut *George C Edward III* dalam Widodo (2010 : 97) komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi yang yang diketahui oleh para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Informasi dalam kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk mengukur keberhasilan variabel komunikasi, menurut *George C. Edward III* dalam Agustino (2006 : 157-158) terdapat tiga indikator utama, yakni :1)Transmisi, 2)Kejelasan, 3)Konsistensi. Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanjung Raja, komunikasi terkait dengan implementasi

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 sudah cukup efektif. Kondisi ini dapat dilihat dari : 1)Hirarki birokrasi dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No .4 Tahun 2010 sesuai dengan Peraturan Bupati Ogan Ilir No. 56 Tahun 2017 cukup ramping. Struktur organisasi terkait dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN, hanya memuat tiga lapisan hirarki birokrasi yakni Camat, Sekretaris Kecamatan/Kepala Seksi, dan para pelaksana. Dengan demikian, rantai informasi terkait dengan implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN cukup baik untuk mengantisipasi kemungkinan adanya bias informasi ataupun miskomunikasi terkait dengan Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN. 2)Terdapat rapat-rapat rutin antara unsur pimpinan dan para pelaksana (*implemmentors*) terkait dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN bersifat penjelasan maupun evaluasi. Kegiatan ini memberikan pengetahuan yang cukup kepada para *implementor* dalam pelaksanaan kebijakan, sehingga *implementor* dapat mengetahui dengan jelas maksud dan tujuan serta

sasaran yang ingin dicapai termasuk dari implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN.

Dengan demikian, substansi implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN dapat diketahui dengan jelas oleh para *implementor*. 3) Terdapat pertemuan dengan seluruh lurah dan kepala desa se-Kecamatan Tanjung Raja, terkait dengan pelaksanaan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN. Kegiatan ini menandakan bahwa transmisi komunikasi implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 telah disampaikan dengan jelas kepada kelompok yang menjadi sasaran dari implementasi, karena dalam pertemuan tersebut mengharuskan para lurah dan kepala desa untuk menyampaikan masyarakat secara langsung. 4) Mekanisme pelaporan terkait dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN telah berjalan dengan baik. Pelaporan seyogyanya merupakan bahan evaluasi bagi unsur pimpinan untuk melakukan penilaian terhadap implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010. Distorsi atau hambatan terkait dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4

Tahun 2010 dapat diketahui dengan segera untuk kemudian ditentukan alternatif pemecahan masalah yang tepat.

2) Sumber daya

Syarat berjalannya suatu organisasi adalah kepemilikan terhadap sumber daya (*resources*). George C. Edward III, mengkategorikan sumber daya organisasi terdiri dari “*staff, information, authority, facilities, building, equipment, land, supplies*”. Sumberdaya tersebut menurut George C. Edward III, dapat diukur dari aspek kecukupannya yang didalamnya tersirat kesesuaian. Sumberdaya diposisikan sebagai *input* dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis. Secara ekonomis sumberdaya bertalian dengan biaya atau pengorbanan secara langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang merefleksikan nilai atau kegunaan potensial dalam transformasinya ke dalam *output*. Sedangkan secara teknologis sumberdaya bertalian dengan kemampuan transformasi dari organisasi.

Selanjutnya, menurut George C. Edward III dalam Agustino (2006 : 158-159), sumberdaya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauhmana sumberdaya

mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari : 1)Staf, 2)Anggaran, 3)Wewenang, 4)Fasilitas.

Faktor penting lain dalam implementasi suatu kebijakan publik adalah fasilitas. *Implementors* mungkin memiliki staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten di bidangnya, namun semua itu tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari fasilitas (sarana dan prasarana) yang mencukupi.

Berdasarkan reduksi data yang penulis lakukan, ditinjau dari variabel sumberdaya, implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Paten pada Kantor Camat Tanjung Raja telah didukung dengan sumberdaya yang memadai. Kondisi ini dapat dilihat dari : 1)Kecukupan kuantitas dan kualitas dari para pelaksana yang bertugas. Jumlah para pelaksana telah sesuai dengan yang syatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut. Sedangkan untuk kualitas para pelaksana dinilai telah memiliki kompetensi dan kapabilitas yang memadai. Penilaian atas kompetensi dan kapabilitas para pelaksana PATEN pada Kantor Camat Tanjung Raja, tercermin pada pemilihan para pelaksana/pegawai berdasarkan kompetensi dan kapabilitas yang memadai, pengikutsertaan para

pelaksana/pegawai dalam kursus-kursus dan bimbingan teknis terkait dengan pelayanan publik secara berkala, maupun tercermin dalam wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan dengan masyarakat pengguna layanan PATEN. 2)Terdapat mekanisme pelaporan triwulan, semester dan tahunan terhadap pelaksanaan PATEN pada Kantor Camat Tanjung Raja. Pelaporan ini berisi informasi terhadap pelaksanaan kebijakan PATEN terutama berkaitan dengan peraturan dan regulasi yang telah ditetapkan, dalam kurun waktu tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelaporan ini merupakan sarana yang tepat bagi unsur pimpinan guna memperoleh data terhadap kepatuhan para pelaksana PATEN dalam menjalankan peraturan dan regulasi terkait dengan PATEN. 3)Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN pada Kecamatan Tanjung Raja telah didukung dengan anggaran yang memadai dalam APBD Kabupaten Ogan Ilir. Anggaran tersebut meliputi anggaran pengadaan sarana dan prasarana terkait dengan implementasi, kebutuhan perlengkapan kantor dan bahan cetakan serta pada anggaran insentif bagi *implementors*. Penetapan anggaran dilakukan secara pertahun dengan mempertimbangan

kebutuhan dan kekhususan dari masing-masing kecamatan, dan alokasi penggunaan dilakukan pada tahun berjalan. Melihat ketersediaan anggaran dengan pertimbangan kebutuhan dan kekhususan, dapat disimpulkan bahwa implelementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN pada Kecamatan Tanjung Raja, telah didukung dengan anggaran yang memadai. Dengan demikian program-program terkait dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN dapat berjalan dengan optimal dan kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh *implementor* dapat dilakukan secara maksimal.

3) Disposisi atau sifat kecenderungan

Pengertian disposisi menurut *George C. Edward III* dalam Widodo (2010 : 104) adalah : “kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Selanjutnya *George C, Edward III* dalam literatur yang sama (Widodo, 2010 : 104-105) menambahkan bahwa “jika implementasi kebijakan akan berhasil secara efektif dan efisien, *implementors* tidak hanya

mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kebijakan tersebut”.

Berdasarkan reduksi data, dapat dikatakan bahwa para pelaksana PATEN pada Kantor Camat Tanjung Raja telah memiliki sikap yang positif atau mendukung implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN. Kondisi ini dapat dilihat dari : 1)Pemilihan dan pengangkatan petugas PATEN oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum dilakukan tidak hanya semata berdasarkan pada kompetensi yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan, melainkan juga menyangkut kapabilitas yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Kapabilitas tersebut menyangkut dedikasi, integritas dan *track record* dari pegawai yang bersangkutan. Kepala Seksi Pelayanan Umum sebagai penyelia langsung dari pegawai yang akan ditempatkan sebagai petugas PATEN, memungkinkan untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kapabilitas pegawai sebelum ditempatkan sebagai petugas PATEN, dimana hasil pengamatan ini untuk kemudian diusulkan ke Camat. Ditinjau dari sisi pengangkatan birokrasi, pemilihan para petugas PATEN telah

melalui seleksi menyangkut kompetensi dan kapabilitas yang dilakukan oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum. Kondisi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif untuk mendapatkan sifat kecenderungan yang positif dari petugas PATEN. 2) Para petugas PATEN Kecamatan Tanjung Raja setiap bulannya mendapatkan insentif dari Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. Insentif petugas PATEN dianggarkan per tahun dalam APBD Kabupaten Ogan Ilir. Manipulasi insentif dari pejabat kepada petugas PATEN merupakan faktor pendorong agar para petugas PATEN menjalankan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN dengan baik, disamping manipulasi insentif tersebut merupakan alasan bagi petugas PATEN untuk mempertahankan sifat kecenderungan yang positif. 3) Selama pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, tidak ditemukan adanya konflik kepentingan (*conflict of interest*) yang berakibat pada penurunan kualitas pelayanan PATEN pada Kecamatan Tanjung Raja. Kondisi ini merupakan bukti bahwa para petugas PATEN telah memiliki sifat kecenderungan yang positif dalam implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN.

4) Struktur birokrasi

Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama dari banyak pihak. Ketika struktur organisasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, kondisi ini akan menyebabkan terjadinya ketidakefektifan dan akan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Untuk itu, pemahaman terhadap struktur organisasi merupakan faktor fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. *George C. Edward III* dalam Winarno (2008 : 150) menyebutkan bahwa terdapat dua karakteristik utama dari organisasi yakni *Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi. *SOP* merupakan pedoman perlakuan terhadap beberapa sub-kegiatan yang terjadi dalam suatu kegiatan. Sedangkan fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab kepada beberapa bagian yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Terkait dengan struktur birokrasi dalam implementasi suatu kebijakan publik, *George C. Edward III* dalam Widodo (2010:106) mengemukakan bahwa struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar) dapat

meningkatkan gagalnya komunikasi karena kesempatan untuk intruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif.

Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN pada Kecamatan Tanjung Raja telah didukung dengan adanya struktur birokrasi dan *Standard Operating Procedure* (SOP). Bila ditinjau dari struktur birokrasi, sesuai dengan Keputusan Bupati Ogan Ilir No. 56 Tahun 2017, struktur birokrasi yang dibentuk cukup ramping dan tidak terlalu terfragmentasi. Koordinasi dapat langsung dilakukan oleh masing-masing bagian yang terlibat tanpa hambatan yang berarti, sehingga distorsi dalam komunikasi dapat dikatakan sangat kecil. Kondisi ini juga didukung dengan adanya SOP, dimana dalam SOP tersebut mengharuskan kepada bagian-bagian yang terlibat dalam layanan PATEN untuk saling melakukan koordinasi terkait dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi dalam layanan PATEN Kecamatan Tanjung Raja mampu mengantisipasi adanya kemungkinan kegagalan komunikasi terkait dengan Implementasi Peraturan Menteri Dalam

Negeri No.4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja, telah memenuhi empat variabel pengukuran efektivitas implementasi suatu kebijakan publik menurut Teori *George C. Edward III* tersebut. Keempat variabel dimaksud antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap kecenderungan, dan struktur birokrasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran terkait dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja, sebagai berikut :

- 1) Peningkatan keterampilan petugas PATEN pada kursus-kursus maupun bimbingan teknis yang bersifat *hardskill* untuk selalu dilakukan. Langkah ini selain dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas PATEN, juga

sangat diperlukan untuk menyiapkan petugas PATEN dalam menghadapi tantangan kemajuan teknologi yang kemungkinan besar akan berpengaruh terhadap sistem maupun prosedur layanan publik di masa mendatang.

- 2) Mengikutsertakan petugas PATEN pada kursus-kursus kepribadian ataupun bimtek-bimtek yang bersifat *softskill*. Kondisi ini berguna untuk mewujudkan pelayanan prima dari implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Tanjung Raja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 2008, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Malang, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- AG, Subarsono, 2011, *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Agustino, Leo, 2006, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cita.
- A.S, Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Barata, Atep, Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT Gramedia
- Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Creswell, J.W. 2014, *Research Design : Qualitative, Quantitative and MixedMethods, Approaches*, 4 Edition, London : Sage
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Harbani, Pasolong, 2013, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung, CV Alfabeta
- Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Yogyakarta, Gava Media
- Keputusan Menteri dalam Negeri No. 238-270 Tentang *Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 58 Tahun 2002 Tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Koetler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2, Edisi 12*, Jakarta, Erlangga
- Lembaga Administrasi Negara, 1998, *Pelayanan Publik, Modul Pelatihan DasarCalon PNS*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat

- Mukarom, Zaenal & Laksana, Wijaya, Muhibudin, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, Pustaka Setia
- Peraturan Bupati Ogan Ilir No. 56 tahun 2017 Tentang *Penyelenggaraan PATEN pada Kecamatan Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*
- Rahmayanti, Nina, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Sadili, Hasan, 1996, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Samodra, Wibawa, 1994, *Kebijakan Publik, Proses dan Analisis*, Cetakan Kesatu, Jakarta, Intermedia
- Sinambela, L.P, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- Suparlan, Parsudi, 1993, *Kemiskinan di Perkotaan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta
- Sutopo dan Suryanto, 2003, *Pelayanan Prima*, Bandung, Nuansa
- Suwithi, Ni Wayan, 2013 *Industri Perhotelan, Jilid 1*, Jakarta, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2012, *Service, Quality and Satisfaction*, Jogjakarta, Andi Offset
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*, Lembaran Negara R.I. Tahun 2009, No. 90, Jakarta, Sekretariat Negara, Jakarta
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*, Lembaran Negara R.I Tahun 2014, No. 5587, Jakarta, Sekretariat Negara
- Warella, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya, Ilmu Administrasi Negara*, Semarang, Universitas Diponegoro
- Widodo, Joko, 2010, *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang, Banyumedia Publishing
- Wijayanti, Tri, Mega, 2020, *Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia*, <http://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/095345>, diakses pada tanggal 18 April 2021
- Winarno, Budi, 2008, *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*, Jakarta, PT Buku Kita.

