

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KABUPATEN PIDIE JAYA DALAM PERSPEKTIF VAN PETER VAN HORN

Afrijal¹; Vilzati²

¹Universitas Syiah Kuala, Aceh, Indonesia

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang, Banda Aceh, Aceh, Indonesia

¹afrijal.fisip20@gmail.com

Abstract

Analysis of PATEN (District Integrated Administrative Services) aims to determine the extent to which the implementation of policies that are being promoted by related parties in improving public services. This study aims to describe the implementation of PATEN policies in the field of policy analysis in the perspectives put forward by Van Peter and Van Horn. Policy implementation can be done using the Van Peter Van Horn theory which is seen from 6 (six) variables that influence policy implementation, namely; Policy standards and objectives / measures and policy objectives, resources, characteristics of implementing organizations, attitudes of implementers, communication between related organizations and implementation activities and social, economic and political environment. The problems that the implementation of PATEN that want to be evaluated in Pidie Jaya are the problem of overlapping authority, there are no special PATEN regulations, lack of Human Resources (PNS), unsupported infrastructure, lack of budget to create PATEN implementation, and not optimal PATEN socialization. The results of the analysis show that the implementation of the PATEN policy in Pidie Jaya has been running, but it is still not optimal due to the lack of commitment of PATEN implementers from various parties.

Keywords: Effectiveness, Administrative, Paten, Pidie Jaya

A. Pendahuluan

Pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan (Dwiyanto, 2005). Salah satu latar belakang dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang masih rendah.

Agustino (2008) menyatakan adanya anggapan dan stigma negatif masyarakat secara umum terhadap kondisi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seperti lambatnya respon pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit (birokratis), kurangnya efisiensi hingga buruknya koordinasi antar instansi penyelenggara pelayanan publik. Hal ini kemudian memunculkan persepsi masyarakat terhadap rendahnya kualitas birokrasi dan komitmen perbaikan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik

pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan dengan waktu yang lama.

Kecamatan merupakan lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani berbagai kepentingan masyarakat (Batinggi, 2005). Dalam menjamin tugas-tugas pemerintahan seperti penyelenggaraan pembangunan, kemasyarakatan dan pemerintahan umum yang termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota.

Sesuai dengan Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yaitu selain melaksanakan tugas atributif, Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota dengan tujuan untuk memangkas birokrasi sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan di kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat desentralisasi yang pengaturannya sangat sentralistik.

Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk menyejahterahkan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Winarno, 2002). Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah Kabupaten/kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik.

Menyadari hal ini pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (selanjutnya disingkat dengan PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Utoma, 2010). PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu di Kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di Kecamatan.

Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah menjalankan kebijakan PATEN di seluruh kecamatan. Secara administratif

Kabupaten Pidie Jaya memiliki 8 Kecamatan yaitu Bandar Dua, Jangka Buya, Ulim, Meurah Dua, Meureudu, Trienggadeng, Panteraja dan Bandar Baru (BPS Pidie Jaya, 2020). Dalam menindaklanjuti Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis PATEN, Pemerintah kabupaten mengeluarkan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 15 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Pelimpahan kewenangan tersebut sejalan dengan Pasal 226 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota. Kebijakan PATEN baru mulai diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya pada tahun 2012 di dua kecamatan yaitu Bandar Baru dan Bandar Dua. Pada Tahun 2014 akhirnya PATEN dilaksanakan di seluruh kecamatan dalam kabupaten Pidie Jaya. Beberapa kewenangan bupati dalam pelayanan yang telah dilimpahkan ke kecamatan diantaranya surat izin tempat usaha (SITU) dan surat izin pangkalan (ojek & becak). Selain itu kewenangan pelayanan non perizinan juga dilimpahkan ke kecamatan misalnya legalisasi dokumen kependudukan, rekomendasi izin mendirikan bangunan, dan lain sebagainya.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Konsep Pelaksanaan PATEN

Salah satu bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah PATEN yaitu penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat (Padil, 2016). Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi dinas/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendedikasikan pelayanan kepada masyarakat.

Sianipar (2000) secara sederhana alur PATEN dapat digambarkan ketika warga masyarakat datang ke kantor Kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti Kepala seksi, Sekretaris Kecamatan dan Camat. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada ketentuan tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan. Warga tidak lagi harus terbebani dengan pertanyaan apakah

uang yang dibayarkan akan sampai kepada kas daerah atau hilang di perjalanan, karena semuanya tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya dan diumumkan kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya.

Padil (2006) penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

- a. Jenis Pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan;
- c. Proses/prosedur pelayanan;
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
- e. Waktu pelayanan;
- f. Biaya pelayanan.

Mustopadidjaja(2002) sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam menyelenggarakan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Parsitipasif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.

- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.

2. Problema Paten Di Pidie Jaya

Pada tahap awal pelaksanaan kebijakan PATEN, setelah Bupati melimpahkan kewenangan kepada Camat, pelaksanaan PATEN tidak dibarengi dengan dukungan peraturan teknis, penyediaan infrastruktur, sarana, prasarana, dan personil untuk mendukung operasionalisasi PATEN. Dalam dalam jangka waktu tahun 2012 sampai dengan tahun 2018 pelaksanaan PATEN tidak berjalan sebagai mana yang diharapkan. Pada tahun 2018 pemerintah kabupaten mengeluarkan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya sebagai upaya memperjelas standar pelayanan dan personil dalam kebijakan PATEN.

Implementasi kebijakan PATEN meski sudah ada pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada camat dan dikeluarkannya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya nyatanya belum berjalan secara optimal. Lemahnya koordinasi serta belum menunjukkan adanya sinergitas antara kecamatan dan organisasi perangkat daerah terkait dalam upaya penguatan penyelenggaraan pelayanan di daerah menjadikan penyelenggaraan PATEN belum berjalan secara maksimal. Misalnya pemberian pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP dan KK kerap menjadi permasalahan bagi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada peningkatan pelayanan melalui PATEN setelah dikeluarkannya aturan standar pelaksanaan PATEN di Pidie Jaya. Namun itu masih terkendala dalam berbagai aspek khususnya akibat kurangnya sokongan pemerintah dalam bentuk suplai dana yang memadai serta pemenuhan regulasi yang menyebabkan implementasi PATEN seperti pincang sebelah untuk berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, kendala lain yang menghambat optimalisasi PATEN di Pidie Jaya sangat dipengaruhi oleh.

Pertama, tumpang tindih wewenang khususnya antara pihak kecamatan dan pihak Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Masing-masing instansi terkadang masih berebut wewenang dengan klaim sepihak. Menunjukkan bahwa antara keduanya tidak memiliki batasan yang jelas sehingga terjadi permasalahan implementasi administrasi di lapangan. Begitu juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang masih menganggap beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan yang belum menjadi kewenangan Kecamatan. Padahal, apabila sebagian wewenang itu dipercayakan bagi pihak kecamatan tentu dapat mengurangi beban Disdukcapil itu sendiri dalam memenuhi pelayanan administrasi publik.

Kedua, tidak ada aturam khusus PATEN yang menjadi rujukan bersama dan diakui serta dipahami oleh instansi terkait. Ini salah satu problema yang akut dalam skema administrasi yang diharapkan. Meskipun PATEN secara prosedur ditujukan bagi pihak kecamatan, langkah idealnya jika itu juga dapat dipahami oleh instansi terkait sebab ketika berbicara administrasi publik tentu berkaitan dengan banyak elemen dan instansi terkait. Oleh sebab itu sangat penting ada aturan khusus PATEN yang tidak hanya terformat bagi kecamatan namun juga terdelegasi pada pihak instansi lainnya.

Ketiga, sumber Daya Manusia (SDM) yang masih sangat kurang dalam upaya optimalisasi PATEN. Selain kurang secara kuantitas, SDM di Pidie Jaya juga memiliki kekurangan dalam ranah kualitas dan kesiapan menjalankan PATEN. Adapun kekurangan itu diakibatkan berbagai faktor, seperti SDM yang sudah kurang produktif karena berusia lanjut, SDM yang gagap atau buta teknologi, SDM yang background pendidikannya tidak linier, dan lain sebagainya.

Keempat, prasarana yang tidak mendukung, padahal prasarana menjadi indikator penting dalam terlaksananya PATEN yang ideal dan efektif. Di Pidie Jaya, ruang kerja kegiatan PATEN menggunakan gedung bekas kantor PBB (Pajak Bumi Bangunan), mengindikasikan bahwa perhatian pihak terkait sangat rendah dalam mendukung terlaksananya implementasi PATEN. Padahal, justru PATEN adalah titik strategis yang meningkatkan substansi pelayanan publik hingga langsung menyentuh terhadap kepuasan masyarakat.

Begitu juga dengan perangkat komputer penunjang operasional PATEN yang sangat terbatas. Di Zaman digitalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan akan jumlah unit komputer adalah kebutuhan pokok (primer). Apabila jumlah unit komputer terbatas, para staf akan bergantian dalam menyelesaikan proyeknya. Hal tersebut akan berdampak pada lamanya durasi target kerja, pada akhirnya masyarakat juga yang terkena imbasnya karena harus menunggu lama dalam setiap perizinan atau non-perizinan yang ingin dibangun. Seharusnya, sudah layak setiap individu memiliki unit komputer sendiri atau perangkat

terkait sehingga dapat memaksimalkan durasi waktu implementasi PATEN yang direncanakan.

Kelima, fasilitas pelayanan publik yang kurang diperhatikan. Seperti ruang tunggu yang minim, serta tidak adanya ruang khusus pengaduan masyarakat. Padahal, prasarana ini adalah salah satu dimensi yang memberikan kepuasan terhadap pelayanan. Masyarakat dengan fasilitas ruang tunggu yang minim tentu tidak semuanya merasa nyaman, apalagi pada situasi pandemi Covid-19 yang mesti menjaga jarak dan mengikuti protokol medis lainnya.

Keenam, belum optimal sosialisasi PATEN, masyarakat tidak tahu bahwa ada perizinan atau non-perizinan yang tidak harus ke bagian kabupaten/kota, cukup di selesaikan di pihak kecamatan. Sosialisasi ini tentu lagi-lagi membutuhkan berbagai elemen di atas seperti sokongan dana, Kuantitas dan kualitas SDM, relasi intansi terkait khususnya di pedesaan, serta promosi secara intens yang melibatkan berbagai atribut seperti spanduk jalan, iklan di media sosial, dor to dor, dan masih banyak lagi.

3. Tawaran Kebijakan

Berangkat dari berbagai kendala PATEN di atas, adapun tawaran implemementasi kebijakan dapat dilakukan dengan menggunakan teori Van Metern Van Horn (1975) yang dilihat dari 6 (enam) variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu; Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, Sumber daya, Karakteristik organisasi pelaksana, Sikap para pelaksana, Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan dan Lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Kabupaten Pidie Jaya sebagai penyelenggara PATEN juga membuat standar pelayanan yang rasional dan jelas. Standar pelayanan tersebut dijelaskan dalam alur pelayanan PATEN dan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang mencakup persyaratan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan sebuah pelayanan (Keban, 2008). Hal ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya.

Hal ini di perkuat berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pemerintahan setdakab Pidie Jaya yang dapat disimpulkan bahwa ukuran dan tujuan kebijakan PATEN sangat realistis dan sangat mudah dicapai kinerjanya karena justru kehadiran PATEN memudahkan kinerja pelayanan administrasi di kecamatan. Lahirnya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian

Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya semakin memperjelas standar dan ukuran kebijakan yang akan dilaksanakan.

Nocholas (1990) bila merujuk pada konsep Van Meter dan Van Horn, Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan suatu instansi harus realistis (tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah), bila terlalu tinggi standarnya, karyawan akan pesimis (menderita), terlalu rendah maka masyarakat yang akan dirugikan. Melihat dan megobservasi fenomena di lapangan, khusus pada konteks ini, penulis menilai bahwa standar dan sasaran kebijakan administrasi di Pidie Jaya sudah sesuai dengan apa yang Van Meter dan Van Horn gagaskan.

2) Sumber Daya

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, peneliti menemukan bahwa bukan hanya jumlah pegawai negeri sipil saja yang menjadi hambatan, namun faktor keahlian dan kompetensi setiap PNS juga menjadi hambatan dalam setiap pelaksanaan tugas-tugas di kecamatan. Peneliti mengamati bahwa masih banyak PNS yang tidak produktif. Hal ini erat kaitannya dengan tingkat pendidikan dan pelatihan yang didapat oleh setiap PNS di kecamatan.

Adapun kapasitas PNS yang dinilai kurang berkompeten dibidangnya tak terlepas dari unsur politik dalam proses perekrutan ataupun mendudukkan sebuah jabatan seseorang. Ini tentu bertentangan dengan apa yang Van Meter dan Van Horn tekankan bahwa, SDM akan lebih berkualitas jika proses delegasinya dengan menerapkan mekanisme apolitik. Itu artinya, bagaimana mendudukkan seorang PNS atau bahkan merekrutnya sesuai dengan kapasitas keilmuannya (objektif). Bukan karena intervensi dari luar seperti power politik, nepotisme, nama titipan dan sebagainya. Bila itu bisa disinergikan, maka akan terdapat SDM yang mumpuni dalam tercealisasinya implementasi PATEN.

Selain berbicara tentang kualitas karyawan, Van Meter dan Van Horn juga menyebut finansial yang memadai, kelapangan waktu, dan komunikasi sebagai bagian dari Sumber Daya Manusia. Itu artinya, seorang PNS/ASN dalam implementasi PATEN haruslah sosok yang merdeka finansial dan bisa fokus dalam menjalankan tugasnya sebagai implementator. Masalah finansial para staf sebuah instansi tentu akan membuat pikiran yang bersangkutan terpecah belah.

Dengan begitu, sadar atau tidak, staf yang demikian akan bekerja di kantor sebagai formalitas belaka. Ia hanya berfikir bagaimana menghabiskan waktunya dengan hadir di kantor namun pikiran dan energinya ia fokuskan pada ranah yang lain. Hal tersebut sering terjadi bagi mereka para staf yang membuka usaha sampingan, berwirausaha, atau bermain proyek lain. Staf yang demikian bisa dipastikan ibarat jasad tanpa jiwa, artinya ia

tidak akan bisa mengeluarkan potensi terbaiknya ketika mengabdikan diri pada peran dan fungsinya sebagai implementator kebijakan.

Begitu juga bagi SDM yang terlilit hutang, oknum yang berhutang tentu finansialnya tidak aman. Realitas hari ini, sering sekali para PNS/ASN menggadaikan SK-nya ke Bank untuk mengambil pinjaman tertentu. Upaya penggadaian itu juga beragam, ada yang melakukannya untuk membuka usaha, namun ada juga karena ingin memenuhi materi lainnya seperti membeli mobil baru, membangun rumah dan sebagainya. Selanjutnya, ketika gaji dan penghasilan perbulannya tidak penuh lagi, maka gairah atau loyalitas kerjanya menjadi berkurang. Kenyataan ini yang juga kemudian berimbas pada profesionalitas seorang ASN/PNS ketika ingin membentuk sebuah implementasi kebijakan yang ideal.

Agustino (juga menyatakan bahwa hal yang sama juga berlaku bagi gagasan Van Meter dan Van Horn lainnya terkait kualitas SDM dalam konteks kelapangan waktu dan komunikatif. SDM yang baik dalam berkiprah dalam kebijakan publik haruslah oknum yang banyak memberikan waktu luangnya bagi instansinya. Selain itu karena ia adalah pelayan publik yang akan bersentuhan dengan masyarakat, maka kualitas SDM juga sangat didukung oleh kemampuan berkomunikasi. Dengan komunikasi yang baik, akan meningkatkan kualitas pelayanan, serta bagaimana memberi pemahaman kepada masyarakat terkait tuntutan regulasi yang sudah ditetapkan.

Menyikapi kesenjangan ini, bagi pihak PNS/ASN yang secara kapasitas tidak mampu menjalankan operasional dengan baik, karena faktor usia, kesehatan, atau faktor adaptasi perkembangan zaman misalnya, mereka sebaiknya menyediakan asisten ahli yang ditunjuknya atau mendampinginya dengan biaya dibebankan oleh oknum terkait. Dengan begitu, eksistensi para staf yang tidak potensial dapat ditekan dan tidak harus mengeluarkan anggaran berlebih. Ini tentu akan menimbulkan gejolak di tatanan instansi, namun itulah salah satu metode agar kekurangan SDM dapat disiasati tanpa harus menunggu sokongan dana dari pihak terkait.

3) Karakteristik Organisasi Pelaksana

Salah satu faktor yang cukup signifikan dalam mempengaruhi pelaksanaan sebuah kebijakan adalah struktur birokrasi. Meskipun para implementor mengetahui apa yang harus dikerjakan, memiliki kompetensi dan sumberdaya yang memadai, namun jika mereka masih dicegah oleh struktur birokrasi dimana mereka melayani, maka dapat dipastikan bahwa pelaksanaan kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan efektif.

Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting yaitu mekanisme dan struktur birokrasi organisasi. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *Standard Operational Procedure* (SOP). SOP yang baik mencantumkan

kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelitserata mudah dipahami oleh siapapun karena menjadi acuan dalam bekerjanya implementasi.

Aspek selanjutnya yaitu striktur organisasi. Struktur organisasi sebaiknya menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang pada gilirannya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Bila bertitik balik pada apa yang dipopulerkan oleh Van Meter dan Van Horn, Karakteristik organisasi pelaksana juga penting memperhatikan dimensi ketahanan diri dalam mengambil sebuah keputusan dan kebijakan. Seorang implementator harus merdeka dari intervensi pihak luar. Setiap elemen program PATEN di Pidie Jaya harus tetap pendirian dan memprioritaskan pengembangan internal. Selain itu, Van Meter dan Van Horn juga menegaskan agar implementator juga mengedpankan nilai-nilai demokratis dan persuasif, dengan demikian implementasi PATEN akan lebih dekat ke arah yang diharapkan.

4) Sikap Para Pelaksana (Disposisi)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat dipahami bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Pidie Jaya cenderung kurang memiliki komitmen yang baik dalam menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang PATEN, meskipun menyadari bahwa kebijakan PATEN ini sangat baik ketika dilaksanakan.

Hasibuan (2007) dalam penelitian tentang “Analisis Persiapan Kebijakan PATEN di Kota Padangsidempuan. Beliau menyimpulkan bahwa salah satu permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Padangsidempuan yaitu Komitmen untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik belum terinternalisasi secara komprehensif hingga kepada para staf (*Frontliner*) yang ada di Kecamatan.

Selanjutnya, disposisi atau sikap para pelaksana yang digagas oleh Van Meter dan Van Horn harus memiliki karakter implementator yang ramah, cepat tanggap, bertanggung jawab, disiplin, cerdas, tegas, dan tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Ada 3 elemen yg mempengaruhi ini, pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman. Sehingga tahu apa yang akan dilakukan dalam sebuah kebijakan untuk selanjutnya, apakah menerima, netral, atau menolak.

Kejadian di lapangan hari ini, sering sekali pihak implementatro justru kurang kompeten dalam memahami bagaimana menyikapi setiap kebijakan yang harus diambil. Kecenderungan para staf di Pidie Jaya mengembalikan putusan pada pihak atasan tanpa memahami bagaimana prosedur yang sudah ada dalam job des sebelumnya. Ini

tentu menjadi kendala dalam implementasi PATEN, sebab akan memperpanjang durasi waktu apalagi jika pihak pengambil keputusan sedang tidak ada di ruangan atau sedang tidak bisa dihubungi.

Maka dari itu, agar tercipta kenistayaan implementasi PATEN, perlu adanya upaya pemahaman wewenang disposisi agar setiap staf bisa bertugas secara mandiri tanpa harus selalu bertanya dalam setiap masalah sederhana sekalipun. Senada dengan apa yang sudah digagas sebelumnya, penulis menyarankan untuk pihak staf yang demikian harus didampingi oleh staf ahli yang sudah paham mekanisme dan prosedur disposisi yang baik dan terukur.

5) Komunikasi Antar Organisasi Terkait Dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan

Menurut Van Meter dan Van Horn, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan harus seragam dan satu arah, dari penggagas hingga pelaksana harus terkoneksi satu sama lain, bukan sebaliknya saling mis-konsepsi dan salah paham. Di Pidie Jaya, implementasi PATEN dalam ranah komunikasi belum sepenuhnya maksimal. Masih ada pemahaman kebijakan yang salah dipahami dan berbeda dalam pelaksanaannya. Semua itu erat kaitannya dengan para staf yang tidak sepenuhnya memiliki daya tangkap dan analisa yang seragam. Apalagi terhadap oknum pegawai yang berbeda kultur dan budaya, aspek bahasa kedaerahan juga kerap sekali menjadi pemicu sulitnya koordinasi antara satu elemen dengan elemen lainnya.

Begitu juga terhadap pegawai yang sudah berusia lanjut, mereka memiliki tingkat emosional dan kecakapan yang berbeda dengan pegawai yang lebih muda. Kesenjangan ini seringkali menjadi jurang pemisah terciptanya koordinasi dan komunikasi yang tepat sasaran. Butuh upaya dedikasi sistem job deskripsi yang dijelaskan secara berulang, sehingga muatan materi terkait implementasi PATEN bisa seragam dan tidak berbeda penafsiran satu dan yang lainnya.

Menyikapi fenomena ini, perlu kiranya ada sebuah rapat evaluasi berkala terhadap segala kebijakan yang dikeluarkan baik secara lisan maupun tulisan. Selain itu, perlu juga ada upaya diskusi yang mewajibkan setiap elemen turut aktif dalam dialog khususnya dalam menyampaikan intruksi atau sanggahan apabila ada sesuatu sistem yang mungkin belum dipahami atau ditafsirkan secara berbeda. Selain itu, perlu pula ada upaya gotong-royong dalam edukasi kebijakan publik. Maknanya, antara satu individu dengan individu lainnya saling memberitahu tentang visi misi dan arahan setiap proyek sehingga dapat dipahami secara menyeluruh. Semua itu dianggap penting agar optimalisasi PATEN tidak terhambat oleh implementator yang secara harfiah memiliki latar belakang suku, pemahaman, serta pengalaman yang cenderung beragam.

6) Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik.

Menurut Van Meter dan Van Horn, lingkungan sosial, ekonomi dan politik sangat mempengaruhi implementasi kebijakan publik suatu instansi. Mereka berpendapat, bahwa ketiga itu adalah elemen pendukung terciptanya situasi yang kondusif atau tidak. Sejarah telah membuktikan, bahwa situasi kondusif dalam sebuah instansi memperbaiki jalan implementasi kebijakan secara internal maupun eksternal. Begitu juga sebaliknya, jika situasi tidak kondusif maka implementasi kebijakan juga akan terhambat dan berjalan secara sektoral.

Di Pidie Jaya, implementasi PATEN dalam konteks lingkungan sosial terbilang cukup baik. Hal tersebut tak terlepas dari latar belakang para implementator yang sebagian besar adalah putra-putri daerah Pidie Jaya. Secara otomatis, kesamaan atnis, budaya, dan bahasa lokal menjadi aspek penting terciptanya situasi sosial yang lebih efisien dan kondusif.

Pada ranah ekonomi, mungkin grafiknya sedikit berbeda. Kesenjangan ekonomi disadari atau tidak berimbas pada stabilitas implementasi PATEN dalam ranah yang lebih subjektif. Hal tersebut erat kaitannya dengan anggaran pendapatan Pidie Jaya yang terbilang masih kecil dibanding daerah Aceh lainnya seperti di Banda Aceh. Oleh sebab itu, penting bagi Pemda Pidie Jaya sendiri meningkatkan pendapatan daerah dengan berbagai sektor karena itu secara otomatis juga meningkatkan perekonomian para ASN/PNS di Pidie Jaya.

Selain itu, implementasi PATEN yang berjalan lancar akan membantu meningkatkan potensi ekonomi berkembang pesat. Konektivitas itu dapat terlihat dari mudahnya pengurusan izin usaha dan administrasi lainnya bagi para pengusaha mikro dan makro (Dunn, 2001). Apabila kuantitas wirausaha di Pidie Jaya meningkat, maka itu akan meningkatkan taraf ekonomi kedepannya. Itu berarti, antara program PATEN di Pidie Jaya dan grafik perekonomian daerah memiliki satu kesatuan yang saling mendukung dan mendokrak satu sama lain.

Pada orientasi politik, bisa dibilang gejala di Aceh secara umum sedang tidak kondusif. Dinamika ini juga berimbas bagi kontestasi politik yang ada di Pidie Jaya sehingga mempengaruhi dataran administrasi yang ada di dalamnya. Selain itu, politik di Aceh terlalu memainkan perannya dalam eksistensi perekrutan atau penugasan PNS/ASN di instansi tertentu. Seringkali penunjukkan jabatan strategis bukan berdasarkan kapasitas kelayakan personal, namun lebih kepada relasi politik yang bersifat mengikat.

Sebagai contoh, penunjukkan ketua MAA tingkat Kabupaten atau Provinsi misalnya, seringkali diisi oleh oknum politik bukan oknum budayawan. Begitu juga para pegawai yang ada dalam instansi pemerintahan, tidak semuanya sesuai bidang dan kualifikasi yang diharapkan. Aspek politik membuat jabatan fungsional berbeda jauh dengan kapasitas keilmuan yang dimiliki, inilah yang dimaksudkan oleh Van Meter dan Van Horn bahwa nuansa politik akan menciderai implementasi kebijakan yang ideal.

Adapun solusi dari dinamika ini, bisa dibidang cukup berat dan kompleks. Hal tersebut erat kaitannya dengan sistem perpolitikan Indonesia yang masih kentara akan nilai kontrak politik yang bersifat mengikat. Adapun solusinya, adalah bagaimana meningkatkan kesadaran berpolitik yang sehat dan objektif. Elit politik selaku pemeran dibalik layar dalam setiap kebijakan publik harus menunjuk dan mendudukkan implementator dari tenaga ahli yang berkompeten. Kalaupun harus mengangkat oknum dari kalangan politiknya, maka juga harus mempertimbangkan spesifikasi keilmuan yang layak dan berwawasan.

4. Dampak Paten Bagi Masyarakat Pidie Jaya

Agar mempermudah penilaian terhadap kualitas pelayanan, digunakan alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual (service quality)*. *Servqual* tersebut terdiri dari beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti yang disampaikan oleh Anggoro (1990), yaitu meliputi:

- a. *Tangibility*: Merupakan kualitas pelayanan dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, meliputi segala fasilitas utama pelayanan yang tersedia di ruang pelayanan hingga fasilitas-fasilitas pendukung yang bisa menambah rasa nyaman pengguna layanan.
- b. *Reability*: Merupakan aspek kualitas pelayanan yang dilihat dari keandalan dan kemampuan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, baik meliputi proses pelayanan maupun proses penanganan pengaduan.
- c. *Responsiveness*: Merupakan kualitas pelayanan dilihat dari kesanggupan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*: Merupakan kualitas pelayanan dilihat dari kepercayaan masyarakat melalui adanya kejelasan dalam proses layanan, biaya layanan, dan waktu layanan.
- d. *Empathy*: Merupakan kualitas pelayanan yang dilihat dari sikap petugas pemberi layanan yang tegas namun penuh perhatian kepada masyarakat (konsumen)

Dampak yang dirasakan masyarakat terkait penyelenggaraan Program PATEN di Kantor Kecamatan Pidie Jaya, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terkait pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan persentase dari hasil pembagian kuesioner kepada masyarakat, menunjukkan hasil bahwa masyarakat Pidie Jaya telah merasa puas terhadap penyelenggaraan PATEN meskipun dalam mekanismenya masih belum mendapat dukungan sempurna secara kelembagaan. Pertanyaan dari semua aspek yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, baik meliputi aspek: *Tangibility, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* menunjukkan hasil persentase yang tinggi, yaitu lebih dari 75% menyatakan puas.

Meskipun pada kenyataannya masyarakat kurang tahu-menahu terkait Program PATEN itu sendiri, karena minimnya sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Pidie Jaya,

namun masyarakat sudah bisa merasakan dampak PATEN tersebut melalui pelayanan yang mereka dapatkan secara langsung. Melalui PATEN, masyarakat merasa puas tidak hanya dalam kemampuan SDM atau petugas pelayanan dalam memberikan memproses pelayanan, namun juga dari segi lain seperti kepuasan psikis atas perlakuan yang didapatkan selama memperoleh pelayanan, serta merasakan manfaat dari kualitas sarpras yang terdapat dalam ruang pelayanan.

D. Kesimpulan

PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Adapun keunggulan PATEN dibanding administrasi formal diantaranya; Masyarakat tidak harus menjumpai semua staf di Kecamatan (Kepala seksi, Seketaris, Camat, bagian umum, pihak setempel. Cukup bagian pengaduan dan menunggu hingga suratnya datang kembali padanya.

PATEN Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperpendek waktu, dan mempermudah biaya pelayanan. Paten juga membuat proses administrasi lebih cepat tapi terukur dibandingkan sebelum adanya PATEN. Dengan adanya PATEN, masyarakat akan lebih jelas dalam menunggu kepastian surat selesai dalam hitungan 15-60 menit jika berkas sudah dilengkapi oleh pihak masyarakat.

PATEN menyebabkan formulasi adanya perwakilan delegasi, atau perwakilan Camat jika yang bersangkutan tidak ada ditempat sehingga proses administrasi seperti izin atau tanda tangan Camat tidak terhambat ketika ada masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya PATEN juga menciptakan hadirnya pedelegasian wewenang urusan masyarakat di tingkat kabupaten/kota agar selesai di bagian kecamatan saja, sehingga pihak masyarakat tidak harus bolak-balik dari kantor Camat menuju kantor Bupati/Wali Kota atau sebaliknya.

Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa PATEN yang ideal mengandung beberapa syarat, yaitu; Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan; (Tidak terlalu tinggi dan rendah, bila terlalu tinggi standarnya, karyawan akan pesimis (menderita), terlalu rendah maka masyarakat yang menderita. Sumber daya; (SDM berkualitas dengan mekanisme apolitik, finansial yang memadai, kelapangan waktu, komunikasi.

Karakteristik organisasi pelaksana; (non-intervensi eksternal, pelaksana yang demokratis dan persuasive), Disposisi Atau sikap para pelaksana; (ramah, cepat tanggap, bertanggung jawab, disiplin, cerdas, tegas, dan tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan). Ada 3 elemen yang mempengaruhi ini, pengetahuan, pemahaman, dan

pengalaman. Sehingga tahu apa yang akan dilakukan dalam sebuah kebijakan untuk selanjutnya, menerima, netral, atau menolak.

Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan; (Harus seragam dan satu arah, dari penggagas hingga pelaksana harus terkoneksi bukan salah paham), triknya dengan meningkatkan kordinasi dan hubungan sosial yang baik. Serta lingkungan sosial, ekonomi dan politik. (Situasi kondusif memperbaiki jalan implementasi kebijakan)

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, (2005), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press
- Agustino, (2008), *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy* Bandung: Lemlit UMPAD
- Batinggi, (2005), *Materi Pokok Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Budi Winarno, (2002), *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Burhanudin, (1990), *Analisis Administrasi Manajemen Dan Kepemimpinan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Dian Utomo, (2010), *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Indonesia: Kementrian Dalam Negeri Indonesia*
- Henry Nicholas, (1999), *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*, Jakarta: CV. Rajawali
- Mustopadidjaja, (2002) *Manajemen Proses Kebijakan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Rahmat Al-Padil, "Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4, No. 1, 2016
- Sianipar, (2000), *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Sofyan Arifin Hasibuan, (2007), *Analisis Persiapan Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padang Sidempuan*, Jakarta: Skripsi UI
- Tim Penyusun, (2020), *Kabupaten Pidi Jaya Dalam Angka 2020*, Pidie Jaya: BPS Pidie Jaya
- Van Meter dan Van Horn, (1975), *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework Administration and Society*, London: Sage
- WilliamDunn, (2001), *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Yeremias T Keban, (2008), *Enam Dimensi Strategis Administrsai Publik Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta, Gava Media

