

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATANDI KECAMATAN PANCORAN MAS KOTA DEPOK

¹A.H.Rahadian, ²Munir Saputra, ³M. Fauzi

Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI

¹rahadian.ah@gmail.com, ²munir.saputra@stiami.ac.id, ³mufaz69@yahoo.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

This study was conducted to determine the factors that affect the performance of policy implementation, the factors that hinder the implementation of PATEN policy and performance assesment of service quality. This study uses a qualitative method of interviews, documentation and observation to describe and analyze the implementation of PATEN policy. The theory used is the Theory of Implementation Performance, George C Edwards III and Theory Inhibitors, Bambang Sunggono, Implementation and Quality Performance Assessment Theory, Zeithaml, V.A, Pasuraman and Berry. The result is a factor affecting performance of PATEN implementation is resources and position, while the inhibiting factor is the implementation of information, and performance assesment of service quality perceived by the public of the documents to be faster, efficient, effective and transparent. Based on the result of the analysis, the unavailability of online registration facilities and personnel are less responsive affect performance of PATEN implementation. Performance assesment of the quality of services by the public to be more rapid, efficient, effective and transparent. Local goverments need to provide a budget for the purpose of infrastructure and provide technical guidance to officers of PATEN excellent service. Kecamatan Pancoran Mas need to improve the quality of the apparatus. People are required to comply with the terms of the documents.

Keywords

Implementation Public
Policies, Delegated Authority,
PATEN.

PENDAHULUAN

Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik, akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar (Rahadian.AH, 2008 : 58).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pada pasal 9 yang mengatur penyelenggaraan pelayanan dikemukakan bahwa Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Diantara kabupaten/kota yang telah mengimplementasikan kebijakan PATEN adalah Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. Berdasarkan Keputusan Walikota Depok Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Depok Kepada Camat dan Lurah. Dan berdasarkan Keputusan Camat Pancoran Mas Kota Depok Nomor : 061.1/595 Tahun 2013 tanggal 17 Desember 2013 Tentang

Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Pancoran Mas. Pelayanan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas yaitu: 1. Bidang Perizinan, meliputi; a). Izin Mendirikan Bangunan (Pemutihan); b). Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB); c). Izin Pemanfaatan Ruang (IPR). 2. Bidang Non Perizinan, meliputi; a). Surat Keterangan Domisili/Tempat Tinggal; b). Pengantar Surat Keterangan Cakap Kepolisian; c). Dispensasi Nikah; d). Surat Pindah; e). Surat Keterangan Kelahiran; f). Surat Keterangan Domisili/Tempat Tinggal (bagi yang akan berangkat haji); g). Pelayanan Akta Jual Beli/Akta Hibah/APHB (Akte Pembagian Hak Bersama); h). Surat Keterangan Domisili Usaha; i). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM); j). Surat Pernyataan Waris; k). Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP); l). Pembuatan Akta Kelahiran.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas sudah dilakukan sejak tahun 2013, seiring dengan waktu tersebut masih terdapat permasalahan yang muncul terkait implementasi kebijakan PATEN, yaitu; ruang pelayanan yang belum memadai, saluran telepon langsung ke loket pelayanan PATEN yang belum tersedia, belum tersedianya fasilitas pengurusan dokumen secara *online*, kualitas SDM petugas pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, serta penerapan salam, sapa, senyum dan santun yang belum dilaksanakan dengan baik.

Oleh karena penerapan PATEN masih tergolong baru maka penelitian ini akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan oleh Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok sehingga judul penelitian ini adalah “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok”.

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah dalam peneltian terdiri dari: Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan PATEN. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok dalam implementasi kebijakan PATEN. Bagaimana penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. Tujuan penelitian dalam tesis ini adalah: Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. Untuk mengetahui penilaian kualitas pelayanan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok.

Dari berbagai macam penelitian tentang PATEN, faktor-faktor yang menyebabkan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok belum sesuai harapan, sebagai berikut: proses pelayanan masih lambat; sarana masih belum memadai; sistem *online* belum ada; Pemahaman petugas tentang PATEN dan UU Pelayanan Publik; ketidak disiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; kurangnya responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan; kualitas dan kuantitas petugas pelayanan belum memadai; kurang konsisten petugas dalam memberikan pelayanan; pemahaman masyarakat tentang pelayanan PATEN.

Fokus penelitian

Sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan Peraturan Walikota Depok Nomor 10 Tahun 2011 fokus penelitian adalah Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. Sebagai pertimbangan pemilihan lokasi di Kecamatan Pancoran Mas karena Kecamatan Pancoran Mas merupakan kecamatan percontohan untuk melaksanakan PATEN.

Pertanyaan Penelitian.

Pertanyaan peneltian terdiri dari :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan PATEN?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok dalam implementasi kebijakan PATEN?
3. Bagaimana penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok?

KAJIAN PUSTAKA

Administrasi Publik

AH Rahardian, Munir Saputra, M. Fauzi(Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu...)

Administrasi sering dikaitkan dengan urusan tentang pengaturan atau pengurusan terhadap suatu bidang tertentu yang kemudian hasilnya akan dibutuhkan pada bagian tersebut. Administrasi pada penerapan unsur di dalamnya melingkupi setiap kegiatan yang terdiri dari pengaturan hingga pengurusan terhadap sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai sebuah tujuan bersama.

Menurut Ahmad Fadli (2011:29) mengatakan bahwa “Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, militer atau sipil, besar atau kecil dan sebagainya”. Menurut Sondang P Siagian sebagaimana dikutip oleh Sudarsono (2011:15) mendefinisikan administrasi sebagai “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Administrasi pemerintahan tidak terlepas dari Ilmu Administrasi Publik seperti pendapat yang di kemukakan oleh Dewi (2011:103) yaitu: “Administrasi Negara (*Public Administration*) adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan/penataan kepentingan Negara, dimana kebijakan pemerintah dilaksanakan melalui pelayanan terhadap rakyat”. Menurut Yogi SS (2011:2) mendefinisikan bahwa: “Administrasi publik sebagai organisasi yang dibentuk dengan aturan yang mengikatnya secara keseluruhan yang memiliki peran dalam pembangunan pemerintah itu sendiri, masyarakat, serta sektor swasta (partikelir)”.

Implementasi Kebijakan.

Menurut Ripley dan Franklin dalam Winarno (2014:148) berpendapat bahwa, “Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau sesuatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*)”. Menurut Pressman dan Wildavsky dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012:20), menyatakan bahwa: “Implementasi dimaknai dengan beberapa kata kunci, yaitu: untuk menjalankan kebijakan, untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan, untuk menghasilkan *output* sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan, untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan”. Menurut Widodo (2010:88) memberikan pengertian implementasi bahwa: “Implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan”.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Implementasi

Menurut George C Edwards III dalam Subarsono (2005:90), kinerja implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Organisasi.

Faktor-faktor Yang Menghambat Impelementasi Kebijakan

Menurut Bambang Sunggono (1994:149-153), implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu: Isi kebijakan. Informasi, Dukungan, dan Pembagian Potensi

Penilaian kinerja kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2010:175-176) menyebutkan beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu: *Tangibles* atau ketampakan fisik, *Reability* atau reabilitas, *Responsiveness* atau responsivitas, *Assurance* atau kepastian, *Emphaty* atau empati.

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*, dimana Moenir (2012:26-27) mendefinisikan bahwa: “Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Menurut Juliantara (2005:10) mengatakan bahwa: “Pelayanan merupakan usaha apa saja yang dapat mempertinggi kepuasan pelanggan, selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif di mata pelanggan”. Pelayanan Publik menurut Saiful (2008:3) mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala hal kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait pelayanan publik”. Pengertian pelayanan publik

menurut Widodo (2001:131) adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Maddy (2009:86) berpendapat bahwa: “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Menurut Agus Dwiyanto (2008:343-344) berpendapat bahwa: “Ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah : (1) Sikap petugas; (2) Prosedur; (3) Waktu; (4) Fasilitas; (5) Biaya pelayanan”. Sedangkan menurut Barata (2003:27) berpendapat bahwa: “Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi”.

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Untuk mewujudkan kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien sebagai pusat pelayanan publik, maka pada tanggal 15 Januari 2010, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Menindak lanjutinya, dikeluarkan Peraturan Walikota Depok Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Depok Kepada Camat dan Lurah. Selanjutnya, dikeluarkan Keputusan Camat Pancoran Mas Kota Depok Nomor 061.1/595 Tahun 2013 tanggal 17 Desember 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik 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 atau loket pelayanan di kecamatan.

Persyaratan Penyelenggaraan PATEN

Menurut Dian Utomo (2010:32) bahwa: “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan public di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat”.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”.

Asas-asas Kebijakan PATEN

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan public sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah: Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah karena orientasinya demikian, maka sifatnya naturalistik dan mendasar atau bersifat kealamiahannya sehingga penelitian langsung terjun ke lapangan.

Paradigma penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok melalui dukungan

data-data kualitatif hasil wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi, namun penggunaan data kuantitatif juga dimungkinkan sebagai pelengkap informasi yang digunakan dalam analisis setiap pertanyaan penelitian.

Penentuan informan

Informan dipilih dengan pertimbangan bahwa mereka merupakan orang-orang kunci (*key persons*) dan sumber data atas fenomena yang diteliti. Pertimbangan yang digunakan atas pemilihan informan didasarkan kriteria *stakeholder* yang dirumuskan oleh Macjhrzak (1984), yaitu:

1. Diidentifikasi sebagai *stakeholder* kunci, yaitu Camat Pancoran Mas, dan Sekretaris Camat Pancoran Mas Kota Depok.
2. *Stakeholder* berperan sebagai pendukung atau oposan terhadap kebijakan, yaitu Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok.
3. Kekuatan posisi dari *stakeholder* dipertimbangkan oleh pengambil keputusan.
4. Adanya kemungkinan dukungandari pengambil keputusan dalam implementasi rekomendasi, diberi kuasa dan pendapat dari *stakeholder*, yaitu Staf Pelaksana Seksi Pemerintahan dan Staf Pelaksana Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Pancoran Mas, serta masyarakat penerima pelayanan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini merujuk pada pendapat Michael Patton (2002,3-4), terdapat tiga teknik untuk mengumpulkan data dalam pendekatan kualitatif, yakni: (1) *In-dept, opened ended interviews* (wawancara mendalam); (2) *Direct observation* (observasi langsung); dan (3) *Written document* (dokumen tertulis) serta (4) Audio dan visual.

Teknik analisis data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode-metode analisis berikut ini: Metode *inductive data analysis* atau analisis induktif data (Yvonne S Lincoln and Egon G.Guba,1985), Metode *text and image analysis* atau analisis teks dan kesan (John W.Creswell, 2003:17), Metode *contextual analysis* atau analisis kontekstual. Penelitian ini menggunakan teknik metode analisis induktif data, yaitu dengan menyajikan hasil tanggapan responden, pengolahan dan analisa data ini akan ditampilkan dalam bentuk pemaparan data wawancara dari responden yang kemudian dianalisis dengan menggunakan data atau fakta atau kalimat-kalimat logis.

Uji keabsahan data

Keabsahan data dimaksudkan untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian, mengungkap dan memperjelas data dengan fakta-fakta di lapangan. Merujuk kepada Lincoln and Guba (1985:301-331), terdapat empat kriteria untuk menentukan apakah data yang diperoleh peneliti dari lapangan sudah mencapai tingkat keabsahan (*trustworthiness criteria*), yaitu: Kriteria kredibilitas (*Credibility*), Kriteria transferabilitas (*Transferability*), Kriteria dependabilitas (*Dependability*), Kriteria konfirmasi (*Confirmability*). Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data dilakukan selama beberapa hari dengan melakukan wawancara dengan informan yang lama atau baru mengenai informasi yang sesuai dengan masalah penelitian selain itu juga pengamatan langsung di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi PATEN.

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa faktor sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok yaitu belum tersedia fasilitas pendaftaran secara *online*. Faktor disposisi, diketahui masih ada petugas pelayanan yang belum mengikuti bimbingan teknis pelayanan prima.

Belum tersedianya fasilitas pendaftaran secara *online*, masih ada petugas pelaksana yang belum mengikuti bimbingan teknis pelayanan prima berakibat pelayanan menjadi kurang optimal. Berdasarkan observasi dilapangan, diketahui kurangnya motivasi petugas pelaksana PATEN dalam memberikan pelayanan.

Faktor-faktor penghambat implementasi kebijakan PATEN.

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa faktor informasi yang menjadi penghambat implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok, yaitu masih adanya hambatan

AH Rahardian, Munir Saputra, M. Fauzi(Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu...)

petugas pelaksana PATEN dalam menerima informasi dari atasan. Masih adanya hambatan petugas pelaksana PATEN dalam menerima informasi dari atasan berakibat informasi yang akan diterima masyarakat menjadi terhambat. Berdasarkan observasi di lapangan, diketahui fasilitas pendaftaran secara *online* belum tersedi

Penilaian Kinerja Pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa penilaian kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok yaitu pelayanan lebih cepat, efisien, transparan, tidak merepotkan karena harus bolak-balik dan membuang waktu lama, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan lebih jelas, adanya kejelasan berupa pelayanan apa saja yang diberikan, kejelasan syarat-syarat pengurusan dokumen dan kejelasan terhadap biaya pelayanan/gratis yang terpasang di papan informasi yang berada diruang pelayanan PATEN. Berdasarkan observasi dilapangan, diketahui dengan pelayanan PATEN pengurusan dokumen menjadi lebih cepat, efektif, efisien, dan transparan, sangat membantu.

Komitmen yang tinggi dari atasan sampai seluruh pegawai Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok untuk memberikan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan PATEN dapat berjalan baik. Atas prestasi ini Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok meraih sertifikat SMM ISO 9001:2008 Tentang Pelayanan Publik tahun 2014.

Penghargaan ini lebih memacu kinerja pelayanan PATEN untuk melayani masyarakat lebih baik lagi. Keberhasilan menyelenggarakan PATEN membuat Kecamatan Pancoran Mas mendapat kunjungan dari Kabupaten Ngawi, Kecamatan Padang Utara, dan Kecamatan Sukma Jaya untuk melakukan pertukaran informasi tentang penyelenggaraan PATEN yang baik. Dari data pelayanan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok dapat dibuktikan dengan jumlah pelayanan pada 2015(tabel 2) sebanyak 3.952 berkas naik 139,80% dari tahun 2014 (tabel 1) sebanyak 1.648 berkas.

Tabel 1.

Data Pelayanan Publik Kecamatan Pancoran Mas 2015

No	Jenis Pelayanan	Pelayanan (Berkas)												JML
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
1	Surat Pindah	133	114	161	168	148	163	107	162	153	156	138	163	1766
2	Surat Ket Domisili tempat tinggal	43	53	37	42	17	12	45	52	50	54	30	48	483
3	Surat Dispensasi Nikah	21	18	25	13	17	11	11	13	17	13	6	23	188
4	Surat Ket Ahli Waris	48	61	65	51	42	37	35	55	61	54	50	49	608
5	Surat Keterangan Lainnya	12	18	22	131	54	68	13	21	25	14	15	16	409
6	Surat Ket Domisili Usaha	31	36	17	23	34	31	16	26	32	48	30	23	347
7	Surat Rekomendasi IMB	5	7	8	7	11	10	5	7	15	7	7	9	98
8	Surat Rekomendasi IMB Pemutihan	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	4
9	Pengajuan Proposal	6	5	14	8	3	0	3	9	1	0	0	0	49
		299	313	349	444	326	332	235	347	354	346	276	331	3952

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian tentang implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah dilakukan di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Meskipun implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Kementerian Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), tetapi dalam hal pelaksanaan secara empiris, masih terdapat permasalahan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok, yaitu:
 - a. Fasilitas pendaftaran secara online belum tersedia.
 - b. Masih adanya petugas pelayanan yang belum mengikuti bimbingan teknis pelayanan prima.
2. Adapun faktor penghambat implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas, yaitu: masih adanya hambatan petugas pelayanan PATEN dalam menerima informasi dari atasan terkait dengan SDM Petugas Pelayanan.
3. Penilaian kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok yaitu pelayanan lebih cepat, efisien, efektif, transparan, tidak merepotkan karena harus bolak-balik dan membuang waktu lama, dan ketepatan waktu pelayanan lebih jelas.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa saran berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan PATEN tersebut, yaitu:

1. Dalam rangka lebih melakukan bimbingan, pengawasan dan guna meningkatkan kualitas pelayanan, selain melakukan kontrol berkala, sebaiknya Pemerintah Kota Depok selalu memberikan bimbingan teknis pelayanan prima kepada pegawai kecamatan yang belum mengikutinya dan memberikan anggaran untuk pengadaan fasilitas pendaftaran secara *online*.
2. Kecamatan Pancoran Mas sebagai kecamatan percontohan penyelenggara pelayanan PATEN di Kota Depok sebaiknya selalu meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan agar pelayanan menjadi lebih optimal.
3. Dibutuhkan kesadaran masyarakat yang akan mengurus dokumennya untuk mempersiapkan berkas-berkas secara lengkap sesuai persyaratan yang telah ditetapkan Pelayan PATEN untuk menghindari lamanya pengurusan dokumen dan harus bolak-balik.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Creswell, John. 2003. *Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Approaches*, Second Edition. Thousand Oak, London: New Delhi, SAGE Publication.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fadli, Ahmad H.S. 2011. *Organisasi dan Administrasi*, Jakarta: Manhalun Nasyi-in Press.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pamburuan.
- Lincoln, Yvonne S and Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, London: New Delhi, SAGE Publication.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Kata Buku
- Majchrzak, Ann. 1984. *Method for Policy Research*, London: SAGE.
- Moenir, I.K., 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit Aksara.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012 *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta: Gava Media.

- Patton, Michael Quinn. 2002. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3rd Edition. Thousand Oak. London: New Delhi, SAGE Publication.
- Rahadian, AH. 2008, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jakarta: Jurnal Transparansi Vol.1 No.2; hal 57-70
- Ratminto, dkk. 2010. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saiful. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Subarsono, AG. 2005. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarsono. 2011. Teori Administrasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugandi, Yogi S. 2011. Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia, Yogyakarta: Ilmu Graha.
- Sunggono, Bambang. 1994. Hukum dan Kebijakan Publik. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Malang: CV.Citra.
- , 2010. Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik, Malang: Bayu Media.
- Winarno, Budi. 2014. Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus, Yogyakarta: Media Pressindo

Undang-undang

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Dirjen Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri, Kebijakan Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN). 2010. Peraturan Walikota Depok Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Depok Kepada Camat dan Lurah.
- Keputusan Camat Pancoran Mas Kota Depok Nomor 061.1/595 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok.