PELAKSANAAN KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

Romy Lesmana

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract: Implementation of the District Integrated Administrative Service Policy (Patent). The purpose of this study was to determine and analyze the implementation of the policy of integrated administrative services (PATENT) in District Tualang Siak and a limiting factor in implementation. This study belongs to the type of qualitative research, The informants in this study is the district head, sekcama, patent officers and community service recipient patents. Data collection techniques, are: observasi, interviews and documentation. Data were analyzed using an interactive model. The results showed that the implementation of policies in the district PATENT tramp services Siak has been quite good, although still found problems in the availability of field personnel are limited in quantity and quality.

Keywords: policy implementation, integrated administrative services, communication.

Abstrak: Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dan faktor kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif, Adapun informan dalam penelitian ini adalah camat, sekcama, petugas paten dan masyarakat penerima pelayanan paten. Teknik pengumpulan data, adalah: observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan PATEN di kecamatan Tualang Kabupaten Siak sudah cukup baik, walaupun masih ditemukan persoalan dalam ketersediaan petugas lapangan yang masih terbatas secara kuantitas dan kualitas.

Kata kunci: pelaksanaan kebijakan, pelayanan administrasi terpadu, komunikasi.

PENDAHULUAN

UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan surat Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan Dan Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 56/MK.WASPAR/6/1998 tentang Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat Sesuai Dengan Aspirasi Reformasi, dijelaskan bahwa pelayanan menjadi hak warga negara yang perlu diberikan dengan baik kepada masyarakat. Manfaat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk kewajiban pemerintah dan merupakan janji pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas. Masalah pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi komitmen dari kalangan elit seperti juga dari pemerintah daerah. Kampanye-kampanye dalam pemilukada memberikan janji-janji kepada masyarakat yaitu pelayanan berkualitas kepada masyarakat luas. Hal tersebut juga dijanjikan oleh Bupati Siak, yang mana untuk membuktikan komitmennya, beliau mengeluarkan Peraturan Bupati Siak No.

6 Tahun 2012 tentang standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Paten pada Kecamatan Se Kabupaten Siak.

Paten adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan perizinan dan non perizinan, pelayanan perizinan yang diberikan antara lain 74 pelayanan dan non perizinan terdapat 25 pelayanan (terlampir). Maksud dan tujuan dari dikeluarkannya kebijakan ini adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan sasaran terwujudnya pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu. Di Indonesia kebijakan pelayanan diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hal ini didasarkan pada tuntutan reformasi. Menurut Suwondo (2001) meningkatkan tentang esensi pelayanan publik yang mustahil dapat dilakukan semua oleh negara. Karena itu perlu ada partisipasi masyarakat didalamnya. Agus (2001) mengatakan keterkaitan erat antara pelaksana pelayanan dan proses pelayanan itu sendiri sebagai sesuatu yang paling mempengaruhi. Oleh karena itu, terlihat betapa pentingnya dua faktor itu dapat menciptakan pelayanan publik yang prima. Meter dan Horn (1975) mencoba mengadopsi model sistem kebijaksanaan yang pada dasarnya menyangkut beberapa komponen yang harus selalu ada agar tuntutan kebijaksanaan bisa direalisasikan menjadi hasil kebijaksanaan. Terdapat 6 variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijaksanaan yaitu: a). Standar kebijaksanaan dan tujuan: yaitu rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program; b). Sumber daya : kebijaksanaan mencakup lebih dari sekedar standar dan sasaran, tapi juga menuntut ketersediaan sumberdaya yang akan memperlancar implementasi. Sumber daya ini dapat berupa dana maupun insentif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif; c). Karakteristik agen pelaksana: meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staf agen,

dukungan legislatif dan esekutif, kekuatan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan; d). Komunikasi antar organisasi dan aktifitas pelaksana: implementasi membutuhkan mekanisme dan prosedur institusioanal yang mengatur pola komunikasi antar organisasi mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah; e). Kondisi sosial, ekonomi dan politik: pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, diantaranya sumberdaya ekonomi yang dimiliki organisasi pelaksana, bagaimana sifat opini publik, dukungan elit, peran dan kelompok-kelompok kepentingan dan swasta dalam menunjang keberhasilan program; f). Disposisi sikap para pelaksana: persepsi pelaksana dalam organisasi dimana program itu diterapkan, hal ini dapat berubah sikap menolak, netral dan menerima yang berkaitan dengan sistem nilai pribadi, loyalitas, kepentingan pribadi dan sebagainya. Enam variabel yang dikembangkan Meter dan Horn dalam menentukan keberhasilan implementasi, menunjukkan adanya pengaruh dari sikap para pembuat kebijakan sendiri, tetapi juga ada unsur-unsur yang eksternal yang masih melihat kehendak kelompok sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Tualang dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

METODE

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif, yang menghasilkan data dekriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Adapun informan dalam penelitian ini antara lain Camat, Sekretaris Camat, Petugas dan Masyarakat.

Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang dibutuhkan, adalah data skunder, yang berupa catatan-catatan, laporan-laporan, dokumen-dokumen, ataupun literatur-literatur yang ada di perpustakaan yang berkaitan dengan masalah penelitian ini dan data primer yang dapat mendukung data skunder. Teknik analisis data dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan model interaktif mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL

Pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Tualang dilaksanakan berdasarkan peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah yaitu Permendagri No. 4 Tahun 2010 dan Perbup. Siak No. 42 Tahun 2011. Penjelasan yang dapat diperoleh dari gambaran kegiatan prosedur pelayanan tersebut mulai dari aluran pelayanan berkaitan dengan pemohon, kemudian petugas loket, kepala seksi, operator komputer, Sekretaris Camat dan Camat. Petugas pelayanan menjadi salah satu pihak yang sangat menentukan pelaksanaan kegiatan, dimana dalam pelaksanaan ini membutuhkan orang yang memberikan pelayanan dan petugas ini menjadi barometer keberhasilan kepada masyarakat, sebab masyarakat yang langsung berurusan kepada petugas dalam melaksanakan kepengurusan administrasi. Memang dirasakan jumlah petugas loket pelayanan masih minim, sehingga pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Penunjukan petugas lapangan dalam rangka memberikan pelayanan PATEN kepada masyarakat memiliki dasar yang kuat dan mereka memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan kebijakan PATEN melibatkan banyak pihak, dimana semua pihak mestinya perlu mendapatkan informasi yang jelas dan tegas dari pemerintah, agar dalam pelaksanaannya tidak ada salah informasi dari kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada pihak tersebut. Terdapat beberapa pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan PATEN tersebut, antara lain: pemerintah adalah pihak yang menginginkan pelayanan berkualitas, kemudian pihak masyarakat sebagai sasaran penerima manfaat dan pihak petugas lapangan sebagai pihak yang menjalankan kebijakan. Dalam rangka melaksanakan kebijakan sosialisasi dilakukan oleh pemerintah melalui kegiatan bimtek dan pelatihan kepada petugas dan juga melalui media informasi kepada masyarakat luas. Berkaitan tentang bekal pelatihan yang pernah diperoleh petugas sebagai dasar dalam pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya sudah diberikan pemerintah kepada para petugas namun masih belum optimal.

Berbagai kemudahan diberikan dan diterima masyarakat di Kecamatan Tualang

berkaitan dengan kebijakan PATEN ini bahwa kemudahan yang diberikan pihak kecamatan kepada masyarakat adalah berkaitan dengan prosedur yang memakan waktu yang lebih cepat, karena pelayanan yang diberikan sebagian selesai di Kantor Camat saja. Berdasarkan uraian tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Tualang dapat diketahui bahwa pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat beberapa kelemahan antara lain pada ketersediaan sumber daya manusia atau petugas. Selain itu juga masalah sosialisasi yang masih belum optimal dilaksanakan sehingga sebagian petugas dalam hal ini adalah petugas honor masih belum mengetahui kondisi yang seharusnya diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan PATEN tersebut. Kendala yang dihadapi pihak yang memberikan pelayanan PATEN adalah jumlah petugas pelayanan loket yang terbatas, kemudian sistem kerja petugas loket yang perlu mendapatkan evaluasi dan juga masalah insentif yang diberikan kepada petugas yang perlu ditingkatkan. Jadi jelas dapat diketahui bahwa banyak faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Tualang: 1). Faktor kejelasan akan sosialisasi kebijakan itu sendiri, pada kelompok tertentu seperti masyarakat masih sebagian belum mendapatkan informasi yang akurat; 2). Faktor sumberdaya, di sini keterbatasan petugas loket yang memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan terkadang mengantri dan membuat masyarakat menunggu relatif lama di kantor; 3). Faktor komunikasi, di sini komunikasi dijalin antara pimpinan dengan petugas lapangan, terkadang pelayanan yang membutuhkan pengesahan dari petugas sulit diperoleh karena pimpinan tidak berada di tempat; 4). Faktor karakteristik agen pelaksana, dimana petugas yang memberikan pelayanan masih ada yang honorer sehingga mereka dalam bekerja adanya kecemburuan sosial kepada petugas yang PNS, karena dengan pekerjaan yang sama mereka mendapatkan kompensasi yang berbeda; 5). Faktor kondisi sosial ekonomi dan politik yakni berkaitan dengan masalah keadaan masyarakat di kecamatan Tualang yang didominasi bekerja sebagai karyawan yang membutuhkan

pelayanan yang ekstra seperti malam hari sehingga perlu ada kebijakan ke arah demikian; 6). Faktor sikap pelaksana, dimana petugas perlu mendapatkan pelatihan keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kebijakan pelayanan PATEN di kecamatan Tualang Kabupaten Siak sudah cukup baik, walaupun demikian masih ditemukan persoalan keterbatasan petugas lapangan dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan menjadi salah satu pihak yang sangat menentukan pelaksanaan kegiatan pelayanan dan petugas ini menjadi barometer keberhasilan kepada masyarakat, sebab masyarakat yang berurusan langsung dengan petugas. Keterbatasan jumlah petugas lapangan yang hanya sebanyak 7 orang dengan 7 loket pelayanan menyebabkan adanya penumpukan pelayanan pada loket tertentu, namun diloket lainnya terjadi hal yang sebaliknya bahkan kadang-kadang dalam sehari tidak ada pelayanan sama sekali. Disamping kurangnya jumlah petugas pelayanan kualitas petugas pelayanan masih rendah, karena ada diantara mereka tenaga honorer yang belum mendapat pelatihan kerja dalam melaksanakan tugasnya dan bagaimana cara melakukan pelayanan yang baik. Hal ini tampak dari sikap perilaku petugas yang masih pilih kasih dalam pemberian pelayanan pada masyarakat terutama bagi kalangan pejabat, tokoh masyarakat dan kenalan petugas. Kelemahan pelayanan dari petugas, dipicu pula oleh kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan terutama perangkat komputer, sehingga masyarakat antri dalam urusan administrasi hak PATEN. Selain itu kedisiplinan petugas dalam pelayanan juga menjadi hambatan. Waktu masyarakat ingin mengurus hak patennya petugas tidak berada ditempat, padahal kondisi sosial ekonomi masyarakat di Kecamatan Tualang yang di dominasi oleh karyawan swasta membutuhkan waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.

SIMPULAN

Pelaksanaan kebijakan pelayanan PATEN di kecamatan Tualang Kabupaten Siak sudah cukup baik, walaupun masih ditemukan persoalan dalam ketersediaan petugas lapangan yang masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan karena secara kuantitas dan kualitasnya masih belum memadai. Banyak faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Tualang, seperti: Faktor kejelasan akan sosialisasi kebijakan itu sendiri, pada kelompok tertentu masyarakat masih belum mendapatkan informasi yang akurat. Faktor sumber daya, adalah keterbatasan petugas loket yang memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan terkadang mengantri dan membuat masyarakat menunggu relatif lama di kantor. Faktor komunikasi, adalah komunikasi dijalin antara pimpinan dengan petugas lapangan, terkadang pelayanan yang membutuhkan pengesahan dari petugas sulit diperoleh karena pimpinan tidak berada di tempat. Faktor karakteristik agen pelaksana, dimana petugas yang memberikan pelayanan masih ada yang honorer sehingga mereka dalam bekerja adanya kecemburuan sosial kepada petugas yang PNS, karena dengan pekerjaan yang sama mereka mendapatkan kompensasi yang berbeda. Faktor kondisi sosial ekonomi dan politik yakni berkaitan dengan masalah keadaan masyarakat di kecamatan Tualang yang didominasi pekerja sebagai karyawan yang membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, 2001, *Kinerja Pelayanan Publik, Policy Brief, Center for Population and Policy Studies*, UGM, Yogyakarta.
- Meter dan Horn, 1975, *The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework*, Administration and Society 6.
- Suwondo, 2001, *Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer antara sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi Non Pemerintah*, dalam *Jurnal Administrasi Negara* (Vol. 1 No. 2 Maret 2001) Malang : FIA Unibraw.