

# IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU

**Mega Fitri**

Program Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293  
Telp./Fax. (0761) 563323

**Abstract: Implementation of the Integrated Administrative Services.** This study aims to identify and analyze the factors Implementation of the Integrated Administrative Service in the District Kuantan Singingi. Methods the research method used is descriptive research with a qualitative approach. Data was collected through interviews with informants consisting of Head, Head Secretary, Administration Section Chief, Section of Government staff and the people who never get a good service that the service licensing and non license in the District Kuantan District Office Singingi Singingi through observation and documentation. The data were analyzed with descriptive qualitative. The results showed that the factors that affect the implementation of the Integrated Administrative Service in District Kuantan Singingi seen from the communication factor, sources, trends and bureaucratic structures have not been so good. There are still many shortcomings encountered in its implementation in the field.

**Keywords:** implementation, public services, unified administration.

**Abstrak: Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap informan yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, staf Seksi Pemerintahan dan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan baik itu pelayanan perizinan dan non perizinan di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi melalui observasi dan dokumentasi. Analisa data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Singingi yang dilihat dari faktor komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecenderungan dan struktur birokrasi belum begitu baik. Masih banyak kekurangan-kekurangan yang ditemui dalam pelaksanaannya dilapangan.

**Kata kunci:** implementasi, pelayanan publik, administrasi terpadu.

## PENDAHULUAN

Ditetapkannya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menunjukkan terjadinya pergeseran sistem pelaksanaan pemerintahan di Indonesia. Dengan berlakunya Undang-undang tersebut, maka terjadi perubahan terhadap sistem pemerintahan nasional, dari asas pemerintahan yang semula bersifat sintralisasi menjadi asas yang bersifat desentralisasi. Salah satu tujuan dari desentralisasi tersebut adalah mendekatkan pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Sebagai konsekuensi dengan ditetapkannya Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang

pemerintahan daerah tersebut adalah pemerintah daerah diberikan kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri, termasuk didalamnya pemberian pelayanan kepada masyarakat didaerahnya.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah merasa perlu membuat peraturan yaitu Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Permendagri No. 4 Tahun 2010 tersebut dijadikan sebagai acuan pemerintah daerah

dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut dimaksudkan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten/Kota.

Berdasarkan Permendagri No. 4 Tahun 2010 tersebut bab IV bagian kesatu pasal 5 menyebutkan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis. Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat a adalah pendelegasian wewenang Bupati/Walikota kepada camat yang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota.

Untuk optimalisasi penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut di Kabupaten Kuantan Singingi dan mengacu kepada mengacu pada Permendagri No. 4 Tahun 2010 bab IV pasal 8 ayat 2 menyebutkan bahwa standar pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota, dan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi telah menetapkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi adalah salah satu kecamatan yang menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Akan tetapi pada pelaksanaannya (*implementasi*) dilapangan, hal yang terjadi belum sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Kecamatan Singingi dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN tersebut.

Permasalahan yang ada adalah mengenai kapasitas, kualitas dan kuantitas personil yang belum sesuai harapan. Pegawai yang ada saat sekarang ini kebanyakan dari pegawai kontrak. Sedangkan untuk pelatihan bagi pelaksana PATEN ini belum pernah diadakan, hanya ada sosialisasi pada

saat awal PATEN dilaksanakan. Hal ini tentu saja akan dapat menghambat pencapaian tujuan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Singingi .

Selanjutnya, berdasarkan observasi awal penulis di lapangan dan wawancara singkat dengan beberapa orang masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Camat Singingi dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan lain dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Singingi ini, yaitu seperti kurang tanggapnya pegawai dalam penyelenggaraan PATEN, sarana dan prasarana yang kurang mendukung dan kurangnya keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan PATEN di kalangan masyarakat. Menurut mereka, kurangnya informasi tentang PATEN ini kepada masyarakat menyebabkan banyaknya bermunculan praktik percaloan.

Selain dari permasalahan di atas, permasalahan lainnya yaitu masih ditemui sulitnya mengubah budaya kerja pegawai seperti kurang disiplinnya pegawai Kecamatan dalam masuk dan pulang kantor.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu "Bagaimanakah Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

Wibawa dalam Tangkilisan (2003) berpendapat implementasi kebijakan adalah untuk menentukan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Sedangkan menurut Jones dikutip oleh Tangkilisan (2003) implementasi merupakan suatu proses dinamis yang melibatkan secara terus menerus usaha-usaha untuk mencari apa yang akan dan dapat dilakukan.

Menurut George C. Edwards III dalam dalam Budi Winarno (2012), ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan, yaitu faktor komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecenderungan dan struktur birokrasi.

Selanjutnya menurut Edwards dalam Winarno (2012) oleh karena faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan, maka perlu diperhatikan bahwa implementasi dari setiap kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis yang mencakup banyak interaksi dari banyak variabel. Oleh karenanya tidak ada variabel tunggal dalam proses implementasi, sehingga terdapat keterkaitan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Berdasarkan fenomena dan paparan teori tersebut, penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu informan kunci (*key informan*) dan informan pelengkap. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisa data yaitu *data reduction*/reduksi data, *data display*/penyajian data, dan *conclusion drawing/verification*/verifikasi.

## HASIL

### Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang amat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya selalu memerlukan hubungan yang baik. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Edwards bahwa tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan.

Kelancaran komunikasi untuk penyampaian program PATEN hanya sampai pada Kecamatan sebagai pelaksana serta kepala desa dan lurah. Sedangkan untuk

masyarakat sebagai sasaran program tidak mendapatkan informasi yang akurat. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran komunikasi mengenai PATEN dikatakan belum berhasil.

Menyangkut kejelasan mengenai PATEN, dapat diketahui bahwa instruksi pelaksanaan PATEN kepada petugas pelaksana cukup jelas, yaitu dengan adanya peraturan Bupati yang mengaturnya. Sedangkan kejelasan PATEN kepada masyarakat sangat kurang. Konsistensi pelaksanaan PATEN di Kecamatan Singingi dapat dikatakan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang dibuat berdasarkan Peraturan Bupati No. 14 tahun 2012, terutama untuk biaya pelayanan, dimana hal ini menunjukkan sejak adanya PATEN terciptanya transparansi biaya pelayanan

### Sumber-Sumber

Perintah - perintah implementasi harus diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi kebijakan cenderung tidak efektif. Sumber-sumber disini meliputi sumber daya manusia atau staf, informasi, wewenang dan fasilitas-fasilitas. Kemampuan pelaksana dinilai belum begitu baik. Hal ini terlihat dari kurang profesionalnya pelaksana dalam menjalankan PATEN, karena waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan. Banyaknya pegawai kontrak yang direkrut sebagai petugas pelaksana PATEN dan dengan tidak adanya pelatihan yang diberikan menjadi alasan yang jelas belum begitu baiknya kemampuan petugas pelaksana dalam melaksanakan PATEN.

Seharusnya, berdasarkan panduan yang telah diberikan, pelaksana PATEN harus mendapatkan peningkatan kapasitas melalui lokakarya atau seminar dan pelatihan. Namun selama ini yang dilakukan hanya melalui sosialisasi dan pengarahan-pengarahan yang dilakukan oleh Camat.

Selanjutnya mengenai pelimpahan wewenang yang diberikan kepada petugas pelaksana sudah sesuai dengan tugas dan

fungsi dari masing-masing petugas. Pendelegasian antar petugas pelaksana pun berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi mereka, pendelegasian wewenang petugas yang berhalangan akan digantikan oleh rekan kerja dari sekls yang sama.

Mengenai fasilitas penunjang untuk pelaksanaan PATEN di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dinilai belum memadai. Fasilitas memang ada, namun tidak sesuai dengan kebutuhan.

### **Kecenderungan-Kecenderungan**

Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Begitu juga sebaliknya, bila tingkah laku pelaksana kebijakan berbeda dengan para pembuat pelaksana, maka prosen pelaksanaan kebijakan menjadi semakin sulit. Kecenderungan-kecenderungan berhubungan dengan sikap dan tingkah laku pelaksana terhadap kebijakan yang ada. Respon dari petugas pelaksana terhadap PATEN sudah baik. Hal ini terlihat dengan komitmen dari petugas pelaksana untuk melaksanakan PATEN lebih baik lagi, dan pelaksanaannya pun sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Begitu juga dengan komitmen dari petugas pelaksana untuk melaksanakan PATEN sesuai dengan ketentuan yang ada dinilai oleh masyarakat juga sudah baik. Hal ini dikarenakan adanya transparansi dalam pengurusan.

Salah satu faktor yang dapat mengubah personil dalam birokrasi pemerintahan adalah dengan memberikan insentif kepada pelaksana kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa belum adanya insentif yang diberikan kepada petugas pelaksana PATEN di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan tidak adanya insentif ini juga bisa menyebabkan terjadinya praktik percaloan, karena kurangnya kesejahteraan dari petugas pelaksana, dimana kebanyakan petugas pelaksana adalah pegawai kontrak yang me-

iliki penghasilan tidak begitu besar. Ini juga membuktikan bahwa masih kurangnya dukungan dari Pemerintah Kabupaten untuk mensukseskan keberhasilan pelaksanaan PATEN khususnya di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

### **Struktur Birokrasi**

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Menurut Edwards, ada dua karakteristik utama dari birokrasi, yakni prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau Standard Operating Procedures (SOP) atau Standar Operasi Prosedur dan Fragmentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, SOP PATEN yang ada sudah sangat jelas bagi petugas pelaksana, dan diharapkan dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan SOP yang ada, pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat jadi tidak berbelit-belit dan juga adanya transparansi dalam pengurusan.

Selanjutnya koordinasi antara Kecamatan dengan KPPT yang sebelumnya sebagai tempat pelayanan perizinan dan non perizinan dinilai belum begitu baik. Kurangnya koordinasi dengan Kecamatan Singingi juga ditunjukkan dengan seringnya terlambat pemberian laporan penyelenggaraan pelayanan dari kecamatan ke KPPT.

### **PEMBAHASAN**

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 masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berke-

pentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan dan Camat. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk, menunggu, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang perlu 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, bersarnya 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. Setiap lembaga publik haruslah mampu menyelenggarakan birokrasi yang singkat dan sebaik mungkin sebagai upaya dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik, cepat, tepat waktu dan memuaskan sehingga masyarakat yang melakukan urusan dapat menikmatinya dengan baik pula.

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi belum berjalan dengan baik. Ini dikarenakan masih banyaknya hambatan-hambatan yang ditemui dalam pelaksanaannya. Untuk melihat keberhasilan atau kegagalan implementasi dari PATEN di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari empat faktor, yaitu faktor komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecenderungan dan struktur birokrasi.

Faktor-faktor yang menghambat implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi adalah masih kurangnya komunikasi yang dilakukan terhadap masyarakat sebagai kelompok sasaran, yaitu tidak adanya sosialisasi secara khusus kepada masyarakat mengenai PATEN, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai PATEN. Komunikasi

yang kurang ini tidak hanya kepada masyarakat, tetapi juga kepada petugas pelaksana dimana pernahnya diberikan pelatihan kepada petugas pelaksana PATEN agar petugas pelaksana dapat bekerja lebih baik lagi dan profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka

Kekurangan lainnya yaitu, kurangnya sumber daya manusia yang ada serta fasilitas pendukung pelaksanaan PATEN, seperti ketersediaan komputer. Selain itu masih kurangnya kesadaran para pegawai untuk mengubah budaya kerja seperti kurang disiplin dalam masuk dan pulang kantor, ini dapat terlihat dalam penyelesaian tidak sesuai dengan yang di tetapkan. Selain itu adalah masalah koordinasi antara BPTPM Kabupaten Kuantan Singingi dengan Kecamatan penyelenggara PATEN yang belum begitu baik. Kurangnya dukungan dari Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi terhadap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Singingi juga mempengaruhi pelaksanaan PATEN. Kurangnya dukungan pemerintah daerah ditunjukkan dengan tidak pernahnya dilakukan pelatihan bagi petugas pelaksana maupun studi banding ke Kabupaten lain menyangkut PATEN.

Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Desman Armando Gurning (2013) mengenai Implementasi PATEN di Kabupaten Siak dimana kecamatan memegang peranan penting sebagai pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat, terutama daerah yang luas dan sulit dijangkau. Oleh karena itu, selain adanya kewenangan yang luas sesuai dengan porsinya, maka kecamatan juga perlu didukung oleh dana, sarana dan prasarana serta aparatur yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilham (2013) mengenai PATEN di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dimana kurang optimalnya implementatif pelayanan administrasi terpadu, dikarenakan tidak dibarengi dengan berbagai faktor penunjang diantaranya sumber daya aparatur yang profesional, sarana dan

prasarana yang memadai, sikap dan perilaku aparaturnya yang baik dan kedisiplinan aparaturnya yang mampu memegang teguh etika profesi.

## SIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah meluncurkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan sehingga tujuan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi terhambat. Kurangnya komunikasi kepada masyarakat menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui mengenai PATEN ini. Tidak ada sosialisasi khusus yang diberikan kepada masyarakat menyangkut PATEN. Sumber daya manusia juga sangat berperan penting dalam keberhasilan pelaksanaan PATEN ini. Namun pelaksanaan PATEN belum dapat berjalan secara maksimal dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia yang ada dalam memberikan pelayanan dan juga tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas pelaksana mengenai PATEN. Dalam pelaksanaan implementasi PATEN sangat dibutuhkan dukungan dari pemerintah terutama dalam hal penyediaan sarana dan prasarana serta dana yang ada guna menunjang pelaksanaan PATEN. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Singingi masih kurang mendapat perhatian dari pemerintah daerah, yang dapat dilihat dengan tidak adanya insentif yang diberikan kepada petugas pelaksana untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan PATEN dan juga tidak adanya studi banding yang dilakukan mengenai pelaksanaan PATEN ke daerah lain yang telah berhasil melaksanakan PATEN. Koordinasi antar instansi

terkait, juga berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan PATEN. Seperti yang diketahui bahwa sebelum adanya PATEN, sebagian besar pelayanan dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Kuantan Singingi. Saat sekarang ini, koordinasi antara BPTPM Kabupaten Kuantan Singingi dengan Kecamatan penyelenggara PATEN dimana Kecamatan Singingi adalah simpul pelayanan dari BPTPM masih kurang, karena masih terdapatnya tumpang tindih dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan masih banyaknya kekurangan dalam pelaksanaan PATEN ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi harus memberikan perhatian lebih kepada pelaksanaannya dilapangan dengan memberikan dukungan dana, sarana dan prasarana.

## DAFTAR RUJUKAN

- Tangkilisan, Hessel Nogi, 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Lukman Offset dan YPAPI, Yogyakarta
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik : Teori, Proses, dan Studi Kasus*, CAPS, Yogyakarta
- Desman Armando Gurniong, 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak, Magister Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Jakarta, Tesis.
- Ilham, 2013. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 7 Tahun 2012). *eJournal Administrative Reform*, Volume 1, Nomor 1, 2013: 1-20.