

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI
NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PROGRAM
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KINERJA DI
KANTOR CAMAT KECAMATAN PULAU RAKYAT
KABUPATEN ASAHAN**

SKRIPSI

Oleh :

AZHARI PANJAITAN

NPM 1303100066

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

PERNYATAAN



Dengan ini saya, Azhari Panjaitan, NPM 1303100066, menyatakan bahwa sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh Undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulis saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat atau karya ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan si suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diasu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian skripsi saya ini dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 05 Mei 2017

Yang menyatakan

Azhari Panjaitan

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KINERJA DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PULAU RAKYAT KABUPATEN ASAHAN

AZHARI PANJAITAN
1303100066

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Program PATEN yang dilaksanakan di kecamatan ini bertujuan untuk merubah sistem pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem PATEN dengan harapan dapat mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun kenyataannya masih banyak masyarakat terutama di Kecamatan Pulau Rakyat mengeluh akan lambatnya proses pelayanan yang ada di kantor camat tersebut, dikarenakan kurangnya sosialisasi, dan jalinan komunikasi yang baik oleh pegawai kepada masyarakat. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan Peraturan Menteri nomor 4 tahun 2010 tentang program pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kinerja di kantor camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan Peraturan Menteri nomor 4 tahun 2010 tentang program pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kinerja di kantor camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Manfaat dari penelitian ini untuk melatih penulis dalam mengembangkan wawasan pikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah-masalah yang ada dan timbul di lingkungannya. Adapun metode yang digunakan dalam perumusan skripsi ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini ada 5 orang, yaitu 2 orang pegawai, 1 orang Kepala Desa dan 2 orang masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri nomor 4 tahun 2010 tentang program pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan dalam rangka meningkatkan kinerja sudah terlaksana dengan baik, hanya saja dalam menjalankan program tersebut terkadang ada hambatan pada koneksi jaringan yang buruk sehingga memperlambat kerja sistem.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas limpahan rahmat dan taufik serta hidayah-Nya, karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan oleh terbatasnya kemampuan serta pengalaman yang dimiliki dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih untuk yang paling istimewa Ayahanda (M. Sofyan Hendri Panjaitan) dan Ibunda (Yuslina) tercinta yang telah memberikan do'a, dukungan serta curahan kasih sayang yang melimpah dan yang tak pernah henti-hentinya memberikan semangat yang luar biasa. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa petunjuk, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Zulfahmi Ibnu, M.I.Kom selaku WD I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku WD III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing penulis dengan meluangkan waktu dan pikiran Bapak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Syafruddin S.sos, M.Ap, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing penulis dengan meluangkan waktu dan pikiran Bapak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta kepada seluruh staf Biro FISIP yang telah bekerja keras melayani kami semuanya.
8. Serta buat Bapak Alinuddin SH. selaku Camat Pulau Rakyat yang telah membantu saya dalam mengumpulkan data dalam pembuatan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih kepada saudara-saudara saya yang paling saya sayangi, adik-adik saya Amin Rahmat Panjaitan dan Nur Azizah yang selalu mendukung saya pastinya.

10. Spesial ucapan terima kasih kepada Afifah Matondang yang selalu ada disaat saya senang maupun susah, yang selalu menjadi alasan saya untuk tetap tersenyum, dan tak lelah-lelahnya membantu dan mendukung saya.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya yang selalu ada menemani Pandu Siagian, Ahmad Fauzi Tambunan, Ahmad Tarmizi Siagian, Ahmad dan M. Arif Sitorus.
12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan saya Fazar Aditya, Suryadi Harahap, Nopri Jaya Suganda, Niza Syahputra, Rizki Faiza, Rahmat Fauzan dan yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu.
13. Terima kasih juga kepada teman-teman sekelompok PPL saya Niza Syahputra, Rahmat Fauzan, Yuyun Khairunnisa, Putri Dhina dan Rabiatul Adawiyah
14. Serta terima kasih kepada seluruh keluarga besar saya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Semoga seluruh bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin Yarabbal'alam.

Medan, 05 Mei 2017

Azhari Panjaitan
1303100066

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
A. Pengertian Implementasi	7
B. Pengertian Kebijakan	8
C. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	9
D. Pengertian Kebijakan Publik	10
E. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	11
F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Implementasi.....	20
G. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	19
H. Pengertian Kinerja.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Kerangka Konsep	22
C. Defenisi Konsep	23
D. Kategorisasi	25
E. Narasumber	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis Data	26

H. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Data Narasumber.....	43
1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur	44
3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan.....	45
4. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan	46
B. Deskripsi Hasil Wawancara.....	46
C. Analisis Hasil Wawancara.....	55
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi: a) pelayanan bidang perizinan; b) pelayanan bidang non perizinan. Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat: (a) substantif; (b) administratif; (c) teknis. Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para camat disetiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk Provinsi Sumatera Utara khususnya Kabupaten Asahan yang baru menjalankan program ini dengan penggunaan sistem PATEN disetiap Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat maka pengharapannya warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat, terukur, jelas dan tepat.

Program PATEN yang dilaksanakan di kecamatan ini bertujuan untuk merubah sistem pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem Paten dengan harapan dapat mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun kenyataannya masih banyak masyarakat terutama di Kecamatan Pulau Rakyat mengeluh akan lambatnya proses pelayanan yang ada di Kantor camat tersebut, dikarenakan kurangnya sosialisasi, dan jalinan komunikasi yang baik oleh pegawai kepada masyarakat. Hal ini menimbulkan

banyaknya masyarakat yang belum mengurus data-data mereka seperti: KK, KTP dan lain - lain.

Untuk menyukseskan program PATEN ini, Pemerintah juga telah menerbitkan dasar Hukum tentang PATEN yakni : a) kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang petunjuk teknis pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan PATEN; b) surat edaran mendagri nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang upaya strategis peningkatan pelayanan publik di daerah; c) surat edaran mendagri nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); d) surat edaran mendagri nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang percepatan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat 1 ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab. Atau Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pada Kecamatan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19

Tahun 2008 tentang Kecamatan, yang menegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permendagri ini mengatur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Selanjutnya Pemerintah melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yakni “Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja di Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.”

B. Perumusan masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan sehingga penelitian dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan dikaji atau dibahas dalam suatu penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan peraturan menteri nomor 4 tahun 2010 tentang program pelayanan administrasi terpadu

kecamatan dalam rangka meningkatkan kinerja di kantor camat kecamatan pulau rakyat kabupaten asahan.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dan kegunaan dari penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan peraturan menteri nomor 4 tahun 2010 tentang program pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kinerja di kantor camat kecamatan pulau rakyat kabupaten asahan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat melatih penulis dalam mengembangkan wawasan pikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah-masalah yang ada dan timbul dilingkungannya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran pada kantor camat kecamatan pulau rakyat kabupaten asahan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara.

D. Sistematika Penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang pengertian Implementasi, Implementasi Kebijakan, Pengertian kebijakan publik, Pengertian Implementasi Kebijakan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian serta deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang kondisi lapangan atau berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V : Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Pengertian Implementasi

Mazmanian (2007:174) menjelaskan makna implementasi ini adalah memahami dengan senyatanya terjadi sesuatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian atau kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Susilo (2007:174) implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun nilai dan sikap.

Grindle (2006:23) implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari individual projects dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai. Proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung dan tidak langsung dapat

mempengaruhi perilaku dan semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh pada kebijakan baik yang negatif maupun yang positif.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan suatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan ini adalah satu aspek proses kebijakan yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tertentu.

B. Pengertian Kebijakan

Budiardjo (2000:12) menyatakan kebijakan adalah suatu kumpulan yang diambil oleh seorang pelaku atau oleh kepala politik dalam usaha memilih tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Solly (2007:9) Kebijakan publik adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Alwi (2008:75) Kebijakan merupakan petunjuk dan batasan secara umum yang menjadi arah dari tindakan yang dilakukan dan aturan yang harus diikuti oleh para pelaku dan pelaksana kebijakan karena sangat penting bagi pengolahan dalam mengambil keputusan atas perencanaan yang telah dibuat dan disepakati bersama.

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain,

termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang di hadapi dan harus di laksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan sebelumnya guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

C. Pengertian Implementasi Kebijakan

Solichin (1991:45) implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, ini menyangkut masalah konflik keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Anderson (2001:93) mengemukakan implementasi kebijakan merupakan tahapan dan proses kebijakan. Anderson menetapkan bahwa implementasi pelaksanaan merupakan penerapan kebijaksanaan atau mesin administratif pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah politik.

Usman (2002:70) Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Dari penjelasan diatas fungsi implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan Negara yang diwujudkan sebagai out come atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan *policy delivery system* atau sistem penyampaian kebijaksanaan.

D. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang di cita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil makmur dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, maka kebijakan publik adalah seluruh prasarana dan sarana untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain kebijakan publik adalah hal hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan dan hal hal yang diputuskan pemerintah untuk tidak dikerjakan.

Udoji (2006: 81) mendefinisikan kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang saling berkaitan dan memengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Jenkins (2001:15) merumuskan kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut.

Dunn (2003:17) Mengemukakan kebijakan publik sebagai rangkaian kegiatan panjang dari banyak atau sedikit kegiatan yang saling berhubungan dan di susun oleh pemerintah dalam bidang pertahanan, kesehatan, pendidikan, pembangunan.

Nugroho (2008: 55) merumuskan defini kebijakan publik secara sederhana yakni kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat Negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan.

Dari penjelasan diatas, di simpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu hal-hal yang diputuskan oleh pemerintah dan hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk tidak dikerjakan.

E. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Pressman (2004:5) implementasi kebijakan publik adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem dan pengembangan sebuah program kontrol yang meminimalkan konflik dan deviasi dari tujuan yang telah ditetapkan..

Menurut Patton (1993) bahwa implementasi kebijakan publik berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, Unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanaka.

Wahab (1991:45) implementasi kebijakan publik adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan bukan hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu ini menyangkut masalah konflik keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Winarno (2002:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar, tahap implementasi kebijakan tidak akan mulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan Negara yang diwujudkan sebagai out come atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan *policy delivery system* atau sistem penyampaian kebijaksanaan.

F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Implementasi

Suatu keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Winarno (2002:126) ada empat faktor yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi, yaitu:

1. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkannya. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

Ada tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan aspek komunikasi ini, antara lain:

- a. Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu hasil implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam proses transmisi ini yaitu adanya salah pengertian, hal ini terjadi karena komunikasi implementasi tersebut telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga hal yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.

- b. Kejelasan informasi, dimana komunikasi atau informasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan. Kejelasan informasi kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi kebijakan, dimana pada tataran tertentu para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan, tetapi pada tataran yang lain maka hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.
- c. Konsistensi informasi yang disampaikan, yaitu perintah ataupun informasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah jelas dan konsisten untuk dapat diterapkan dan dijalankan. Apabila perintah yang diberikan seringkali berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

2. Sumber Daya

Suatu implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila implementor kekurangan sumber daya. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi dokumen saja.

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang

dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kineja program.

Informasi merupakan sumber daya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang.

Sumber daya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil suatu program dapat berjalan dengan baik.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika

implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan, kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program ke arah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Dukungan dari pimpinan juga sangat mempengaruhi pelaksanaan program sehingga dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang

mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Sehingga pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut Grindle dalam Subarsono (2005) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel besar yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*konteks of policy*). Variabel isi kebijakan mencakup :

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan.
2. Jenis manfaat yang diterima oleh *target group*.
3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari suatu kebijakan.
4. Apakah letak dari sebuah program sudah tepat.
5. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci
6. Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya manusia.

Variabel lingkungan kebijakan mencakup :

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, strategi yang dimiliki para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

2. Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa.
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas sasaran.

Edward III dalam Subarsono (2005) lebih lanjut mengemukakan dua premis untuk keperluan studi implementasi kebijakan yaitu prakondisi-prakondisi apakah yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan serta hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam penerapannya. Untuk menjawab pertanyaan tersebut kemudian diidentifikasi faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi implementasi kebijakan sebagai variabel independen yang mempengaruhi kinerja dari implementasi. Faktor-faktor tersebut meliputi empat variabel, yaitu :

1. Komunikasi
2. Sumber daya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi

Keempat faktor tersebut tidak hanya secara langsung mempengaruhi implementasi, akan tetapi juga tidak secara langsung masing-masing faktor berpengaruh terhadap faktor lainnya.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh beberapa pakar kebijakan diatas, secara umum terlihat bahwa para ahli kebijakan tersebut memiliki variasi pandangan dalam merumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Dalam variasi pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang sangat kompleks karena ada banyak faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap implementasi suatu kebijakan.

G. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan badan atau kantor pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa akan datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perizinan dan non perizinan.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat,.Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa PATEN adalah suatu penyelenggaraan pelayan publik di Kecamatan yang diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan badan atau kantor pelayanan terpadu di

Kabupaten/Kota agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang prizinan dan non prizinan.

H. Pengertian Kinerja

Rivai (2005:50) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standart hasil kinerja, target, sasaran atau kreteria yang telah di tentukan terlebih dahulu yang telah di sepakati bersama.

Mangkunegara (2000:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Tika (2006:121) kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang yang di pengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam priode waktu tertentu.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah keberhasilan seseorang secara keseluruhan baik secara kualitas, efektivitas, dan efesiensi kinerja dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab untuk mencapai PATEN yang optimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun jenis penelitian yang digunakan di dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Faisal (2000:81) Data deskriptif dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni : ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat di amati dari orang-orang (subjek itu sendiri). Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (natural setting) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan-bilangan (tidak ditrasformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak ditafsirkan sesuai dengan ketentuan statistik/matematika).

Dengan demikian penelitian ini akan memberikan gambaran tentang Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja di Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan berdasarkan fakta-fakta yang ada dan akan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang di peroleh.

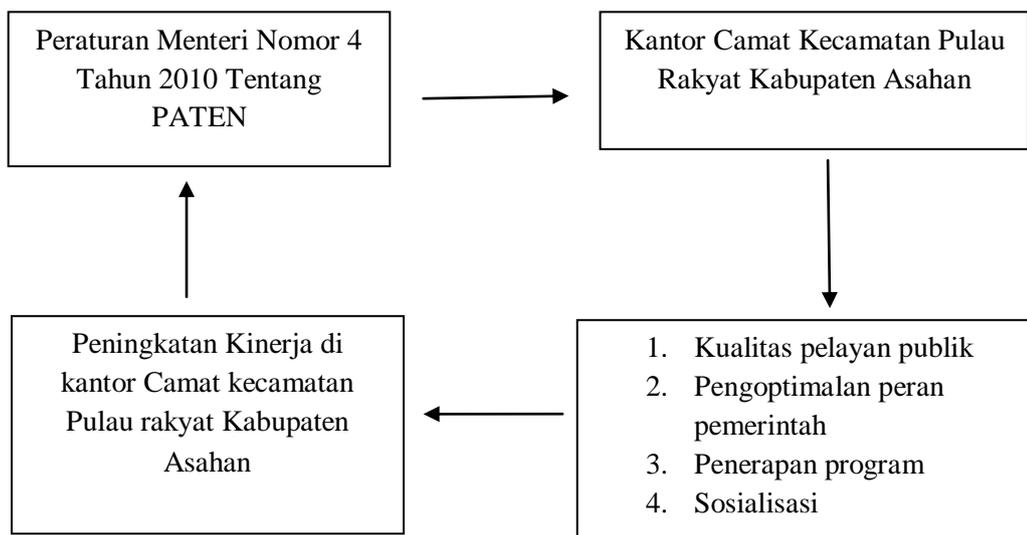
B. Kerangka Konsep

Berdasarkan judul penelitian, yaitu Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja di Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Kerangka konsep yang akan di deskripsikan dan dijelaskan adalah bagaimana pelaksanaan kebijakan tersebut di Kecamatan Pulau Rakyat .

Nawawi (2003:43) bahwa kerangka konsep itu disusun sebagai perkiraan teoritis dari hasil yang akan dicapai setelah dianalisis secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki.

Gambar 3.1

Bagan Kerangka Konsep Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja di Kantor Camat



C. Defenisi Konsep

Nawawi (2003:43) mengemukakan konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Definisi konsep merupakan penjabaran tentang konsep-konsep yang telah di kelompokkan ke dalam variabel agar lebih terarah. Jadi, jelasnya definisi konsep dimaksud untuk merubah konsep-konsep yang berupa konstitusi dengan kata-kata yang menggunakan perilaku atau gejala yang dapat ditemukan oleh orang lain kebenarannya.

1. Implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan

aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan ini adalah satu aspek proses kebijakan yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tertentu.

2. Kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain, termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang di hadapi dan harus di laksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan sebelumnya guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. Implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan Negara yang diwujudkan sebagai out come atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan *policy delivery system* atau sistem penyampaian kebijaksanaan.
4. Kebijakan publik merupakan suatu hal-hal yang di putuskan oleh pemerintah dan hal-hal yang yang diputuskan pemerintah untuk tidak dikerjakan.
5. Implementasi kebijakan publik adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan Negara yang diwujudkan sebagai out come atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan *policy delivery system* atau sistem penyampaian kebijaksanaan.
6. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan PATEN adalah suatu penyelenggaraan pelayan publik di Kecamatan yang diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat

dan menjadi simpul pelayanan badan atau kantor pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang prizinan dan non prizinan.

7. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk menganalisa variable tersebut.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosisialisasikan.
2. Adanya tujuan-tujuan yang dilaksanakan.
3. Adanya strategi yang dilakukan.
4. Adanya sasaran yang ditetapkan.

E. Narasumber

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah, antara lain :

1. Camat Pulau Rakyat : Alinuddin SH.
2. Kepala Desa : Sabaruddin
3. Staf Kantor Camat Pulau Rakyat : Neny Ety Siska Rambe

4. Masyarakat Kecamatan Pulau Rakyat :

- M. Arif Sitorus
- Sahrul Darmawan Siagian

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah :

a. Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data dimana peneliti turun langsung ke lapangan atau lokasi guna memperoleh data dan fakta yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Yang termasuk dalam data primer ini adalah wawancara, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap narasumber/responden yang berkaitan dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Merupakan hasil pengumpulan data yang diteliti yang mempelajari berbagai literature, buku-buku, dokumen-dokumen, maupun catatan tertulis yang relevan dengan masalah yang diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul, mempelajari data, menelaah, menyusunnya dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkan dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Penggunaan metode tersebut dengan

mempertimbangkan bahwa penelitian ini berusaha untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan peraturan menteri no. 4 tahun 2010 tentang program pelayanan Administrasi terpadu dalam rangka meningkatkan kinerja di kantor camat kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

Sebelum dianalisa data-data penelitian diperoleh dari wawancara yang dilakukan langsung kepada key informan dan memperoleh data dari tempat penelitian terkait, kemudian data diklasifikasi sesuai dengan jenisnya, sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian, kemudian data tersebut ditabulasikan sehingga akan memudahkan dalam pengolahan dan menganalisanya.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan diteliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang berguna atau bermanfaat dalam penelitian. Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Penelitian ini dilakukan pada awal bulan Februari sampai bulan Maret 2017.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Visi dan Misi Kecamatan Pulau Rakyat

Pemerintah Kecamatan Pulau Rakyat senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan menjalankan Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Asahan sebagai berikut :

Visi : Terwujudnya Asahan yang Religius, Sehat, Cerdas dan Mandiri

Misi : 1. Meningkatkan sumber daya manusia berbasis IMTAQ.

2. Meningkatkan pelayanan dan kesadaran kesehatan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang berkeadilan.
4. Mengembangkan pola pembangunan dan partisipatif, proaktif, kreatif dan inovatif dengan menjadikan masyarakat yang cerdas sebagai basis utama pelaku pembangunan ditengah kompetisi global.
5. Mengelola kemajemukan masyarakat dengan menjunjung tinggi nilai budaya dan memelihara kearifan lokal.
6. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang profesional, amanah, bersih dan berwibawa secara akuntabel dan transparan dengan berorientasi pada pelayanan publik yang prima untuk mendorong percepatan pembangunan.
7. Meningkatkan pembangunan infrastruktur, sarana dan prasarana lainnya secara merata dalam rangka mendorong terwujudnya masyarakat yang mandiri dan berwawasan lingkungan.
8. Mendorong terciptanya penegakan Hukum dan hak asasi Manusia (HAM), keamanan, ketertiban, keadilan, dan perlindungan bagi masyarakat.
9. Meningkatkan daya saing pertanian dalam arti luas.
10. Melakukan percepatan pembangunan prekonomian dengan mendorong pertumbuhan investasi daerah yang dipadukan dengan koperasi dan UKM, pariwisata, perdagangan, industri, pembangunan pasar dan modern.

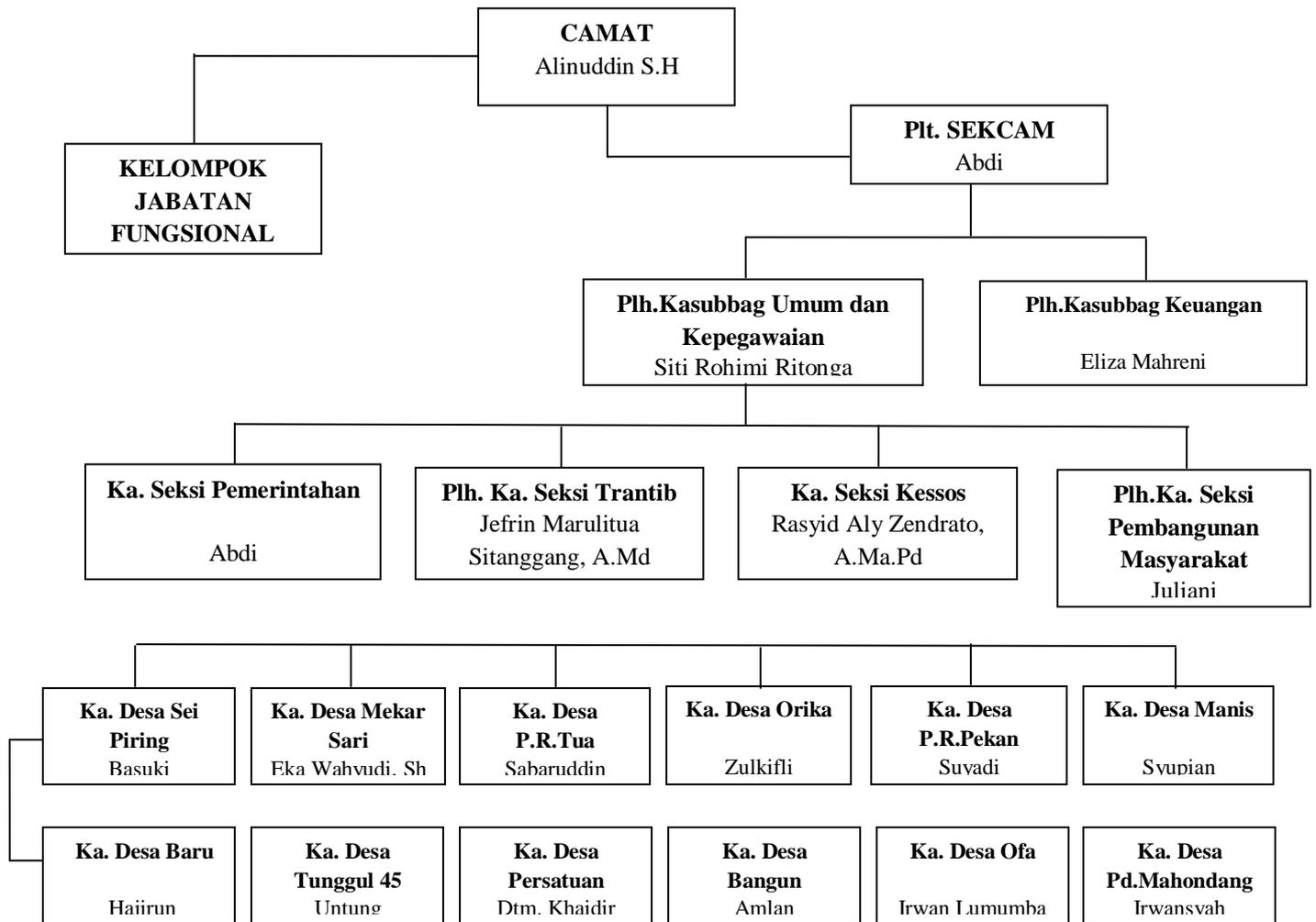
2. Struktur Organisasi Kecamatan Pulau Rakyat

Adapun susunan organisasi kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan adalah sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat terdiri dari :
 - a. Kasubbag Umum dan Kepegawaian.
 - 1) Kepala Seksi Pemerintahan.
 - 2) Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban.
 - 3) Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial.
 - 4) Kepala Seksi Pembangunan.
 - b. Kasubbag Keuangan.
3. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 3.2

**Bagan Struktur Organisasi Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat
Kabupaten Asahan**



Sumber : Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kecamatan Pulau Rakyat

A. Camat

1. Camat mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan/menjalankan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah Kecamatan.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 pasal ini, Camat mempunyai fungsi :
 - a. Menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintahan Umum, pembinaan Pertanahan dan Pembinaan Politik dalam Negeri.
 - b. Melaksanakan pembinaan Pemerintahan Desa/Kelurahan.
 - c. Melaksanakan ketentraman dan ketertiban Wilayah.
 - d. Melaksanakan pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi serta pembinaan sosial.
 - e. Melaksanakan penyusunan program, pembinaan Administrai ketatausahaan dan rumah tangga.
 - f. Mengkoordinasikan permasalahan tentang sengketa tanah pada instansi terkait untuk mengambil langkah penyelesaiannya.
 - g. Melaksanakan pembinaan keamanan ketertiban, pembinaan administrasi pemerintahan, pembinaan kehidupan masyarakat, pembinaan politik dalam Negeri, pembinaan ideologi Negara, pembinaan kerukunan hidup di masyarakat.

- h. Memberikan petunjuk dan bimbingan penyelesaian tugas pada bawahan dengan cara lisan/tulisan agar tugas – tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan lancar.
 - i. Menganalisa data yang diterima dari perangkat Kecamatan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan oleh bawahan untuk mengambil langkah – langkah penyelesaiannya.
3. Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 pasal ini, Camat dibantu oleh :
- a. Seketaris Kecamatan
 - b. Kepala seksi Pemerintahan
 - c. Kepala seksi Ketentraman dan Ketertiban
 - d. Kepala seksi Pendapatan
 - e. Kepala seksi Kesejahteraan Sosial
 - f. Kepala seksi Pembangunan Masyarakat

B. Seketaris kecamatan

- 1. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh organisasi Pemerintah Kecamatan.
- 2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 pasal ini, Sekretaris kecamatan mempunyai fungsi :
 - a. Melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaannya.

- b. Melaksanakan urusan tata usaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.
- c. Mempersiapkan berkas usulan PNS dalam rangka mutasi pegawai (pengangkatan, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, pindah dan pensiun.
- d. Mempersiapkan bahan – bahan dalam rangka pemeliharaan kesejahteraan pegawai.
- e. Merencanakan pengadaan alat – alat tulis kantor dan perlengkapan lainnya serta melakukan kegiatan – kegiatan kebersihan Kantor.
- f. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan administrasi serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh Perangkat Pemerintah Kecamatan.
- g. Melaksanakan koordinasi terhadap segala kegiatan yang di lakukan oleh Perangkat Kecamatan dalam rangka penyelenggaraan Administrasi pemerintah.
- h. Melaksanakan pengendalian dan evaluasi terhadap seluruh kegiatan satuan organisasi Kecamatan.
- i. Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi penerimaan, penyimpanan dan mengeluarkan uang Pemerintah Kecamatan.
- j. Mengurus dan membayarkan gaji pegawai di sekretariat Kecamatan.
- k. Melaksanakan pengendalian tata naskah Dinas yang meliputi, pengurusan naskah Dinas, surat masuk, naskah Dinas keluar, penyimpanan, penerimaan, dan peninjauan arsip.

- l. Mempersiapkan bahan – bahan dalam rangka pembinaan pegawai.
- m. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
3. Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 pasal ini, sekretaris Kecamatan dibantu oleh :
 - a. Kepala Sub Bagian Umum
 - b. Kepala Sub Bagian Keuangan.
 - c. Kepala Sub Bagian Kepegawaian.

C. Kepala Sub Bagian Umum

1. Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Kecamatan yang berkaitan dengan urusan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan hukum, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat dan perlengkapan.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kepala Sub Bagian Umum dan mempunyai fungsi:
 - a. Melaksanakan urusan rumah tangga Kecamatan.
 - b. Melaksanakan urusan surat menyurat yang meliputi menerima, membaca, meneliti, mengagenda dan mendistribusikan surat masuk sesuai dengan tujuan surat.
 - c. Mempersiapkan administrasi perjalanan dinas dan melaksanakan urusan rumah tangga Kecamatan.
 - d. Mempersiapkan pelayanan angkutan dan perawatan kendaraan dinas serta memelihara kebersihan kantor dan pekarangan.
 - e. Mempersiapkan dan menyusun pelaksanaan acara acara Dinas.

- f. Menyusun dan mempersiapkan rencana kebutuhan barang dan perbekalan dan alat tulis kantor.
- g. Pengadaan perlengkapan dan perbekalan Dinas.
- h. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diprintahkan oleh atasan.

D. Kepala Sub Bagian Keuangan

1. Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan sebahagian tugas Sekretaris Kecamatan yang berkaitan dengan urusan Administrasi Keuangan yang meliputi penyusunan Anggaran, Pembukuan, Pertanggung Jawaban serta laporan Keuangan.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :
 - a. Melaksanakan penyusunan rencana anggaran Kecamatan.
 - b. Melaksanakan penyampaian dan melakukan pengelolaan administrasi keuangan.
 - c. Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran uang Kecamatan.
 - d. Melaksanakan penyusunan laporan bulanan keuangan Kecamatan.
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diperintah atasan.

E. Kepala Sub Bagian Kepegawaian

1. Kepala Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebahagian tugas Sekretaris Kecamatan yang berkaitan dengan urusan Administrasi Kepegawaian.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kepala Sub Bagian Kepegawaian mempunyai fungsi :
- a. Menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang – undangan, bahan pedoman dan petunjuk teknis serta bahan lain yang berhubungan dengan kepegawaian sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang kepegawaian dan mempersiapkan bahan pemecahan masalah.
 - c. Menyusun rencana kebutuhan dan pengembangan karir pegawai di lingkungan kecamatan.
 - d. Membina peningkatan disiplin pegawai di lingkungan Kecamatan.
 - e. Mempersiapkan berkas pengusulan kenaikan pangkat/gaji berkala PNS yang bertugas di lingkungan Kecamatan.
 - f. Mempersiapkan usul cuti pegawai yang bertugas di lingkungan Kecamatan.
 - g. Mempersiapkan usul perpindahan pegawai yang bertugas di lingkungan Kecamatan.
 - h. Menyusun daftar Urut Kepangkatan (DUK) PNS yang bertugas di lingkungan Kecamatan.
 - i. Menyusun berkas PNS yang akan memasuki masa pensiun bagi pegawai yang bertugas di lingkungan Kecamatan.
 - j. Mempersiapkan daftar hadir pegawai dan mengusulkan penetapan sanksi terhadap pelanggaran disiplin Kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

- k. Membuat laporan Resume kehadiran Pegawai yang bertugas di lingkungan kecamatan.
- l. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

F. Kepala Seksi Pemerintah

1. Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum, pemerintahan Desa/Kelurahan, administrasi kependudukan dan pembinaan politik dalam Negeri.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana pada ayat (1) pasal ini, Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :
 - a. Menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum Desa/Kelurahan.
 - b. Mengumpulkan, mensistematiskan, dan menganalisa data dibidang pemerintahan dan sosial politik.
 - c. Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka pembinaan imigrasi, urbanisasi, dan perpindahan penduduk.
 - d. Menyusun program penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan politik dalam Negeri, pembinaan ideologi Negara dan pembinaan kwarganegaraan.
 - e. Melaksanakan pengendalian dan pengevaluasian penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan politik dalam Negeri, pembinaan kesatuan bangsa, pembinaan masyarakat dan pembinaan kwarganegaraan.
 - f. Mempersiapkan pencalonan, pengangkatan, pemberhentian lurah/Kepala Desa, pejabat – pejabat lainnya serta memberikan bimbingan, dan petunjuk serta mengawasi pelaksanaan pemilihan Kepala Desa.

- g. Melaksanakan pembinaan pelaksanaan administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil serta melaksanakan pembinaan administrasi Desa/Kelurahan.
- h. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diprintah oleh atasan.

G. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

1. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas mempersiapkan bahan pembinaan Ketentraman dan Ketertiban.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada pasal ini, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi :
 - a. Menyusun pedoman dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.
 - b. Membina Pos Siskamling di Kecamatan.
 - c. Mempersiapkan bahan penyusunan program serta pelaksanaan program kesiagaan menghadapi bencana di Kecamatan.
 - d. Mempersiapkan bahan perumusan Kebijakan pengerahan sumber daya manusia Satuan Pelindung Masyarakat.
 - e. Mempersiapkan bahan penyusunan perumusan relokasi dan rekonstruksi akibat bencana.
 - f. Melaksanakan pembinaan terhadap SATLAK dan SATGAS penanggulangan bencana di Kecamatan.
 - g. Melaksanakan pengamanan terhadap peraturan Daerah maupun peraturan lainnya di Kecamatan.
 - h. Melaksanakan penertiban Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan.
 - i. Melaksanakan tugas – tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

H. Kepala Seksi Pendapatan

1. Kepala Seksi Pendapatan mempunyai tugas mempersiapkan bahan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan tentang peningkatan pendapatan daerah.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, Kepala Seksi Pendapatan mempunyai fungsi :
 - a. Menyusun inventarisasi sumber pendapatan daerah di Kecamatan.
 - b. Melaksanakan kebijakan teknis pengutipan dan pemungutan dan sumber pendapatan daerah di Kecamatan.
 - c. Melaksanakan pengkajian dan evaluasi terhadap potensi pendapatan daerah di Kecamatan.
 - d. Menyusun program pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah.
 - e. Melaksanakan tugas – tugas lain yang berhubungan dengan upaya pendapatan daerah di Kecamatan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
 - f. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

I. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

1. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program dan pembinaan Kesejahteraan Sosial.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada pasal ini, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :
 - a. Menyusun program, pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, peranan wanita dan olahraga.

- b. Melaksanakan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
- c. Mempersiapkan bahan-bahan pembinaan terhadap penderita cacat, tuna karya, tuna wisma dan panti asuhan.
- d. Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan dalam rangka pembinaan keagamaan, kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, kerukunan hidup beragama, pembinaan pendidikan masyarakat, pembinaan kesenian dan kebudayaan.
- e. Mengumpulkan, mensistematiskan dan menganalisa data untuk pembinaan kesejahteraan masyarakat.
- f. Mempersiapkan penyusunan program pembinaan kesejahteraan masyarakat.
- g. Mempersiapkan bahan-bahan dan saran-saran dalam rangka pemberian izin pertunjukan pasar malam, keramaian dan usaha sosial lainnya.
- h. Mempersiapkan pemberian bantuan dan pelayanan pada masyarakat fakir miskin dan anak yatim serta bimbingan sosial lainnya.
- i. Mempersiapkan kegiatan dalam rangka pembinaan dan penyuluhan tenaga kerja buruh serta generasi muda.
- j. Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan dalam rangka pembinaan pendidikan.
- k. Mempersiapkan rekomendasi penerbitan surat izin menikah.
- l. Melaksanakan pembinaan keluarga berencana.
- m. Mempersiapkan rapat-rapat pertemuan, acara resmi dan acara lainnya.

- n. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan kesejahteraan rakyat serta memonitor perkembangan penyelenggaraan pembinaan kesejahteraan rakyat.
- o. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh atasan.

J. Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat

1. Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat mempunyai tugas mengkoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan fisik, pelayanan umum, perekonomian dan industri serta kesejahteraan masyarakat.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, Kepala Pembangunan Masyarakat mempunyai fungsi :
 - a. Melaksanakan penyusunan program dan pembinaan perekonomian masyarakat desa, produksi dan distribusi.
 - b. Melaksanakan penyusunan program dan pembinaan lingkungan hidup.
 - c. Melaksanakan penyusunan program dan pembinaan kesejahteraan sosial.
 - d. Melaksanakan pembinaan lembaga masyarakat desa, PKK dan pembinaan penyelenggaraan lomba desa.
 - e. Melaksanakan kegiatan dalam rangka pembinaan listrik pedesaan.
 - f. Melaksanakan kegiatan dalam rangka koordinasi perencanaan pembangunan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan desa.
 - g. Melaksanakan kegiatan dalam rangka koordinasi pelaksanaan pembangunan sistem Unit Kerja Pembangunan (UDKP) di wilayah kecamatan.
 - h. Melaksanakan kegiatan koordinasi dalam rangka mensukseskan program BIMAS, INSUS, Penghijauan.

- i. Memprsiapkan penyusunan naskah laporan pemerintah Wilayah Kecamatan.
- j. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pembangunan dalam arti mengumpulkan, menganalisa data, merumuskan program dan petunjuk serta memonitor perkembangan pembangunan.
- k. Melaksanakan pembinaan terhadap kegiatan dibidang sosial politik dalam rangka memelihara stabilitas politik.
- l. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pembangunan desa dalam arti memberikan LKMB, meningkatkan swadaya gotong royong masyarakat, melaksanakan pembinaan kesejahteraan keluarga serta memberikan penyuluhan pembangunan desa.
- m. Mengumpulkan, mensistematiskan dan menganalisa data pembangunan desa pada umumnya.
- n. Melaksanakan pembinaan pembangunan perasarana desa dan pengembangan perekonomian desa.
- o. Melaksanakan kegiatan penyuluhan dalam rangka pengembangan kepariwisataan dan lingkungan hidup.
- p. Melaksanakan dan membina administrasi pelaksanaan bantuan pembangunan pemerintah desa yang bersumber dari pemerintah daerah dan masyarakat.
- q. Melaksanakan pembinaan terhadap lembaga-lembaga perekonomian desa.
- r. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Data Narasumber

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, dapat diperoleh data-data yang berhubungan dengan karakteristik narasumber berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan jabatan ataupun pekerjaan. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan kualitas pelayanan di kantor camat kecamatan Pulau rakyat kabupaten Asahan dan juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dari penelitian.

1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan narasumber yang berjenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	4 orang	80%
2.	Perempuan	1 orang	20%
Jumlah		5 orang	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber berdasarkan jenis kelamin berasal dari jenis kelamin laki-laki dengan persentase tertinggi sebanyak 80% atau berjumlah 4 orang, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 20% atau berjumlah 1 orang.

2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi lima kelompok yaitu narasumber yang berumur 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun. Pada tabel 4.2 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	26 – 35	2 orang	40%
2.	36 – 45	2 orang	40%
3.	46 – 55	1 orang	20%
Jumlah		5 orang	100%

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber berdasarkan umur dikelompokkan pada tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 26-35 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 40%, narasumber dengan umur 36-45 sebanyak 2 orang dengan persentase 40%, narasumber dengan umur 46-55 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase 20%.

3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, narasumber dikelompokkan menjadi dua kategori di dalam dunia pendidikan yaitu SMA, S1. Pada tabel 4.3 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SMA	3 orang	60%
2.	S1	2 orang	40%
Jumlah		5 orang	100%

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang mengenyam tingkat pendidikan SMA berada pada persentase tertinggi sebanyak 60% atau berjumlah 3 orang, sedangkan yang mengenyam pendidikan S1 berada pada frekuensi terendah yaitu 40% atau berjumlah 2 orang.

4. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan

Berdasarkan pekerjaan atau jabatan, narasumber dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu Pegawai Negeri Sipil, Kepala Desa dan Wiraswasta. Pada tabel 4.4 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.4

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan

No.	Pekerjaan/Jabatan	Frekuensi	Persentase
1.	Pegawai Negeri Sipil	2 orang	40%
2.	Kepala Desa	1 orang	20%
3.	Wiraswasta	2 orang	40%
Jumlah		5 orang	100%

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang bekerja sebagai pegawai negeri dan wiraswasta berada pada persentase tertinggi sebanyak 40% atau berjumlah masing-masing 2 orang, sedangkan kepala desa berada pada persentase 20% atau sebanyak 1 orang.

B. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan, maka dideskripsikan sebagai berikut :

1. Adanya Program-program yang Dilaksanakan dan Disosialisasikan

Program dapat diartikan sebagai cara yang disahkan untuk mencapai tujuan dimana melalui hal tersebut bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan dari program itu sendiri dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Alinuddin selaku Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017,

menyatakan bahwa untuk melaksanakan suatu program harus berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga program dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Setelah program dilaksanakan kemudian dapat disosialisasikan kepada seluruh masyarakat melalui rapat yang diadakan Camat kepada seluruh Kepala Desa agar program dapat tersosialisasikan secara merata keseluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Neny selaku Staf Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa dalam menjalankan suatu program harus sesuai dengan prosedur yang diterapkan, sehingga program dapat berjalan dengan baik agar tujuan dari program tersebut dapat tercapai dan untuk menyosialisasikan program dengan mengadakan rapat kepada seluruh Kepala Desa yang ada di Kecamatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sabaruddin selaku Kepala Desa Pulau Rakyat Tua Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa program-program yang dijalankan selama ini sudah berjalan dengan baik dan dengan adanya program paten ini dapat membantu masyarakat dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat langsung di kantor camat, sehingga memudahkan masyarakat dalam hal biaya maupun waktu. Sosialisai yang dilaksanakan dengan cara membuat suatu rapat dengan seluruh Kepala Desa, setelah itu Kepala Desa membuat perkumpulan dengan Kepala Lingkungan selanjutnya Kepala Lingkungan tersebut yang memberitahukan kepada masyarakat di lingkungannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Arif Sitorus selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa program PATEN yang dikeluarkan pemerintah tersebut sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan, karena tujuan dari program tersebut untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal biaya, waktu dan jarak tempuh yang lebih dekat. Akan tetapi sosialisasi yang diberikan sejauh ini belum merata secara keseluruhan, karena masih banyak ditemukan masyarakat yang belum mengetahui terkait proram tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sahrul Darmawan selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa program PATEN tersebut cukup terlaksana dengan baik dan sangat membantu masyarakat karena dengan adanya program tersebut lebih memudahkan masyarakat untuk mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat terutama masyarakat yang bertempat tinggal di pedalaman Desa. Akan tetapi sosialisasi yang diberikan belum merata karena masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui terkait program PATEN tersebut.

Jadi dari hasil wawancara yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa program PATEN yang dijalankan di kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada dan dengan adanya program PATEN tersebut dapat meningkatkan

kinerja di kantor Camat kecamatan pulau rakyat kabupaten Asahan dan sangat membantu masyarakat dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. Akan tetapi sosialisasi yang diberikan belum sepenuhnya merata, masih ada ditemukan masyarakat yang belum mengetahui terkait program PATEN tersebut.

2. Adanya Tujuan-tujuan dalam Pelaksanaan

Tujuan merupakan misi sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dimasa yang akan datang dan manajer bertugas mengarahkan jalannya suatu organisasi. Penentuan tujuan merupakan langkah pertama dalam membuat perencanaan, sehingga dalam pelaksanaannya nanti terarah sesuai dengan tujuan dan hasil yang ingin dicapai. Pendefinisian pada tujuan bersifat normatif dan periode waktunya lebih umum, sehingga tingkat keterukuran dari tujuan lebih tidak terukur dan kelompok targetnya pun menjadi tidak spesifik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Alinuddin selaku Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa tujuan dalam pelaksanaan program PATEN adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus surat-surat yang diperlukan, selain itu dapat mempercepat masyarakat dalam pengurusan surat-surat tersebut. Akan tetapi dalam pelaksanaan program PATEN tersebut masih terdapat hambatan yaitu pada jaringan, sehingga menyebabkan lambatnya kerja sistem.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Neny selaku Staf Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa tujuan pemerintah mengeluarkan program tersebut, agar

mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. Hambatan dalam pelaksanaan program tersebut terletak pada jaringan, sehingga memperlambat kerja sistem.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sabaruddin selaku Kepala Desa Pulau Rakyat Tua Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa tujuan pemerintah mengeluarkan program tersebut untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat yang diperlukan seperti e-ktp dan lain sebagainya. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang terletak pada jaringan. Terkadang adanya gangguan pada jaringan, sehingga dalam pengurusan jadi sedikit memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sahrul Darmawan selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa tujuan dari program PATEN tersebut untuk mempermudah dan mempercepat dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. Di samping itu masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, terkadang adanya gangguan pada jaringan yang menyebabkan masyarakat menunggu cukup lama dalam pengurusan surat-surat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sahrul Darmawan selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa tujuan dibuatnya program tersebut adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat dan hambatan yang dirasakan sejauh ini, karena adanya

gangguan pada jaringan sehingga dalam proses penyelesaiannya memakan waktu yang cukup lama.

Jadi dari hasil wawancara yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, seperti e-ktp dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya. Akan tetapi masih ada keluhan dari masyarakat karena adanya gangguan pada jaringan sehingga memperlambat kerja sistem yang menyebabkan proses pembuatan surat-surat tersebut memakan waktu yang cukup lama.

3. Adanya Strategi yang Dilaksanakan

Strategi secara umum berarti teknik untuk mendapatkan kemenangan dan pencapaian tujuan. Berdasarkan kamus bisnis pengertian strategi adalah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah. Pengertian strategi adalah seni dan ilmu perencanaan dan memanfaatkan sumber daya untuk penggunaan yang paling efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Alinuddin selaku Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa strategi yang diterapkan dalam pelaksanaan setiap program adalah dengan memberikan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Dan sejauh ini strategi yang telah diterapkan tersebut berjalan dengan baik dan tidak ada hambatan apapun.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Neny selaku Staf Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan suatu strategi yang paling tepat untuk tercapainya suatu tujuan dalam suatu program. Oleh karena itu kedisiplinan pegawai sangat diterapkan di Kantor Camat tersebut agar suatu pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu semua pegawai harus mematuhi apa yang diperintahkan oleh atasan. Sejauh ini strategi yang diterapkan sudah berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan apapun.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sabaruddin selaku Kepala Desa Pulau Rakyat Tua Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa strategi yang diterapkan agar suatu program berjalan sesuai rencana sudah terlaksana baik. Strategi yang diterapkan di kantor Camat tersebut dapat menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, karena pegawai harus disiplin dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Arif Sitorus selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa strategi yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik dan dengan dibuatnya strategi tersebut pegawai menjadi lebih disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sahrul Darmawan selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat

Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa dengan adanya strategi yang diterapkan di Kantor Camat tersebut membuat masyarakat lebih puas karena mereka merasa dilayani dengan baik dalam mengurus surat-surat oleh pegawai yang bekerja di Kantor tersebut.

Jadi dari hasil wawancara yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan di Kantor Camat tersebut sudah berjalan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan masyarakat dan dalam pelaksanaannya pun tidak ada kendala, sehingga pencapaian tujuan pada program PATEN dapat terlaksana.

4. Adanya Sasaran yang Ditetapkan

Sasaran merupakan setingkat lebih rinci dari pada tujuan. Jika tujuan berarti suatu pencapaian yang diinginkan dari kegiatan perencanaan, maka sasaran adalah pernyataan operasional dari keinginan yang lebih jelas sekaligus menyajikan tahap-tahap spesifik untuk mencapai tujuan tertentu. Sasaran juga merupakan suatu pernyataan spesifik yang menyatakan hasil terukur yang dicapai suatu kelompok atau orang tertentu selama kurun waktu tertentu pula.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Alinuddin selaku Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa program yang dijalankan tersebut sudah tepat pada sasaran yang diinginkan dan upaya yang dilakukan agar suatu program tepat pada sasaran adalah dengan memberikan arahan kepada setiap pegawai agar dapat bekerja dengan baik, salah satunya dengan menyelesaikan kerja tepat pada waktunya dan dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Neny selaku Staf Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa program PATEN yang sedang dijalankan saat ini sudah tepat pada sasaran yang dituju. Upaya yang dilakukan agar berjalannya suatu program tepat pada sasaran yang dituju yaitu dengan mengikuti setiap arahan yang diberikan oleh Camat dan menjalankannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sabaruddin selaku Kepala Desa Pulau Rakyat Tua Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa sejauh ini program tersebut sudah tepat pada sasaran, khususnya untuk masyarakat yang berada cukup jauh di pedalaman Desa. Upaya yang dilakukan agar program tersebut dapat berjalan dengan baik dan tepat pada sasaran yaitu dengan mengadakan perkumpulan kepada setiap kepala lingkungan dan menggalakkan kepada seluruh masyarakat terkait program paten tersebut sehingga masyarakat mengetahui mengenai program paten dan turut serta dalam mendukung berjalannya program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Arif Sitorus selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa program tersebut sudah tepat pada sasaran dan upaya yang dilakukan berupa memberitahukan kepada warga-warga lain yang belum mengetahui terkait program paten tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sahrul Darmawan selaku masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan Pulau Rakyat

Kabupaten Asahan pada tanggal 12 Februari 2017, menyatakan bahwa program paten yang sedang berjalan tersebut sudah tepat pada sasaran yang diharapkan dan upaya yang dilakukan dengan memberitahukan kepada warga-warga yang lain, yang belum mengetahuinya agar mereka turut serta dalam berjalannya program tersebut.

Jadi dari hasil wawancara yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa program PATEN yang dikeluarkan pemerintah sudah tepat pada sasaran yang dituju. Tujuan dari program tersebut adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat berupa dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat dan dalam pengurusannya bisa langsung dilakukan di Kantor Camat. Yang dikatakan tepat pada sasaran yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan masyarakat itu sendiri

C. Analisis Hasil Wawancara

1. Adanya Program-program yang Dilaksanakan dan Disosisialisasikan

Program merupakan suatu cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, dimana melalui hal tersebut bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan program itu sendiri dapat tercapai.

Dengan adanya suatu program maka semua kegiatan yang sudah direncanakan dapat disinkronkan dengan unit atau divisi kepengurusan yang satu dengan yang lainnya, sehingga kegiatan dalam suatu organisasi dapat terlaksana

dengan baik. Tercapai atau tidaknya tujuan dalam suatu program tersebut tergantung dengan bagaimana program tersebut dilaksanakan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Grindle (2006:23) implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari individual projects dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai. Proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung dan tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dan semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh pada kebijakan baik yang negatif maupun yang positif.

Dengan demikian untuk mengimplementasikan suatu peraturan kebijakan, program adalah suatu cara atau kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yang hasil akhirnya akan berdampak kepada masyarakat, baik itu negatif ataupun positif. Sebagaimana yang terlihat pada Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan, bahwa setiap program yang telah dibuat dapat terlaksana dengan baik dan sudah tersosialisasikan, karena seluruh pegawai melaksanakan kerja sesuai dengan prosedur yang ada.

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Sabaruddin selaku Kepala Desa Pulau Rakyat Tua Kabupaten Asahan, menyatakan bahwa program-program yang dijalankan selama ini sudah berjalan dengan baik dan dengan adanya program paten ini dapat membantu masyarakat

dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat langsung di kantor camat, sehingga memudahkan masyarakat dalam hal biaya maupun waktu. Sosialisai yang dilaksanakan dengan cara membuat suatu rapat dengan seluruh Kepala Desa, setelah itu Kepala Desa membuat perkumpulan dengan Kepala Lingkungan selanjutnya Kepala Lingkungan tersebut yang memberitahukan kepada masyarakat di lingkungannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, program-program yang dijalankan pada Kantor Camat tersebut sudah berjalan dengan baik, salah satunya adalah program PATEN. Program tersebut dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik dan sudah disosialisasikan kepada masyarakat, walaupun masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui terkait program tersebut.

2. Adanya Tujuan-tujuan dalam Pelaksanaan

Tujuan merupakan langkah pertama dalam membuat perencanaan, sehingga dalam pelaksanaannya nanti terarah sesuai dengan tujuan dan hasil yang ingin dicapai. Tujuan berarti hal yang ingin dituju. Pendefenisian pada tujuan bersifat normatif dan periode waktunya lebih umum, sehingga tingkat keterukuran dari tujuan lebih tidak terukur dan kelompok targetnya pun menjadi tidak spesifik.

Sebagaimana yang dikemukakan Winarno (2002:102) implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu

maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar, tahap implementasi kebijakan tidak akan mulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Dengan demikian untuk mengimplementasikan suatu peraturan kebijakan, tujuan merupakan suatu hal yang ingin dicapai dengan cara meningkatkan kinerja seseorang dalam mencapai tujuan tersebut. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena masyarakat merupakan sasaran yang ingin dituju dalam pelaksanaan suatu program. Sebagaimana yang terlihat pada Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan, bahwa pelaksanaan program PATEN sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari program tersebut ialah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan masyarakat langsung di Kantor Camat, sehingga akan menghemat biaya, waktu dan prosesnya akan lebih cepat. Di samping itu, pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik.

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada para narasumber, menyatakan bahwa tujuan dalam pelaksanaan program paten adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus surat-surat yang diperlukan, selain itu dapat mempercepat masyarakat dalam pengurusan surat-surat tersebut. Akan tetapi dalam pelaksanaan program paten tersebut masih

terdapat hambatan yaitu pada jaringan, sehingga menyebabkan lambatnya kerja sistem.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, tujuan dalam pelaksanaan program PATEN sudah tercapai, pegawai bekerja sesuai dengan prosedur yang ada dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hanya saja terkadang adanya gangguan pada jaringan sehingga dapat menghambat kerja sistem, yang menyebabkan proses penyelesaian pekerjaan akan memakan waktu cukup lama.

3. Adanya Strategi yang Dilaksanakan

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip gagasan secara rasional dan memiliki taktik dalam mencapai tujuan secara efektif.

Sebagaimana yang dikemukakan Nugroho (2008: 55) merumuskan definisi kebijakan publik secara sederhana yakni kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat Negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan.

Dengan demikian untuk mengimplementasikan suatu peraturan kebijakan, strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan esekusi dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, dan adanya sebuah keputusan sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan yang bersangkutan. Sebagaimana yang terlihat pada Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat

Kabupaten Asahan, bahwa adanya strategi dalam pelaksanaan program PATEN sudah diterapkan, strategi yang diterapkan pada program ini ialah adanya berupa sanksi-sanksi tegas yang diberikan kepada pegawai yang melanggar aturan, diterapkannya strategi tersebut agar pegawai lebih disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan-aturan yang ada, dan melayani masyarakat dengan baik.

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada para narasumber, menyatakan bahwa strategi yang diterapkan di kantor Camat tersebut dapat menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, karena pegawai harus disiplin dalam bekerja dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, strategi yang diterapkan dikantor camat tersebut untuk menjadikan pegawai disiplin dalam bekerja dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, dan sejauh ini strategi yang diterapkan di kantor camat tersebut sudah terlaksana dengan baik.

4. Adanya Sasaran yang Ditetapkan

Tujuan merupakan suatu hal yang ingin dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya sasaran yang ingin dituju. Sasaran adalah tingkat-tingkat atau poin-poin untuk mencapai tujuan. Apabila dalam suatu organisasi atau institusi pemerintahan ingin mencapai suatu tujuan dan sasaran maka pelaksanaannya harus lebih efektif.

Sebagaimana yang dikemukakan Budi Winarno (2005:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan

yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan. Tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan dan sasaran ditetapkan terlebih dahulu yang dilakukan oleh formulasi kebijakan.

Dengan demikian untuk mengimplementasikan suatu peraturan kebijakan, sasaran merupakan sesuatu yang ingin dituju, tanpa adanya sasaran maka suatu kebijakan tidak dapat dilaksanakan. Sebagaimana yang terlihat pada Kantor Camat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan, bahwa pelaksanaan kebijakan yang dilakukan sudah tepat pada sasaran yang dituju, dengan demikian pelaksanaannya pun sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada.

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada para narasumber, menyatakan bahwa sejauh ini program tersebut sudah tepat pada sasaran, khususnya untuk masyarakat yang berada cukup jauh di pedalaman Desa. Upaya yang dilakukan agar program tersebut dapat berjalan dengan baik dan tepat pada sasaran yaitu dengan mengadakan perkumpulan kepada setiap kepala lingkungan dan menggalakkan kepada seluruh masyarakat terkait program paten tersebut sehingga masyarakat mengetahui mengenai program paten dan turut serta dalam mendukung berjalannya program tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, sasaran yang dituju dalam pelaksanaan kebijakan di Kantor Camat tersebut sudah tepat dan pelaksanaannya pun berjalan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penelitian dilakukan tentang implementasi kebijakan peraturan menteri nomor 4 tahun 2010 tentang program pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kinerja di kantor camat kecamatan pulau rakyat kabupaten asahan, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan kebijakan peraturan menteri nomor 4 tahun 2010 tentang program pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor camat kecamatan pulau rakyat kabupaten asahan dalam rangka meningkatkan kinerja sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari :

1. Program-program yang dijalankan pada Kantor Camat tersebut sudah berjalan dengan baik, salah satunya adalah program PATEN. Dimana program tersebut dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik dan sudah disosialisasikan kepada masyarakat, walaupun masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui terkait program tersebut.
2. Tujuan dalam pelaksanaan program PATEN sudah tercapai, pegawai bekerja sesuai dengan prosedur yang ada dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hanya saja terkadang adanya gangguan pada jaringan sehingga dapat menghambat kerja sistem, yang menyebabkan proses penyelesaian pekerjaan akan memakan waktu cukup lama.
3. Strategi yang diterapkan dikantor camat tersebut untuk menjadikan pegawai disiplin dalam bekerja dan berkomunikasi dengan baik kepada

masyarakat, dan sejauh ini strategi yang diterapkan di kantor camat tersebut sudah terlaksana dengan baik.

4. Sasaran yang dituju dalam pelaksanaan kebijakan di Kantor Camat tersebut sudah tepat dan pelaksanaannya pun berjalan dengan baik.

B. Saran

1. Diharapkan tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan program PATEN dapat dicapai secara maksimal dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan pegawai lebih disiplin dalam bekerja dan menaati aturan-aturan yang diterapkan dalam program tersebut agar tujuan pada program tersebut tercapai.
3. Diharapkan adanya peran pemerintah dalam penyediaan alat-alat yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program tersebut, terkait permasalahan koneksi pada jaringan yang kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Strategi Keunggulan Kompetitif, Edisi Kedua, Yogyakarta.
- Budiarjo, 2000, *Dasar-Dasar ilmu politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Dunn, Wiliam, 2003, *Kebijakan public dan mekanisme kebijakan public*, Bandung.
- Edward, Meter, 2002, *Kebijaka Publik*, Rosdakarya, Bandung
- Faisal, Sanapiah, 2000, *penelitian kualitatif*, Malang.
- Grindle, 2006, *Teori Proses dan Studi Kasus Kebijakan public*, Caps. Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen Falisi 2 yogyakarta*
- Jenkins, W.I, 2001, *policy analysis*, Oxford: Jakarta.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mazmanian, dkk, 2007, *.Effective policy Implementation*, Lexington: Mass. D.C.Health.
- Moleong, Lexy J, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, 2003 : *Kerangka Konsep*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- , 2003, *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Patton, dkk, 1993. *Basic Methods of Policy Analysis and Planning*. Prentice Hall : Michigan University.
- Pressman, J, dkk, 2004, *Implementation*, University Of Califonia press. Berkely.

Rivai, 2005, *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

Nugroho, Riant, 2008, *Public Policy, Teori Kebijakan – Analisis Kebijakan - Proses*, Jakarta : Elex Media Komputindo

Solly, 2007, *Kebijakan Publik*, Mandar Maju Bandung.

Solichin, Wahab, 1991, *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Bumi Rieneka Cipta, Jakarta.

Subarsono, 2005, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Tangkilisan, Nogi Hesel, 2003, *Metodologi Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Tika, Pabundu, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara

Utomo, Dian, 2010, *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN): Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*, Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Usman, Nurdin, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta.

Udoji, Chief J.O, 2006, *The African public servant as a public policy maker, public policy in Africa, African Association For Public Administration and Managemen*. Addis Adeba.

Winarno, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik* .Media Prindo,
Yogyakarta.

Perundang-undangan :

Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang undang Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan
antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kabupaten/Kota.

Permendagri Nomor 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan (PATEN)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS

Nama : Azhari Panjaitan
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 18 November 1995
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Panglima Denai Jermal 10 Medan
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Anak ke : 1 dari 3 orang bersaudara

2. NAMA ORANG TUA

Ayah : M. Sofyan Hendri Panjaitan
Ibu : Yuslina
Alamat : Jl. Sei Piring Kec. Pulau Rakyat

3. PENDIDIKAN

1. Tahun 2001-2007: MIN Pulau Rakyat Tua
2. Tahun 2007-2010: MTs. Almanaar Pulu Raja
3. Tahun 2010-2013: SMAN 1 Pulau Rakyat
4. Terdaftar sebagai mahasiswi IAN FISIP UMSU Tahun Akademik 2013-2017

Demikian riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 05 Mei 2017

Azhari Panjaitan

**Daftar Wawancara Camat dan Pegawai tentang Implementasi Kebijakan
Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Administrasi
Terpadu Kecamatan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Di Kantor
Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan**

Nama : Alinuddin S.H

Usia : 44 Tahun

Pendidikan : S1 Hukum

Pekerjaan/Jabatan : Camat Pulau Rakyat

1. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosialisasikan.
 - a. Bagaimana cara bapak/i menjalankan program tersebut agar program tersebut terlaksana dengan baik ?
 - b. Menurut bapak/i apakah program tersebut sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat ?
 - c. Bagaimanakah cara bapak/i menyosialisasikan program tersebut kepada masyarakat ?
2. Adanya tujuan-tujuan dalam pelaksanaan program PATEN.
 - a. Menurut bapak/i apakah tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN tersebut?
 - b. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program PATEN tersebut?

3. Adanya strategi yang dilaksanakan dalam program PATEN.
 - a. Bagaimana upaya bapak/i dalam menerapkan strategi agar program PATEN tersebut terlaksana dengan baik ?
 - b. Menurut bapak/i apakah strategi tersebut sudah terlaksana dengan baik?
 - c. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi penghambat dalam menerapkan strategi tersebut ?
4. Adanya sasaran yang ditetapkan.
 - a. Apakah menurut bapak/iprogram tersebut sudah tepat pada sasaran yang di rencanakan?
 - b. Bagaimanakah upaya yang bapak/i lakukan agar program tersebut tepat pada sasaran yang direncanakan?

**Daftar Wawancara Camat dan Pegawai tentang Implementasi Kebijakan
Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Administrasi
Terpadu Kecamatan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Di Kantor
Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan**

Nama : Neny Ety Siska Rambe

Usia : 30 Tahun

Pendidikan : S1 Hukum

Pekerjaan/Jabatan : Staf Kantor Camat Pulau Rakyat

1. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosialisasikan.
 - a. Menurut bapak/i apakah program PATEN tersebut sudah terlaksana dengan baik ?
 - b. Menurut bapak/i apakah program tersebut sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat ?
 - c. Menurut bapak/i apakah program PATEN tersebut sudah tersosialisasikan dengan baik ?
2. Adanya tujuan-tujuan dalam pelaksanaan program PATEN.
 - a. Menurut bapak/i apakah tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN tersebut ?
 - b. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program tersebut ?

3. Adanya strategi yang dilaksanakan dalam program PATEN.
 - a. Menurut bapak/i apakah strategi tersebut sudah terlaksana dengan baik ?
 - b. Menurut bapak/i apakah strategi yang di terapkan di kantor camat tersebut dapat menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan ?
4. Adanya sasaran yang ditetapkan.
 - a. Apakah menurut bapak/i program tersebut sudah tepat pada sasaran yang di rencanakan ?
 - b. Bagaimanakah upaya yang bapak/i lakukan agar membantu program tersebut tepat pada sasaran yang direncanakan?

DAFTAR WAWANCARA

Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Program Administrasi Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Di Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan

Identitas Narasumber

Nama : Alinuddin S.H
Usia : 44 Tahun
Pendidikan : S1 Hukum
Pekerjaan/Jabatan : Camat Pulau Rakyat

Isi Wawancara

5. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosialisasikan.
- d. Bagaimana cara bapak/i menjalankan program tersebut agar program tersebut terlaksana dengan baik ?
- Jawaban : Kami menjalankan program tersebut sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP).
- e. Menurut bapak/i apakah program tersebut sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat ?
- Jawaban : Menurut saya sangat membantu masyarakat, dengan adanya program ini, masyarakat lebih hemat biaya karena jarak tempuh pengurusan lebih dekat dan dalam pengurusan tidak memakan waktu yang lama.

f. Bagaimanakah cara bapak/i menyosialisasikan program tersebut kepada masyarakat?

Jawaban : Cara menyosialisasikan program tersebut dengan mengadakan rapat kepada Kepala Desa.

6. Adanya tujuan-tujuan dalam pelaksanaan.

c. Menurut bapak/i apakah tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN tersebut ?

Jawaban : Untuk lebih mempermudah dan mempercepat pengurusan surat-surat.

d. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program PATEN tersebut ?

Jawaban : Terkadang adanya kendala di jaringan, sehingga memperlambat kerja sistem.

7. Adanya strategi yang dilaksanakan.

d. Bagaimana upaya bapak/i dalam menerapkan strategi agar program PATEN tersebut terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Saya menerapkan beberapa sanksi tegas kepada pegawai apabila bekerja dengan tidak disiplin.

e. Menurut bapak/i apakah strategi tersebut sudah terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Ya, menurut saya sejauh ini strategi tersebut sudah terlaksana dengan baik.

f. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi penghambat dalam menerapkan strategi tersebut ?

Jawaban : Menurut saya tidak ada penghambat dalam menerapkan strategi tersebut.

8. Adanya sasaran yang ditetapkan.

c. Apakah menurut bapak/i program tersebut sudah tepat pada sasaran yang di rencanakan ?

Jawaban : Menurut saya sejauh ini program tersebut sudah tepat pada sasaran yang direncanakan.

d. Bagaimanakah upaya yang bapak/i lakukan agar program tersebut tepat pada sasaran yang direncanakan?

Jawaban : Memberi arahan kepada pegawai-pegawai agar bekerja dengan baik.

Identitas Narasumber

Nama : Neny Ety Siska Rambe
Usia : 30 tahun
Pendidikan : S1 Hukum
Pekerjaan/Jabatan : Staf Kantor Camat Pulau Rakyat

Isi Wawancara

1. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosialisasikan.
 - a. Bagaimana cara bapak/i menjalankan program tersebut agar program tersebut terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ada.
 - b. Menurut bapak/i apakah program tersebut sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat ?

Jawaban : Sangat membantu, karena masyarakat lebih mudah dalam pengurusan surat-surat yang ingin mereka buat.
 - c. Bagaimanakah cara bapak/i menyosialisasikan program tersebut kepada masyarakat ?

Jawaban : Kami mengadakan rapat dengan Kepala-kepala Desa.

2. Adanya tujuan-tujuan dalam pelaksanaan.

a. Menurut bapak/i apakah tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN tersebut ?

Jawaban : Menurut saya tujuan pemerintah mengeluarkan program tersebut, agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat-surat mereka.

b. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program PATEN tersebut ?

Jawaban : Yang menjadi hambatan dalam melaksanakan program tersebut, terkadang adanya gangguan jaringan sehingga memperlambat kerja sistem.

3. Adanya strategi yang dilaksanakan.

a. Bagaimana upaya bapak/i dalam menerapkan strategi agar program PATEN tersebut terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Bekerja lebih disiplin dan mematuhi perintah atasan.

b. Menurut bapak/i apakah strategi tersebut sudah terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Alhamdulillah sudah.

c. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi penghambat dalam menerapkan strategi tersebut ?

Jawaban : Menurut saya hambatannya tidak ada.

4. Adanya sasaran yang ditetapkan.

a. Apakah menurut bapak/i program tersebut sudah tepat pada sasaran yang di rencanakan ?

Jawaban : Menurut saya, sejauh ini program yang sedang kami jalankan sudah tepat pada sasaran.

- b. Bagaimanakah upaya yang bapak/i lakukan agar program tersebut tepat pada sasaran yang direncanakan?

Jawaban : Mengikuti arahan yang diberikan oleh Bapak Camat dan menjalankannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Identitas Narasumber

Nama : Sabaruddin
Usia : 49 Tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Desa Pulau Rakyat Tua

Isi Wawancara

1. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosialisasikan.
 - a. Menurut bapak/i apakah program PATEN tersebut sudah terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Menurut saya, sejauh ini program tersebut sudah terlaksana dengan baik.
 - b. Menurut bapak/i apakah program tersebut sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat ?

Jawaban : Menurut saya, sejauh ini program tersebut sangat membantu masyarakat, apalagi untuk masyarakat yang berada di pedalaman Desa.
 - c. Bagaimanakah cara bapak/i menyosialisasikan program tersebut kepada masyarakat ?

Jawaban : Sosialisasinya dilakukan dengan membuat suatu rapat dengan Kepala Desa, setelah itu Kepala Desa membuat perkumpulan dengan Kepala Lingkungan, dan selanjutnya Kepala Lingkungan tersebut yang memberitahukan kepada masyarakat di lingkungannya.

2. Adanya tujuan-tujuan dalam pelaksanaan.

- a. Menurut bapak/i apakah tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN tersebut ?

Jawaban : Menurut saya, tujuan pemerintah mengeluarkan Program tersebut untuk lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat – surat seperti E-KTP dan lain - lain.

- b. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program tersebut ?

Jawaban : Terkadang adanya gangguan pada jaringan, sehingga dalam pengurusan jadi sedikit memakan waktu yang cukup lama.

3. Adanya strategi yang dilaksanakan.

- a. Menurut bapak/i apakah strategi tersebut sudah terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Menurut saya, sejauh ini strategi tersebut sudah terlaksana cukup baik.

- b. Menurut bapak/i apakah strategi yang di terapkan di kantor camat tersebut dapat menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban : Menurut saya, strategi yang diterapkan di kantor camat tersebut dapat menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, karena pegawai harus disiplin dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.

4. Adanya sasaran yang ditetapkan.

- a. Apakah menurut bapak/i program tersebut sudah tepat pada sasaran yang di rencanakan ?

Jawaban : Menurut saya, sejauh ini program tersebut sudah tepat pada sasaran, khususnya untuk masyarakat yang berada cukup jauh di pedalaman Desa.

- b. Bagaimanakah upaya yang bapak/i lakukan agar membantu program tersebut tepat pada sasaran yang direncanakan?

Jawaban : Setelah saya mengadakan perkumpulan kepada setiap kepala lingkungan, upaya selanjutnya yang dapat saya lakukan, biasanya saya menyampaikan kepada masyarakat bila ada perkumpulan pengajian, atau perwiritan.

Identitas Narasumber

Nama : M. Arif Sitorus
Usia : 45 Tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

Isi Wawancara

5. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosialisasikan.
- d. Menurut bapak/i apakah program PATEN tersebut sudah terlaksana dengan baik ?
- Jawaban : Ya, cukup terlaksana dengan baik.
- e. Menurut bapak/i apakah program tersebut sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat ?
- Jawaban : Menurut saya sangat membantu.
- f. Menurut bapak/i apakah program PATEN tersebut sudah tersosialisasikan dengan baik ?
- Jawaban : Menurut saya belum tersosialisasikan, karena saya terkadang masih ada menemukan warga yang tidak mengetahui program tersebut.
6. Adanya tujuan-tujuan dalam pelaksanaan.
- c. Menurut bapak/i apakah tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN tersebut ?
- Jawaban : Agar mempermudah dan mempercepat pengurusan surat – surat seperti E – KTP dan lain – lain.

d. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan Program tersebut ?

Jawaban : Hambatan dalam pelaksanaannya, terkadang adanya gangguan pada jaringan yang menyebabkan masyarakat menunggu cukup lama dalam pengurusan surat – surat.

7. Adanya strategi yang dilaksanakan.

c. Menurut bapak/i apakah strategi yang dilaksanakan dalam program PATEN tersebut sudah memuaskan masyarakat dalam pegurusan surat - surat ?

Jawaban : Sejauh ini yang rasakan, saya cukup puas dengan strategi yang dilaksanakan dalam program tersebut.

d. Menurut bapak/i apakah strategi yang di laksanakan dalam Program tersebut dapat menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban : Ya tentu saja, karena dengan adanya strategi tersebut pegawai lebih disiplin dalam menjalankan tugas.

8. Adanya sasaran yang ditetapkan.

c. Menurut bapak/i apakah program tersebut sudah tepat pada sasaran ?

Jawaban : Sejauh ini saya merasakan program tersebut sudah tepat pada sasaran.

d. Bagaimanakah upaya yang bapak/i lakukan agar membantu program tersebut tepat pada sasaran yang direncanakan?

Jawaban : Memberitahukan kepada warga-warga yang belum mengetahui program tersebut.

Identitas Narasumber

Nama : Sahrul Darmawan Siagian

Usia : 29 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

Isi Wawancara

1. Adanya program-program yang dilaksanakan dan disosialisasikan.

a. Menurut bapak/i apakah program PATEN tersebut sudah terlaksana dengan baik ?

Jawaban : Menurut saya sudah terlaksana dengan baik.

b. Menurut bapak/i apakah program tersebut sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat – surat ?

Jawaban : Ya, menurut saya sangat membantu.

c. Menurut bapak/i apakah program PATEN tersebut sudah tersosialisasikan dengan baik ?

Jawaban : Menurut saya sosialisasi yang diberikan belum merata, karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui program tersebut.

2. Adanya tujuan-tujuan dalam pelaksanaan.

a. Menurut bapak/i apakah tujuan pemerintah mengeluarkan program PATEN tersebut ?

Jawaban : Agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus surat-surat.

- b. Menurut bapak/i apa sajakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan Program tersebut ?

Jawaban : Menurut saya hambatannya terletak pada jaringan, terkadang adanya gangguan pada jaringan.

3. Adanya strategi yang dilaksanakan.

- a. Menurut bapak/i apakah strategi yang dilaksanakan dalam program PATEN tersebut sudah memuaskan masyarakat dalam pegurusan surat-surat ?

Jawaban : Saya rasa sudah.

- b. Menurut bapak/i apakah strategi yang dilaksanakan dalam Program tersebut dapat menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban : Ya, karena dengan adanya strategi yang dijalankan pada program tersebut membuat pegawai lebih disiplin dalam menjalankan tugas.

4. Adanya sasaran yang ditetapkan.

- a. Menurut bapak/i apakah program tersebut sudah tepat pada sasaran ?

Jawaban : Sepertinya sudah.

- b. Bagaimanakah upaya yang bapak/i lakukan agar membantu program tersebut tepat pada sasaran yang direncanakan?

Jawaban : Upaya yang dilakukan dengan memberitahukan kepada warga-warga yang lain, yang belum mengetahuinya agar mereka turut serta dalam berjalannya program tersebut.

