

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI  
DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG  
PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BINJAI SELATAN  
KOTA BINJAI**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
RIDA TRI UTARI  
1303100065**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Konsentrasi Kebijakan Publik**



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

## **PERNYATAAN**

### ***Bismilahirrohmaniirrohim***

Dengan ini saya, RIDA TRI UTARI, NPM 1303100065, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

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

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

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

Medan, April 2017  
Yang menyatakan,

**RIDA TRI UTARI**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BINJAI SELATAN KOTA BINJAI**

**RIDA TRI UTARI**  
**1303100065**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai. Adapun permasalahan dalam penerapan kebijakan masih kurangnya partisipasi masyarakat tentang pelayanan dan masih kurangnya sistem informasi yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum maksimal dan sosialisasi yang diberikan kurang menyeluruh serta sarana dan prasarana yang belum maksimal. Jika penerima layanan mengetahui tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu tentu lebih memudahkan masyarakat karena Program PATEN ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 5 orang antara lain yaitu : Camat Binjai Selatan, Sekretaris Camat Binjai Selatan, Kasi Pelayanan Umum adapun Tokoh dan Masyarakat setempat.

Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sudah cukup baik dilaksanakan di Kecamatan Binjai Selatan maka dari itu pemerintah melakukan pembenahan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Kecamatan. Meskipun dalam pelaksanaannya PATEN ini telah berjalan dengan mengimplementasikannya. Unruk membantu terlaksananya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan maka penyelenggaraan PATEN lebih meningkatkan sarana dan prasarana agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Binjai Selatan agar tercapainya tujuan yang diharapkan dalam Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E.Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	
A. Pengertian Implementasi .....	8
B. Pengertian Kebijakan .....	9
C. Pengertian Kebijakan Publik .....	10
1. Unsur-unsur Kebijakan Publik.....	11
2. Mekanisme Kebijakan Publik.....	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Publik .....	13
D. Pengertian Implementasi Kebijakan .....	14
E. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	16

F. Konsep Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik .....	17
2. Kualitas Pelayanan .....	21
G. Gambaran Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan... ..	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Kerangka Konsep.....	28
C. Definisi Konsep .....	29
D. Kategorisasi .....	30
E. Narasumber .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
H. Lokasi Penelitian.....	32
I. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	32
<b>BAB IV ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	
A. Penyajian Data .....	43
B. Deskripsi Hasil Wawancara.....	45
C. Pembahasan .....	56
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	28
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Binjai Selatan .....	42

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 : Distrbusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 : Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan .....	44
Tabel 4.3 : Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara
Lampiran III	: SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran IX	: Surat Keterangan Penelitian Oleh Kantor Camat Binjai Selatan kota Binjai



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (good governance). Kualitas pelayanan menjadi bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, pasca reformasi Indonesia menerapkan asas desentralisasi dengan pemberian otonomi yang luas kepada daerah sampai tingkat kabupaten/kota. Tujuan dari pemberian otonomi daerah ini adalah untuk meningkatkan pelayanan serta memangkas panjangnya rantai birokrasi yang selama ini dikeluhkan masyarakat. 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 di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2008 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 atau masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kab. atau Kota, pada pasal 7 Ayat (1) ditetapkan, urusan pemerintahan wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pada tatanan dibawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal diwilayahnya.

Dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pelaksanaan pengurusan di kecamatan kepada masyarakat dapat terealisasi untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi guna terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan memenuhi standar pelayanan publik dan sesuai dengan asas-asas Paten meliputi Keputusan Menteri Dalam

Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diharapkan mempermudah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat agar menciptakan pelayanan publik yang baik dan optimal sehingga memberikan kepuasan konsumen bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan, khususnya dalam pelayanan publik melalui PATEN, dalam pelaksanaan yang berskala kecil masyarakat tidak perlu lagi sampai ke Kabupaten karena dengan adanya PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat, dalam pelaksanaannya PATEN masih dijumpai beberapa masalah dan kebijakan PATEN belum banyak diketahui oleh masyarakat. Hal tersebut berdampak pada kurang terlaksananya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan baik.

Program PATEN yang dilaksanakan di kecamatan ini akan 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 dirasakan masih jauh dari kata baik dan selain itu juga dapat mengurangi permasalahan dari beban biaya yang ditanggung masyarakat mulai dari kendala jarak, jangkauan, waktu, sarana angkutan dan biaya untuk mendapatkan pelayanan berbagai pengurusan surat-surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maupun perizinan dan non perizinan.

Kota Binjai merupakan salah satu Kota di wilayah Provinsi Sumatera Utara yang saat ini sedang mengarahkan kebijakan pelayanan masyarakat di tingkat Kecamatan Binjai Selatan melalui program PATEN tersebut. Beberapa kendala yang ditemui dalam penerapan tersebut adalah minimnya sumber daya manusia, koordinasi yang masih belum padu antara pemerintah kabupaten/kota dengan kecamatan, dan manajemen administrasi yang masih belum tertata rapi. Beberapa persoalan yang muncul tersebut merupakan konsekuensi dari penerapan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mendorong kecamatan untuk mampu menjalankan fungsi pemerintahan lebih luas dan kewenangan yang lebih besar. Permasalahan yang terjadi di Kecamatan Binjai Selatan dalam mengimplementasikan kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu kurangnya sistem informasi atau penyuluhan antara penyelenggara PATEN dengan penerima layanan sehingga masyarakat kurang mengerti tentang Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di Kecamatan Binjai Selatan dan kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang Kebijakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjadi kurang terlaksannya Kebijakan PATEN.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah Kota Binjai menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dan meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Didalam

meningkatkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diharapkan dapat tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang terciptanya Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) ini untuk lebih ditingkatkan lagi sosialisasinya agar Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan dan tentu saja meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Binjai Selatan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul :

**“Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Binjai Selatan kota Binjai.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Suatu dampak dari tercapainya tujuan dan terjawabnya perumusan masalah secara akurat,seandainya dalam penelitian tujuan dapat tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat, menjalani suatu tujuan dengan manfaat yang berguna bagi peneliti dan orang lain.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Menambah wawasan dan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi penelitian sejenis khususnya ilmu administrasi Negara.
- b. Dapat memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan dan dapat sebagai bahan masukan informasi untuk kantor Pemerintahan khususnya mengenai perencanaan pembangunan dan partisipasi masyarakat.
- c. Memberikan suatu pemahaman dan dapat mengatasi segala permasalahan bagi peneliti.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan adalah secara sistematis dan konsisten. Agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan suatu bab dengan bab yang lainnya, yaitu sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari : Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian

**BAB II : URAIAN TEORITIS**

Terdiri dari : Pengertian Implementasi, Pengertian Implementasi Kebijakan, Pengertian Implementasi Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, Pengertian Kebijakan Publik, Faktor faktor yang mempengaruhi, Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik, Pengertian Kualitas Pelayanan.

**BAB III :METODE PENELITIAN**

Terdiri dari: Metode Penelitian, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Definisi Konsep, Kerangka Konsep, Kategorisasi, Narasumber, Lokasi Penelitian

**BAB IV :ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Terdiri dari : Data Hasil Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian

**BAB V : PENUTUP**

Terdiri dari : Kesimpulan dan Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **1. Pengertian Implementasi**

Mazmanian (2004:68) implementasi adalah pelaksana keputusan dasar biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur/mengatur proses implementasinya.

Sementara Tangkilisan (2003:29) menyatakan bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai yang diarahkan merealisasikan program dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara mengorganisir, meninterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi.

Mazmanian (2007:174) menjelaskan makna implementasi ini adalah memahami dengan senyatanya terjadi sesuatu program-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.

Dengan demikian dikatakan program adalah unsur utama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek antara lain : 1) adanya tujuan yang akan dicapai; 2) adanya

kebijaksanaan-kebijaksanaan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui; 3) adanya aturan-aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui; 4) adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan; 5) adanya strategi dalam pelaksanaan.

Dengan adanya program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Dan yang harus dipenuhi dalam proses implementasi adanya yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program sehingga masyarakat tersebut akan menerima manfaat dari program yang dijalankan, serta terjadinya perubahan dan peningkatan dalam kehidupan tanpa memberikan manfaat pada masyarakat maka bisa akan dikatakan bahwa program tersebut gagal dilaksanakan.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah aktifitas-aktifitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan. Ini adalah 1 aspek proses kebijakan yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tersebut.

## **2. Pengertian Kebijakan**

Solly (2007:9) menyatakan bahwa kebijakan 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.

Menurut Friedrich (2007:20) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh 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.

Menurut Edi Suharto (2008:7) kebijakan adalah suatu ketetapan yang membuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu.

Proses kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi dari semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh pada kebijakan baik negatif maupun positif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan kebijakan adalah strategi dan tindakan seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dan cita-cita yang diinginkan. Selain itu, kebijakan juga merupakan serangkaian pilihan yang mempunyai hubungan saru sama lain termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat.

### **3. Pengertian Kebijakan Publik**

Segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah terhadap kepentingan publik, baik misalnya dari segi pembangunan, perekonomian, perdagangan, politik, dan lain-lainnya hal-hal yang dilakukan seperti ini tujuan untuk sebuah yang lebih baik kedepannya dibandingkan sebelumnya.

Menurut Subarsono (2005:17) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan dan aparat pemerintah.

Abidin (2006:22) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah kondisi yang ada atau yang mempengaruhi arah dan kecepatan dari perubahan yang sedang berlangsung dalam masyarakat.

Jika melihat definisi diatas, maka kebijakan publik dapat disimpulkan bahwa:

- a) Keputusan atau aksi bersama yang dibuat oleh pemilik wewenang (pemerintah);
- b) Berorientasi pada kepentingan publik dengan pertimbangan secara matang terlebih dahulu baik buruk dampak yang ditimbulkan;
- c) Untuk melakukan sesuatu atau tidak melaksanakan sesuatu;
- 4) Aksi pemerintah dalam mengatasi masalah dengan memperhatikan untuk siapa, untuk kapan, dan bagaimana kebijakan dilaksanakan.

### **1. Unsur-unsur Kebijakan Publik**

Sebagai suatu sistem yang terdiri atas sub sistem atau elemen, komposisi dari suatu kebijakan dapat dilihat dari dua perspektif yaitu dari proses kebijakan dan struktur kebijakan. Dari sisi proses kebijakan terhadap tahap-tahap sebagai berikut: Identifikasi masalah dan tujuan, formulasi kebijakan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan.

Sedangkan sisi struktur kebijakan terdapat lima unsur yaitu: Unsur Pertama : Tujuan kebijakan telah dipahami bahwa suatu kebijakan dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai tanpa ada tujuan tidak perlu ada kebijakan. Dengan demikian tujuan menjadi unsur utama dari suatu, namun demikian tidak semua kebijakan mempunyai uraian yang sama tentang tujuan itu; Unsur Kedua: Masalah, masalah atau sering disebut isu sangatlah penting bagi suatu kebijakan. Kesalahan dalam menentukan secara tepat dapat menimbulkan kegagalan total dari seluruh proses kebijakan; Unsur ketiga: Demand, demand atau yang disebut dengan tuntutan atau

tantangan atau sebuah kritik atau seperti halnya partisipasi pada umumnya. Tuntutan bersifat moderat atau radikal tergantung pada urgensi suatu tuntutan; Unsur Keempat; Dampak atau outcome, dampak merupakan tujuan lanjutan yang timbul sebagai pengaruh dari tercapainya suatu tujuan, sesuai dengan ciri kebijakan yang dapat bersifat positif atau negative. Dampak yang timbul juga dapat bersifat positif maupun negatif. Berapa besar dampak yang terjadi susah diperhitungkan hal ini disebabkan antara lain : 1) Tidak tersedianya informasi yang cukup, mungkin data yang tersedia dilapangan ada pada tingkat local tetapi tidak pada tingkat instansi atau daerah. ; 2) Dalam bidang sosial pengaruh dari suatu kebijakan susah untuk dipisahkan dari pengaruh kebijakan lainnya. 3) Proses berjalannya pengaruh dari suatu kebijakan dibidang sosial sudah diamati. Proses tersebut berbeda dalam setiap masyarakat dan tiap sector. Sarana dan alat kebijakan suatu kebijakan dilaksanakan dengan menggunakan sarana yang dimaksud, beberapa dari sarana ini antara lain: kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis kebijakan itu sendiri.

## **2. Mekanisme Kebijakan Publik**

Suatu kebijakan publik memilih suatu mekanisme yang sistematis yang harus dilakukan secara tahap demi tahap untuk mendapatkan suatu kebijakan publik yang sesuai dengan isu atau masalah publik yang ada. Sistematis mekanisme kebijakan publik yang dimaksud adalah: a) Terdapat isu dan masalah publik. Disebut isu apabila masalahnya bersifat strategis yakni mendasar dan menyangkut banyak orang atau bahkan keselamatan bersama. Biasanya berjangka panjang tidak bisa diselesaikan oleh orang perorang dan memang harus diselesaikan,; b) Isu ini kemudian menggerakkan pemerintah untuk merumuskan suatu kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah tersebut, perumusan kebijakan ini akan

menjadi hukum bagi seluruh negara dan warganya termasuk pemimpin negara: c) Setelah dirumuskan kemudian kebijakan ini dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah, masyarakat atau pemerintahan bersama-sama dengan masyarakat; d) Namun didalam proses perumusan pelaksanaan diperlukan tindakan evaluasi sebagai sebuah siklus baru sebagai penilaian apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan dengan baik dan benar dan mengimplementasikan dengan baik dan benar pula; e) Implementasi kebijakan bermuara kepada output yang dapat berupa kebijakan itu sendiri maupun bermanfaat langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Didalam jangka panjang kebijakan tersebut menghasilkan outcome dalam bentuk impact kebijakan yang diharapkan semakin meningkat tujuan yang hendak dicapai dengan kebijakan tersebut.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Publik**

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik adalah sangat ditentukan oleh adanya perubahan dalam seseorang yang menghendaki suatu tujuan dalam kesepakatan bersama untuk mencapai apa yang menjadi tujuan bersama.

Menurut Edward (2002:178) mengidentifikasi 4 faktor yang mempengaruhi baik langsung maupun tidak langsung dalam mengimplementasikan kebijakan publik :

1. Communication (komunikasi). Dalam mengimplementasikan di perlukannya komunikasi baik antara sesama pembuat kebijakan maupun yang dituju kebijakan,
2. Resources (sumber daya) Implementasi kebijakan tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan jika kekurangan sumber daya baik yang menyangkut sumber daya manusia, maupun dana dan fasilitas,

3. Disposition (sikap implementor) Implementasi akan terlaksana dengan baik jika pengimplementasiannya bersikap baik atau sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab dalam pelaksanaannya,
4. Bireucratis structure (struktur birokrasi).Meskipun sumber daya telah tersedia, imlementor sudah tau apa yang harus dilaksanakannya atau memahami fungsi dan tugasnya, namun pelaksanaan masih dihadapkan dengan struktur birokrasi yang berkaitan dengan implementasi kebijakan.

#### **4. Pengertian Implementasi Kebijakan**

Menurut Wahab (2000:45) Implementasi kebijakan adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan publik 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.

Secara garis besar dikatakan Wahab (2000:123) bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan agar mewujudkan sebagai “out come” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan negara tersebut “*policy delivery system*” (sistem penyampaia/penerus kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang atau didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran yang dikehendaki.

Implementasi kebijakan berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu

tertentu. Pengertian yang demikian ini merupakan pengertian yang sederhana, tetapi dengan keserhanaan rumusan tidak berarti bahwa implementasi kebijaksanaan merupakan suatu proses kebijakan yang dapat dilakukan dengan mudah, akan tetapi pelaksanaannya menuntut adanya syarat antara lain, adanya orang atau pelaksana, uang dan kemampuan keorganisasian. Implementasi dalam hal ini merupakan proses mendapatkan sumber daya tambahan, sehingga dapat menghitung apa yang harus dikerjakan dan memerlukan dua macam tindakan yang berurutan yang *pertama* merumuskan tindakan apa yang harus dilakukan dan yang *kedua* melaksanakan tindakan yang dirumuskan tadi.

Anderson (2001:93) mengemukakan bahwa Implementasi Kebijakan adalah merupakan tahapan dari proses kebijakan. Anderson menetapkan bahwa implementasi pelaksanaan merupakan penerapan kebijaksanaan atau mesin administrative pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah politik

### **5. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik**

Wahab (2000:45) 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.

Menurut 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 dan bahwa setiap implementasi tidak akan dimulai 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.

Menurut Tangkilisan (2003:1) berpendapat bahwa implementasi kebijakan publik adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, keputusan pengadilan atau keluaran standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya.

Menurut Dwijowijoto (2001:158) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah v cara-cara sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang dilakukan yaitu; a) Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau, b) Melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahawa implementasi kebijakan publik adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang peraturan keputusan atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## **6. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Menurut Hardiansyah (2011:10) secara etimologis pelayan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlakukan seseorang, pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, service/jasa, sehubungan dengan jual es barang/jasa.

Pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pihak suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Donald dalam Hardiansyah (2011:10) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain, kepada pihak lain. Pada hakikatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut kamus bahasa Indonesia dalam Hardiansyah (2011:10) pelayanan memiliki tiga makna :

- 1) Perihal atau cara melayani.
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain, dengan memperoleh imbalan (uang).
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Menurut Moenir (2010:196) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, maka hal lain ini pegawai harus dapat memenuhi syarat pokok adalah : tingkah laku yang sopan, cara pencapaian sesuatu

yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu pencapaian yang tepat dan keramah tamahan.

Menurut Moenir (2010:196) terdapat factor-faktor yang mendukung pelayanan tersebut, yaitu :

#### 1. Faktor kesadaran.

Faktor kesadaran yaitu suatu proses berpikir melalui metode renungan pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

Dengan kata lain, faktor kesadaran ini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan.

#### 2. Faktor Aturan

Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran dengan sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam itu organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan.

#### 3. Faktor organisasi

Faktor organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

#### 4. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

#### 5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak maupun masyarakat.

#### 6. Faktor Sarana

Faktor sarana yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Selanjutnya menurut A. S Moenir (2010:26) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai haknya. Sementara itu hakekat dari pelayanan itu sendiri dijelaskan lebih lanjut adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Sinambela (2006:5) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan oranglain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## **7. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai bahan pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan sendiri adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Standar kualitas pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah :

- 1) Prosedur pelayanan.
- 2) Waktu penyelesaian.
- 3) Biaya pelayanan.
- 4) Sarana dan prasarana.
- 5) Kompetensi petugas layanan.

Menurut Kadir (2001:19) menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami) karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir.

#### **7. Gambaran umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat Kecamatan, utamanya bagi Kecamatan yang letaknya jauh dari Kantor Pemerintah Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. 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 mensukseskan program PATEN ini, Pemerintah juga telah menerbitkan antara lain:

- 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.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, Pemerintah menganggap perlu mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Karena itu, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap 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) Syarat Substantif;
- b) Syarat Administratif;
- c) Syarat teknis;

Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi: a. bidang perizinan; dan b. bidang non perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Persyaratan administratif meliputi:

**a. Standar Pelayanan: standar pelayanan, meliputi:**

- 1. Jenis pelayanan.
- 2. Persyaratan pelayanan.
- 3. Proses/prosedur pelayanan.
- 4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan.
- 5. Waktu pelayanan.
- 6. Biaya pelayanan

**b. Uraian tugas personil Kecamatan.**

Uraian tugas personil Kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Persyaratan teknis meliputi :

- 1. Sarana dan prasarana yang meliputi :



- a. Loker/meja pendaftaran
  - b. Tempat pemrosesan berkas
  - c. Tempat pembayaran
  - d. Tempat penyerahan dokumen
  - e. Tempat pengolahan data dan informasi
  - f. Tempat penanganan pengaduan
  - g. Tempat piket
  - h. Ruang tunggu
  - i. Perangkat pendukung lainnya.
2. Pelaksana Teknis, pelaksana teknis meliputi :
- a. Petugas informasi
  - b. Petugas loket/penerima berkas
  - c. Petugas operator computer
  - d. Petugas pemegang kas
  - e. Petugas lain sesuai kebutuhan

Pelaksana Teknis adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Untuk menunjang efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan PATEN. Selain itu, Bupati/Walikota membentuk Tim Teknis PATEN. Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan.

### **c. Jenis-jenis Pelayanan PATEN**

Jenis-jenis Pelayanan PATEN di Kecamatan meliputi :

- a. Registrasi Surat keterangan tanah, surat penyerahan penguasaan atas tanah dengan cara ganti rugi

- b. Surat keterangan ahli waris
- c. Registrasi agunan ke bank
- d. Rekomendasi izin mendirikan bangunan
- e. Penerbitan izin mendirikan bangunan dengan luas kurang dari 200 meter persegi
- f. Rekomendasi izin gangguan (HO), surat izin usaha perdagangan (SIUP)
- g. Rekomendasi pengurusan dokumen UL/PL (AMDAL)
- h. Surat keterangan bersih lingkungan
- i. Surat pengantar pembuatan kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
- j. Surat pengantar keterangan pindah
- k. Surat keterangan silang sengketa
- l. Surat keterangan, surat kematian, KP-4, surat keterangan miskin
- m. Surat keterangan riset kuliah kerja nyata/praktik kerja lapangan.

Masyarakat berperan serta aktif dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peran serta dapat berupa :

1. Ikut serta dalam penyusunan standar layanan
2. Memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan
3. Memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam menentukan penelitian, terlebih dahulu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas didalam penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya.

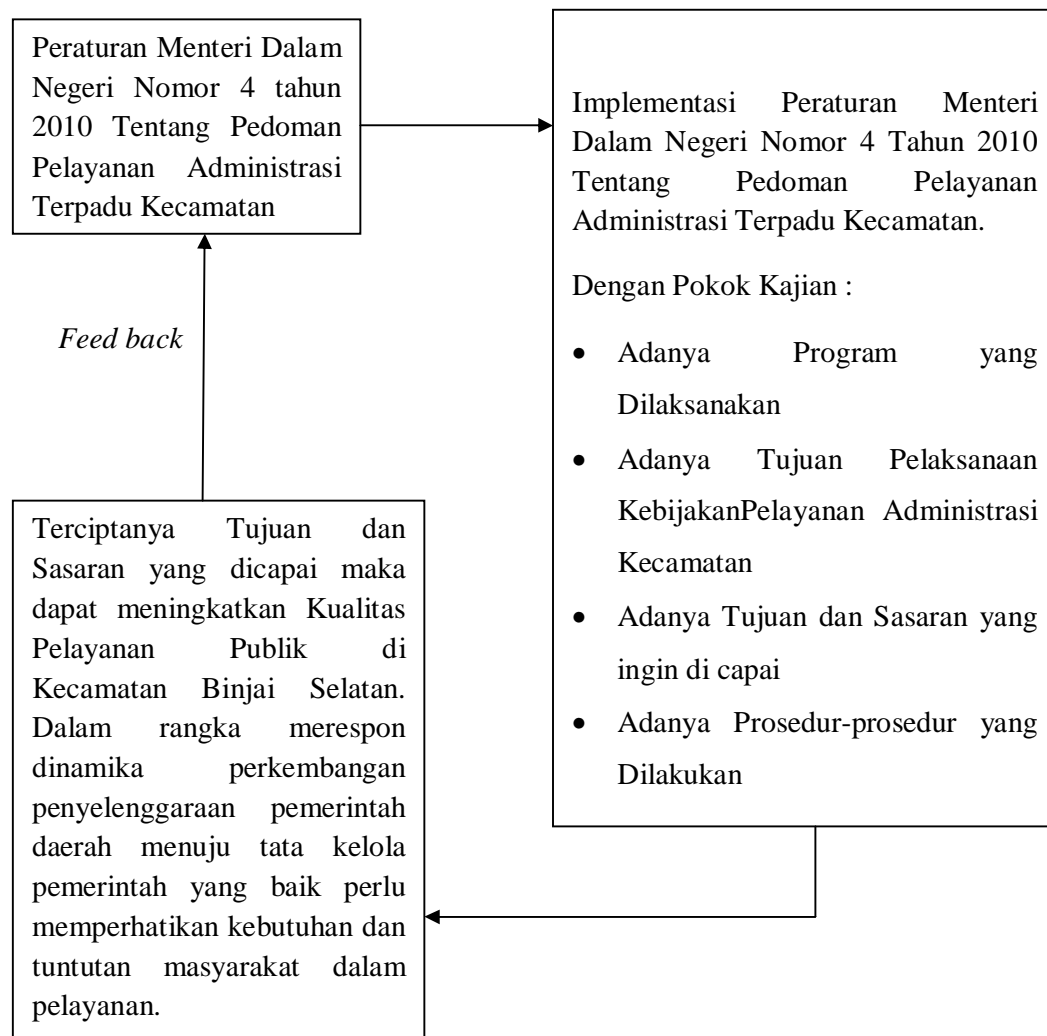
Data deskriptif adalah sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri. Sedangkan metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek itu sendiri).

Demikian juga menurut Moeloeng (2002:103) sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan berupa kata-kata atau tertulis yang dicermati oleh peneliti dan benda-benda yang diamati sampai detail agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen.

## B. Kerangka Konsep

Menurut Nawawi (1995:43) kerangka konsep dirumuskan sebagai perkiraan teoritis yang akan dicapai setelah di analisis secara seksama berdasarkan persepsi yang dimiliki.

Dari uraian teoritis diatas, maka dapat kita kembangkan bahwa kerangka konsep dapat di gambarkan dalam sebuah model teoritis seperti yang di bawah ini.



### **C. Definisi Konsep**

Nawawi (1995:43) mengemukakan konsep adalah istilah atau dengan kata-kata yang menggunakan perilaku atau gejala yang dapat ditemukan oleh orang lain kebenarannya.

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 aktifitas-aktifitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan
2. Kebijakan adalah strategi dan tindakan seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dan cita-cita yang diinginkan. Selain itu kebijakan juga merupakan serangkaian pilihan dan cita-cita yang diinginkan. Selain itu kebijakan juga merupakan serangkaian pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat.

3. Kebijakan Publik adalah serangkaian tindakan yang dipilih dan dialokasikan secara sah oleh pemerintah atau Negara kepada seluruh anggota masyarakat yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan public.
4. Implementasi Kebijakan adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implelementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu.
5. Implementasi Kebijakan Publik adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang peraturan, keputusan atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
6. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan,mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan ditingkat kecamatan, utamanya bagi Kecamatan yang letaknya jauh dari Kantor Pemerintah Kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastuktur jalan yang belum memadai.
7. Kualitas pelayanan adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
8. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan oranglain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **D. Kategorisasi**

Kategorisasi adalah salah satu tumpukan yang disusun atas dasar pikiran, institusi atau kriteria tertentu.

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut.

Kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya program kebijakan yang dilaksanakan
2. Adanya tujuan Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu
3. Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai
4. Adanya prosedur-prosedur yang dilakukan

#### **E. Narasumber**

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Camat Kecamatan Binjai Selatan : Fatimah Hanim
2. Sekretaris Camat Binjai Selatan : Pangihutan Siregar
3. Pegawai Bidang Pelayanan Umum : Serianna Ariesti Barus S.Sos
4. Tokoh Masyarakat : Masmilo SE
5. Masyarakat : Rahadi

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data dengan 2 cara yakni :

### 1. Data Primer

Yaitu data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terhadap responden yang berhubungan dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

### 2. Data Sekunderr

Yaitu pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang ada diteliti dan diperoleh dari buku-buku untuk mendukung penelitian ini adalah Data Keperpustakaan (Dokumen) yaitu dengan penelitian kepustakaan ini dimaksudkan usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literatur atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

### **G. Teknik Analisis Data**

Sebelum dianalisa pertama-tana dicari dulu data awalnya, yang mana data awal tersebut harus benar-benar lengkap. Kemudian data tersebut ditelaah dan dicerna mengenai data tersebut. Setelah itu ditabulasikan supaya mudah mengolahnnya dan menganalisanya kemudian baru dapat di interprestasikan.

### **H. Lokasi Penelitian**



Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Binjai Selatan Jl. Gunung Bendahara No.58. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2017.

### **I. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Secara umum Kota Binjai terletak pada  $3^{\circ}31'40''$  –  $3^{\circ}40'2''$  LU dan  $98^{\circ}27'3''$  –  $98^{\circ}32'32''$ . Adapun mengenai batas-batas wilayah administrasi Kota Binjai dapat diuraikan sebagai berikut ;

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Binjai (Kabupaten Langkat) dan Kecamatan Hamparan Perak (Kabupaten Deli Serdang)
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sei Bingai (Kabupaten Langkat) dan Kecamatan Kutalimbaru (Kabupaten Deli Serdang)
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sunggal (Kabupaten Deli Serdang)
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Selesai (Kabupaten Langkat)

Saat ini Kota Binjai, secara administratif memiliki 5 Kecamatan dan 37 Kelurahan. Kecamatan Binjai Selatan merupakan kecamatan yang memiliki wilayah paling luas yaitu  $29,96 \text{ km}^2$ . Binjai sudah lama dijuluki sebagai kota rambutan karena rambutan Binjai memang sangat terkenal. Bibit rambutan asal Binjai ini telah tersebar dan dibudidayakan diberbagai tempat di Indonesia seperti Blitar, Jawa Timur menjadi komoditi unggulan daerah tersebut. Dalam versi lain yang merujuk dari beberapa referensi asal-muasal kata “Binjai” merupakan kata baku dari kata “ben” dan “i-jei” yang dalam bahasa Karo artinya “bermalam disini”. Pengertian ini dipercaya oleh masyarakat asli Binjai, khususnya etnis karo merupakan cikal-bakal kota Binjai pada masa kini.

## 1. Visi dan Misi Kantor Camat Binjai Selatan

Adapun visi dan misi dari Kantor Camat Binjai Selatan adalah sebagai berikut :

### a. Visi

Berlandaskan kepada arah kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Binjai tahap ke-tiga tahun 2016-2020 yang ditujukan kepada “pemantapan pembangunan secara menyeluruh dengan penekanan pada pembangunan daya saing kompetitif perekonomian berlandaskan pusat pelayanan jasa, perdagangan, dan industri berbasis online dengan dukungan infrastruktur yang memiliki daya saing, yang berwawasan lingkungan’, maka berdasarkan kondisi masyarakat Kota Binjai saat ini, isu strategis, permasalahan dan tantangan yang dihadapi dalam 5 tahun kedepan serta dengan memperhitungkan potensi dan modal dasar yang dimiliki oleh masyarakat, pemangku kepentingan, serta pemerintah Kota maka Visi Pembangunan Kota Binjai Tahun 2016-2021 adalah :

**“TERWUJUDNYA KOTA CERDAS YANG LAYAK HUNI,  
BERDAYA SAING DAN BERWAWASAN LINGKUNGAN  
MENUJU BINJAI YANG SEJAHTERA”**

Visi Pembangunan jangka Menengah tahap III Kota Binjai Tahun 2016-2020, ini merupakan bagian yang tidak terlepas dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Binjai Tahun 2005-2025, yang diarahkan kepada Visi yakni : **Kota Binjai Sebagai Pusat Permukiman, Pelayanan Jasa, Perdagangan, dan Industri yang Berwawasan Lingkungan”**.

b. Misi

Upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka tercapainya Visi tersebut diwujudkan melalui Misi sebagai berikut :

- 1) Mewujudkan pemerintah yang cerdas ( Smart Governance) melalui birokrasi yang berkesinambungan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan kota yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya
- 2) Membangun sumber daya manusia berkualitas (Smart People) dengan kualifikasi Pintar, Sehat, Produktif dan Sejahtera
- 3) Mengoptimalkan produktifitas pergerakan masyarakat (Smart Mobility) melalui kualitas infrastuktur daerah yang mampu meningkatkan fungsi, ekonomi, sosial dan budaya masyarakat.
- 4) Meningkatkan perekonomian kota melalui pengelolaan DNA berkelanjutan dan perkembangan SDM yang Terampil, Inovatif, Kreatif dan Produktif (Smart Economy dan Smart Environment)

Penjelasan makna atas pernyataan misi dimaksud adalah :

**a) Mewujudkan pemerintah yang cerdas ( Smart Governance) melalui birokrasi yang berkesinambungan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan kota yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya,** bermakna bahwa dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang cerdas (Smart Governance) maka arah kebijakan pembangunan kedepan diarahkan kepada pembinaan aparatur pemerintah yang profesional, berkompetisi dan memiliki integritas, mewujudkan penegakan hukum dan penertiban keamanan, peningkatan kehidupan beragama

melalui penciptaan suasana kehidupan intern dan antar umat yang saling menghormati dan mencegah konflik antar umat beragama, serta mendorong terwujudnya otonomi pemerintah daerah.

**b) Mewujudkan sumber daya manusia berkualitas (Smart People) dengan kualifikasi pintar, sehat, produktif dan sejahtera,** bermakna bahwa dalam rangka mewujudkan sumber daya manusia kota binjai yang unggul dan mandiri, sehat, cerdas, berkompetensi tinggi dan berdaya saing, serta memiliki integritas dalam berbangsa dan bernegara, serta bertaqwa kepada tuhan yang maha esa (penguasaan IPTEK dan pengamalan IMTAQ), maka arah kebijakan pembangunan kedepan difokuskan peningkatan sarana dan prasanaan dan kualitas pendidikan

## **2. Tugas dan Fungsi**

### **a. Camat**

- 1) Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan.
- 2) Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- 3) Camat mempunyai tugas :
  - a) Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum

- b) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c) Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- d) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan

4) Camat mempunyai fungsi :

- a) Merumuskan program kerja kecamatan berdasarkan RENSTRA dan RENJA dan rencana stratejik
- b) melaksanakan pembinaan dan pengendalian pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan di kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c) mengadakan rapat koordinasi tingkat kecamatan secara berskala
- d) Membagi tugas dan memberikan petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku.

**b. Sekretaris Camat**

- 1) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat
- 2) Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan sebagian tugas Camat dibidang kesekretariatan dan melakukan pembinaan administratif kepada seluruh perangkat kecamatan.
- 3) Sekretaris Camat mempunyai fungsi :
  - a) Menyusun program kerja sekretariat berdasarkan rencana kerja yang ada
  - b) Mengkoordinir penyusunan rencana strategis satuan kerja perangkat kerja daerah (Renstra-SKPD)
  - c) Mengkoordinir penyusunan Laporan Kinerja (LKj) dan Perjanjian Kinerja (PK)

- d) Mengkoordinir penyusunan Indikator Kinerja Utama (IKU)
- e) Mengkoordinir penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- f) Melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kecamatan.

**c. Sub bagian Umum dan Kepegawaian**

- 1) Subbagian umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Subbagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Camat
- 2) Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian.
- 3) Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :
  - a) Menyusun rencana kegiatan urusan umum dan kepegawaian
  - b) Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)
  - c) Memberikan pelayanan administrative surat menyurat dan pemeliharaan arsip dan dokumen surat.
  - d) Melakukan pemantauan arsip surat aktif dan inaktif
  - e) Menyusun konsep petunjuk teknis pelaksanaan pengelolaan dan pembinaan pegawai

**d. Sub Bagian Keuangan dan Inventaris**

- 1) Subbagian Keuangan dan Inventaris dipimpin oleh Kepala Subbagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Camat.

- 2) Subbagian Keuangan dan Inventaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Camat di bidang keuangan dan inventaris.
- 3) Kepala Subbagian Keuangan dan Inventaris mempunyai Fungsi :
  - a) Menyusun rencana kegiatan urusan keuangan.
  - b) Menyusun Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra-SKPD)
  - c) Menyusun Indikator Kinerja Utama (IKU)
  - d) Melaksanakan urusan keuangan, pembukuan keuangan, laporan keuangan dan pertanggungjawaban keuangan daerah.

**e. Seksi Pemerintahan**

- 1) Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat
- 2) Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dibidang pemerintahan.
- 3) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :
  - a) Menyusun program kerja seksi pemerintahan berdasarkan rencana kerja yang ada.
  - b) Melaksanakan urusan pemerintahan umum dan pemerintahan umum dan pemerintahan kelurahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - c) Memberikan pelayanan umum dan perijinan
  - d) Memberikan pelayanan informasi dan administrasi perijinan sesuai standar pelayanan kepada masyarakat.
  - e) Menghimpun, mengelola data dan informasi yang berhubungan dengan pemerintah dan kependudukan

- f) Memantau pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- g) Membantu penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan antara lain bidang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)

**f. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial**

1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dapat melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab

2) Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dibidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial

3) Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :

- a) Menyusun program kerja seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial berdasarkan rencana kerja yang ada.
- b) Mengumpulkan dan mengolah data potensi kelurahan perencanaan program pembangunan Kelurahan dan perencanaan pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat kelurahan.
- c) Merencanakan dan menyusun program pembinaan pembangunan sarana/prasarana, fisik/non fisik dan perekonomian sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam upaya pemberdayaan potensi yang ada.

**g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban**

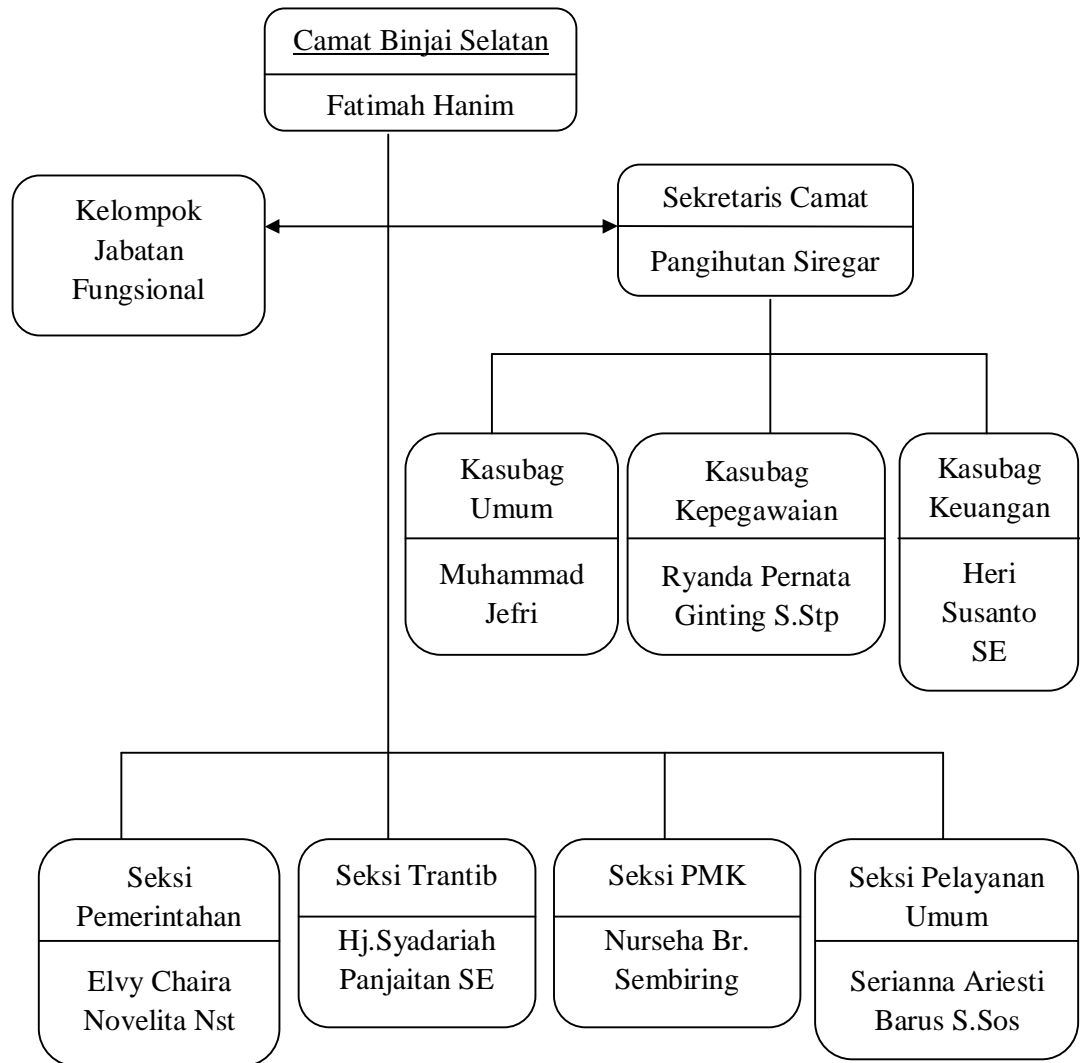


- 1) Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat
- 2) Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang Ketentraman dan Ketertiban
- 3) Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi :
  - a) Menyusun prigram kerja seksi Ketentraman dan Ketertiban Pelayanan Umum berdasarkan rencana kerja yang ada.
  - b) Mengumpulkan, mengelola dan menganalisa data dibidang sosial, politik, ketentraman dan ideologi Negara serta kebersihan dan lingkungan hidup sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - c) Menyiapkan bahan-bahan pembinaan, pengendalian dan bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan politik dlaam negeri, ideology Negara, kesatuan bangsa, kewarganegaraan, ketertiban, ketentraman, kebersihan dan lingkungan hidup, serta pembinaan Polisi Pamong Praja dan Pertahanan Sipil
  - d) Melaksanakan pengamanan dan penertiban terhadap peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan ketentraman dan ketertiban umum serta mengkoordinasikannya kepada instansi terkait.
  - e) Memantau pelaksanaan pemunguutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
  - f) Melakukan dan mengadakan koordinasi dengan instansi terkait tentang penerimaan PBB dan bagi hasil Pajak lainnya.

**h. Seksi Pelayanan Umum**

- 1) Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab.
- 2) Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang Pelayanan Umum
- 3) Kepala seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :
  - a) Menyusun program kerja seksi Pelayanan Umum berdasarkan rencana kerja yang ada
  - b) Mengumpulkan dan mengolah data perencanaan program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat kecamatan
  - c) Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat yang bersifat administrasi
  - d) Memberikan rekomendasi dan surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat

Gambar 1.1

**Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Binjai Selatan**

## **BAB IV**

### **ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penyajian Data**

Merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema. Dengan demikian data yang telah diterima akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mendapatkan hasil yang diperoleh yaitu berbagai data mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang diperoleh dari beberapa responden melalui observasi dan wawancara langsung yang dilakukan penulis dengan narasumber.

##### **1. Deskripsi Keadaan Narasumber**

Berdasarkan data yang telah di kumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat di peroleh data-data yang berhubungan erat karakteristik responden menurut jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang berkaitan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai.

Keraktistik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai sumber pengumpul data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan-penjelasan yang akan di uraikan berikut ini:

a. Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan narasumber yang berjenis kelamin perempuan sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	3	60%
2	Perempuan	2	40%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Wawancara Tahun 2017**

Berdasarkan tabel 4.1 diatas maka dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber berasal jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 3 orang atau 60% berdasarkan dari responden perempuan dengan frekuensi 2 orang atau persentase 40%

**Tabel 4.2**

**Distribusi Narasumber Menurut Tingkat Pendidikan Narasumber**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Sarjana 1	2	70%
2	SMA	3	30%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Wawancara 2017**

**Tabel 4.3**

**Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur**

<b>No.</b>	<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>30 Tahun</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>35-50 Tahun</b>	<b>4</b>	<b>90%</b>
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**B. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategori**

Membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber di Kantor Camat Binjai Selatan yaitu : Camat Binjai Selatan, Sekretaris Camat dan Kasi Pelayanan Umum dan hasil wawancara dari beberapa tokoh masyarakat dan masyarakat sekitarnya. Adapun data hasil wawancara dengan para narasumber meliputi data-data.

**1. Adanya Program Kebijakan yang Dilaksanakan**

Adanya program kebijakan yang sedang dilaksanakan bertujuan agar bagaimana penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat berjalan dengan baik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebagaimana hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa tanggal 7 Maret 2017 terhadap Ibu Fatimah Hanim selaku Camat Binjai Selatan, dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang bagaimana program kebijakan

Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang sedang dilaksanakan dikecamatan Binjai Selatan, beliau mengatakan Pelayanan Terpadu sudah berjalan dengan baik dan pelayanan kepada masyarakat sudah diutamakan, karena kebijakan itu merupakan pedoman kerja kami di Kecamatan ini, dan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kami yakin bahwa kebijakan PATEN sudah dapat memenuhi harapan pemerintah daerah dan juga masyarakat.

Kemudian dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana jika terjadi kendala dalam menerapkan kebijakan PATEN, program apa yang dilakukan agar kebijakan tersebut dapat berjalan, beliau mengatakan bahwa selama ini belum ada kendala yang dihadapi, bisa berjalan dengan lancar apabila masyarakat datang maka kami akan melayani nya. Kemudian dalam kaitannya tentang pertanyaan sudah sejauh mana Kebijakan Menteri Dalam Negeri tentang PATEN yang sedang dijalankan, beliau menjawab Kebijakan tentang PATEN sudah dilaksanakan selama ini masyarakat yang datang kesini diusahakan pelayanannya cepat selesai dan petugas/penanggung jawab memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengerti dan memberikan persyaratan-persyaratan dalam pembuatan surat menyurat.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 8 Maret 2017 dengan narasumber lainnya yaitu Bapak Pangihutan Siregar selaku Sekretaris Camat Binjai Selatan memberikan tanggapan yang sama dengan jawaban diatas beliau mengatakan bahwa sudah dilaksanakan kebijakan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Terpadu berdasarkan tupoksi Kecamatan Binjai Selatan,

pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat sampai saat ini belum ada mengalami kendala dalam pelaksanaan terhadap masyarakat dan kami selalu koordinasi ke masyarakat untuk menjamin terselenggaranya secara tertib pemberian pelayanan kepada masyarakat ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti antara lain komunikasi dan interaksi antara pimpinan dan bawahannya, sehingga dalam kaitannya dengan program Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, 8 Maret 2017 terhadap narasumber yaitu Ibu Serianna Ariesti Barus, S.Sos, selaku Kasi Pelayanan Umum memberikan tanggapan tentang bagaimana program Kebijakan Permendagri yang sedang dilaksanakan di Kecamatan Binjai Selatan beliau mengatakan bahwa Kebijakan Permendagri tentang PATEN sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik selama ini dan memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Masmilo SE selaku Tokoh Masyarakat memberi tanggapan tentang bagaimana program kebijakan PATEN ini dilaksanakan, beliau mengatakan bahwa program kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah berjalan dengan baik, dan lebih tertata dengan baik dikarenakan pegawai melakukan tugas mereka masing-masing. Berdasarkan pertanyaan bagaimana terjadi kendala dalam pelaksanaannya beliau mengatakan bahwa penyelenggara PATEN lebih memberikan sistem informasi



kepada masyarakat secara merata. Dan sudah berjalan sesuai yang diharapkan hanya saja belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahadi sebagai Masyarakat memberi tanggapan tentang pertanyaan bagaimana program kebijakan yang ada di Kecamatan ini yang dirasakan sudah cukup baik, kendala yang biasa dihadapi masyarakat hanya persoalan bagaimana pelayanannya, lama pelayanana dan waktu pelayanannya. Selama ini pegawai/staf memberikan pelayanan dengan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan berjalan nya program kebijakan PATEN sudah berjalan dengan baik dan lebih memudahkan masyarakat. Hal yang penting seperti komunikasi, para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan.

## **2. Adanya Tujuan Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu**

Tujuan dari Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu telah tertulis dengan jelas dalam petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis dan meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Fatimah Hanim selaku Camat Binjai Selatan dalam kaitannya dengan pertanyaan tujuan apa yang dilakukan dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu beliau menjawab tujuannya dapat meringankan masyarakat agar masyarakat lebih mudah menyelesaikan administrasi. Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan dapat terlaksana dengan adanya penyampaian informasi yang baik dari penanggung jawab program PATEN di Kecamatan Binjai Selatan. Proses ini tidak terlepas dari kinerja staf yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas yang dimiliki oleh setiap pegawai/staf pada pelaksana program PATEN ini baik karena mereka bekerja memberikan pelayanan dengan maksimal. Dan tentunya apabila staf yang memberikan pelayanan sudah maksimal kinerjanya maka masyarakat sendiri pun akan puas mendapatkan pelayanannya. Berdasarkan pertanyaan bagaimana tujuan dalam pelaksanaan dan jika tujuan pelaksanaan tidak berjalan dengan optimal lalu beliau mengatakan dalam pelaksanaannya tentu saja untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan dan jika tidak berjalan dengan optimal dan setiap permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Pangihutan Siregar selaku Sekretaris Camat yang berkaitan dengan pertanyaan tujuan yang dilakukan dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Admintrasi Terpadu dan sudah optimal kah dalam menjalankannya, beliau mengatakan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi namun terkadang masyarakat kurang mengerti pelayanan-pelayanan yang ada di Kecamatan tetapi selaku yang menjalankan program PATEN maka Kecamatan Binjai Selatan selalu memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat. Suatu komunikasi yang tersalurkan dengan baik secara langsung akan menghasilkan implementasi yang baik pula, hal ini dapat diketahui dari yang terkait program PATEN seperti Penanggung jawab dan petugas pelaksana program telah mengetahui dengan baik tugas dari jabatan

mereka. Jika tujuan pelaksanaan tidak berjalan dengan optimal maka akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih dapat memahami.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Serianna Ariesti Barus, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum dalam kaitannya dengan pertanyaan tujuan yang dilakukan dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu dan sudah optimalkah dalam menjalankannya, beliau mengatakan bahwa tujuan dalam pelaksanaan tentu memberikan pelayanan yang terpadu kepada masyarakat. Jika masyarakat belum memenuhi persyaratannya maka ini merupakan tanggung jawab petugas yang melayani dan tetap mengayomi masyarakat dalam pemenuhan persyaratan yang belum lengkap, tidak ada masalah yang tidak dapat diselesaikan dan selama ini pelaksanaannya sudah optimal. Didalam program PATEN ini lebih memudahkan masyarakat karena masyarakat yang mengurus surat-menyurat hanya menunggu di ruang tunggu lalu Kasi yang terkait menyelesaikannya tidak perlu waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Masmilo SE selaku tokoh masyarakat dengan pertanyaan tujuan dalam pelaksanaan Kebijakan sudah optimal lalu beliau mengatakan, kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah berjalan dengan optimal karena masyarakat yang sudah mendapatkan apa yang menjadi keluhan merasakan puas dengan adanya program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahadi sebagai Masyarakat sekitar beliau mengatakan bahwa tujuan dalam kebijakan PATEN sudah optimal

dan lebih meringankan masyarakat karena pelayanannya lebih cepat dan transparan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan suatu tujuan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pengawasan terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan untuk mencapai suatu tujuan yang tertentu.

### **3. Adanya Tujuan dan Sasaran yang Ingin Dicapai**

Dari hasil wawancara dengan Ibu Fatimah Hanim selaku Camat Binjai Selatan dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010, beliau menjelaskan bahwa agar tujuan dapat terselesaikan dengan baik dan dengan syarat atau pun prosedur-prosedur yang telah ada. Dengan langkah-langkah melengkapi persyaratan tentu penanggung jawab administrasi menyelesaikan apa yang diminta oleh masyarakat, dan dalam satu hari dapat terselesaikan dalam pembuatan surat-menyurat, hanya saja jika Camat sedang berada ditempat. Setiap kegiatan administrasi pemerintah terutama dalam pelaksanaan tugas dibutuhkan standar/ukuran yang secara operasional harus dilaksanakan dalam setiap tahapan-tahapan pelaksanaan tugas, sehingga proses kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Pangihutan Siregar selaku Sekretaris Camat Binjai Selatan beliau mengatakan bahwa tujuan dan sasaran sudah tepat, dengan melakukan langkah-langkah dan solusi dalam penyediaan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi agar dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat dan selalu berupaya untuk melakukan perbaikan dan memaksimalkan sumber daya yang ada di Kecamatan Binjai Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Serianna Ariesti Barus S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum bahwa sama seperti yang diatas agar tujuan dan sasaran dapat tercapai dengan menyediakan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi, yang dapat mendukung kinerja pegawai PATEN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perbaikan pun seharusnya dilakukan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Masmilo SE sebagai tokoh masyarakat beliau mengatakan tujuan dan sasarannya sudah berjalan baik dan masyarakat menyambut baik dengan adanya program PATEN ini. Sebelum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dulu, untuk urusan izin gangguan (HO) kita hanya memberi rekomendasi dari Kecamatan kemudian dilanjutkan ke Instansi terkait setelah PATEN paling tidak waktu juga sangat hemat karena tidak perlu datang ke Instansi Kota.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahadi sebagai Masyarakat beliau mengatakan bahwa tujuan dan sasaran yang dirasakan masih kurang dikarenakan sebagian masyarakat kurang mengerti tentang apa itu Pelayanan

Administrasi Terpadu, bagaimana programnya, jenis-jenis pelayanan yang ada di PATEN, berapa lama penyelesaiannya. Sistem informasi yang masih kurang diberikan kepada masyarakat apabila masyarakat mengetahui tentang program PATEN ini maka masyarakat tentu merasa senang.

Dan dapat disimpulkan bahwa tujuan dan sasaran dalam mengimplementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu adalah fasilitas yang merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung suatu program yang ada. Dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Binjai Selatan tentunya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang ada. Adapun fasilitas tersebut diberikan oleh pihak Kabupaten/Kota dalam pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Binjai Selatan seperti, komputer, meja pelayanan, kursi tunggu dan lain-lain.

#### **4. Adanya Prosedur-prosedur yang Dilakukan**

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Fatimah Hanim selaku Camat Binjai Selatan dalam kaitannya dengan pertanyaan bagaimana dengan prosedur pelayanan saat ini di Kecamatan Binjai Selatan ini lalu beliau menjawab Dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai sudah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur seperti yang tertempel didepan pintu masuk kantor camat. Dalam mengimplementasikan program mengacu pada Standar Operasional Prosedur tentang PATEN yang dimiliki oleh Kecamatan Binjai Selatan. Didalam Standar Operasional Prosedur sudah tertera dengan sangat jelas apa saja persyaratan dari setiap pelayanan program PATEN, lamanya waktu penyelesaian, pihak mana sajakah yang terlibat didalam masing-

masing jenis pelayanan sampai pada sketsa alur administrasi dari masing-masing pelayanan administrasi terpadu kecamatan tergambar dengan jelas di sebuah standar operasional dan prosedur. Sehingga dengan adanya Standar Operasional Prosedur secara administrasi tidak akan lari dari jalur karena sudah sangat jelas bagaimana berjalannya setiap administrasi tiap-tiap pelayanan yang ada di program PATEN.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Serianna Ariesti Barus S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum yang berkaitan dengan pertanyaan bagaimana prosedur pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Binjai Selatan ini, beliau menjawab dimana jika masyarakat datang ke Kecamatan maka petugas piket akan memberikan syarat-syaratnya jika masyarakat belum melengkapi persyaratan. Adapun pertanyaan mengenai apa saja kendala dan hambatan pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Binjai Selatan lalu beliau mengatakan biasanya masyarakat belum mengerti apa itu administrasi dan harapan agar pelayanan publik dapat berjalan yaitu tersedianya fasilitas-fasilitas yang ada di Kecamatan ini kalau sumber daya manusia dirasakan sudah cukup. Kualitas yang diberikan oleh setiap pegawai/staf pada pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu ini baik karena mereka bekerja memberikan pelayanan administrasi dengan maksimal, dan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang bagaimana prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Pangihutan Siregar selaku Sekretaris Camat Binjai Selatan yang berkaitan dengan pertanyaan bagaimana prosedur pelayanan di Kecamatan Binjai Selatan ini, lalu beliau menjawab apabila

masyarakat datang berurusan petugas piket bertanya ke masyarakat ingin mengurus surat apa lalu memberikan ke Kepala Seksi sesuai tupoksi nya masing-masing. Adapun pertanyaan mengenai hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi lalu beliau mengatakan hambatannya yaitu pertama fasilitas yang ada di Kecamatan ini masih minim, computer yang sering mengalami kerusakan dan terlambatnya memperbaiki tetapi karena staf bertanggung jawab melayani yang dinamakan Pelayanan Terpadu maka pegawai/staf memberikan yang terbaik untuk masyarakat, yang kedua Pimpinan harus tegas menindak pegawai apabila terlambat masuk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Masmilo SE sebagai tokoh masyarakat yang berkaitan dengan pertanyaan bagaimana prosedur pelayanan pada saat ini sudah memiliki Standar Operasional yang resmi dan sudah jelas pelayanan yang ada di program PATEN serta persyaratan-persyaratannya. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu ini tidak ada semua berjalan dengan baik, penyelenggara PATEN juga menerima keluhan-keluhan dari masyarakat itu sendiri. Harapan dalam meningkatkan pelayanan publik, Kecamatan Binjai Selatan lebih meningkatkan fasilitas yang ada di ruang tunggu seperti kursi, meja dan jika perlu disediakan Televisi agar masyarakat lebih nyaman jika berada di Kecamatan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahadi sebagai Masyarakat yang berkaitan dengan pertanyaan bagaimana prosedur pelayanan saat ini beliau menanggapi bahwa pihak Kecamatan sudah memberikan prosedurnya dengan baik dan sudah tertera dengan jelas di pintu masuk Kecamatan. Hambatan yang



terjadi dalam pelaksanaan pelayanan beliau menanggapi masih kurangnya sosialisasi antara penyelenggara PATEN dengan penerima layanan dan diharapkan agar pelayanan publik berjalan dengan baik yaitu dengan selalu koordinasi antara atasan dan bawahan agar sistem informasi dapat menyeluruh dan berkesinambungan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam prosedur pelayanan dalam mengimplementasikan Program PATEN ini, Kecamatan Binjai Selatan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur yang resmi. Jadi segala bentuk pelayanan yang ada di Program PATEN ini sudah diatur apa-apa saja yang menjadi persyaratan dalam setiap pelayanan masing-masing yang berbeda satu sama lain. Didalam Standar Operasional Prosedur juga sudah jelas dicantumkan berapa hari seharusnya setiap urusan pelayanan selesai tetapi dengan ketentuan persyaratan yang sudah lengkap. Selain itu juga tercantum pihak-pihak mana saja yang ikut terlibat dan bertanggung jawab pada setiap pelayanan masing-masing. Seperti yang telah disampaikan bahwa sumber daya adalah hal yang sangat penting dalam sebuah proses implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu.

### **C. Pembahasan**

Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Binjai Selatan belum maksimal hal itu dapat dilihat dari hasil wawancara narasumber yaitu :

### **1. Adanya Program yang dilaksanakan**

Adapun program dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Mazmanian (2007:174) menjelaskan makna implementasi ini adalah memahami dengan senyatanya terjadi sesuatu program-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.

Dari hasil wawancara yang telah diperoleh, diketahui bahwa program Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah dilaksanakan, suatu keberhasilan dari Kebijakan atau program dapat terwujud apabila komunikasi antara Petugas Kecamatan dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan selalu memberikan koordinasi ataupun pemahaman kepada masyarakat agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan berjalannya program Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah berjalan dengan baik dan lebih memudahkan masyarakat,

### **2. Adanya Tujuan Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu**

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.

Adanya tujuan pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu adalah dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta perlu mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Dari hasil wawancara yang telah diperoleh, diketahui bahwa implementasi kebijakan Permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah maksimal seperti yang dikatakan oleh narasumber, tujuan ini dapat terlaksanakan oleh pegawai/staf yang bertanggung jawab langsung dalam melayani proses administrasi. Kualitas yang dimiliki oleh setiap pegawai/staf pada pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini baik, mereka memberikan pelayanan dengan maksimal memberikan pelayanan sudah maksimal kinerjanya maka masyarakat akan merasa puas mendapatkan pelayanan yang ada di Kecamatan Binjai Selatan.

### **3. Adanya Tujuan dan Sasaran yang Ingin Dicapai**

Wahab (2000:123) bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan agar mewujudkan sebagai “out come” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan

pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan negara tersebut “*policy delivery system*” (sistem penyampaian/penerus kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang atau didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran yang dikehendaki.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses implementasi kebijakan yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai “*out come*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah, sehingga fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan tersebut “*policy delivery system*” (sistem penyampaian/penerusan kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya fungsi implementasi dalam membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai *outcome* atau hasil akhir sesuai dengan tujuan-tujuan dan sasarannya.

Berdasarkan teori di atas penulis menilai bahwa tujuan dan sasaran yang ingin dicapai sudah dilaksanakan hanya saja belum maksimal dikarenakan masih adanya kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan PATEN ini. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara kepada narasumber dengan melakukan langkah-langkah dan solusi dalam penyediaan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi agar dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat dan selalu

berupaya untuk meningkatkan sumber daya yang ada di Kecamatan Binjai Selatan.

Dengan demikian tujuan dan sasaran kebijakan Permendagri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat tercapai sesuai yang diharapkan. Sesuai dengan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu untuk menunjang efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi agar masyarakat lebih memahami tentang Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

#### **4. Adanya Prosedur-prosedur yang Dilakukan**

Wahab (2000:45) implementasi kebijakan adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran 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.

Berdasarkan teori diatas penulis menilai bahwa prosedur yang dilaksanakan sudah baik, pegawai/staf juga memberikan pengarahan kepada masyarakat. Didalam Standar Operasional Prosedur sudah tertera dengan jelas apa saja persyaratannya dari setiap pelayanan program PATEN, lamanya waktu penyelesaian, Kasi mana sajakah yang terlibat didalam masing-masing jenis pelayanan.

Maka dengan adanya prosedur yang dilakukan dapat mempermudah masyarakat dalam pemenuhan persyaratan-persyaratan yang telah ada di Kantor Camat Binjai Selatan. Maka dari itu penyelenggara PATEN Kecamatan Binjai Selatan dapat memberikan lebih sistem informasi kepada setiap penerima layanan. Setiap penerima layanan diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi, masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN untuk dapat terlaksananya Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam prosedur pelayanan dalam mengimplementasikan Program PATEN ini, Kecamatan Binjai Selatan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur yang resmi. Jadi segala bentuk pelayanan yang ada di Program PATEN ini sudah diatur apa-apa saja yang menjadi persyaratan dalam setiap pelayanan masing-masing yang berbeda satu sama lain. Didalam Standar Operasional Prosedur juga sudah jelas dicantumkan berapa hari seharusnya setiap urusan pelayanan selesai tetapi dengan ketentuan persyaratan yang sudah lengkap. Selain itu juga tercantum pihak-pihak mana saja yang ikut terlibat dan bertanggung jawab pada setiap pelayanan masing-masing. Seperti yang telah disampaikan bahwa sumber daya adalah hal yang sangat penting dalam sebuah proses implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai, maka didalam Bab V ini penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dan sebagai pelengkap akan dikemukakan bentuk saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan yang berkepentingan.

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Binjai Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, secara umum dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang bertanggung jawab kepada masyarakat walaupun masih ada hambatan-hambatan didalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) ini.
2. Responsivitas yang menyangkut daya tanggap, keramahan dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan secara umum dapat dikatakan dengan baik. Hal ini didasar oleh pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini cukup baik dan ramah dalam menanggapi keluhan maupun pertanyaan masyarakat.
3. Hambatan yang timbul dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) antara lain masih kurangnya sumber daya manusia nya. Adanya

dukungan sarana dan prasarana, fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan ke masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pandangan masyarakat tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini secara umum dapat dikatakan dengan baik. Program ini hadir dan memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat-surat perizinan dan non perizinan serta dapat meringankan biaya dan waktu dalam pengurusannya.

4. Dalam pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, karena kebijakan tersebut merupakan proses untuk mentaati segala aturan kerja yang telah ditentukan yang walaupun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu antara komunikasi dan interaksi antara pimpinan dan bawahannya.

## **B. SARAN**

Berdasarkan dengan hal-hal yang telah dikemukakan diatas maka penulis memberikan saran-saran dalam Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni perlu ditingkatkan lagi komunikasi kepada Kepala desa/Lurah dalam hal penyampaian informasi



mengenai PATEN sehingga masyarakat tidak perlu lagi bertanya tentang persyaratannya yang masih belum lengkap.

2. Perlu adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan agar dalam melayani masyarakat tidak ada kendala dan tepat sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang berisikan jenis pelayanan dan waktu pelayanan.
3. Sumber daya menjadi hal yang utama dalam implementasi kebijakan terutama dengan adanya ketersediaan SDM yang bermutu dan memiliki loyalitas yang baik untuk menjalankan kebijakan tersebut baik itu meliputi dari sumber daya manusia yang memadai maupun sumber daya yang lainnya seperti fasilitas, sarana dan prasarana. Penggunaan sumber daya manusia yang tersedia secara maksimal yang mempunyai kemampuan mengarahkan komunikasi dalam melakukan koordinasi dengan setiap bagian-bagian yang terkait dengan penentuan keberhasilan implementasi kebijakan maupun program.
4. Sistem informasi yang baik maka akan menghasilkan informasi yang baik kepada masyarakat dengan terkait program Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan maka akan menghasilkan kualitas pelayanan publik. Agar tujuan dan sasaran dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat tercapai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Binjai Selatan.