

**IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NOMOR 4 TAHUN 2010
TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANANDI KANTOR
KECAMATAN SIMEULUE BARAT**

SKRIPSI

OLEH :

HERI RONALDI

NPM 1303100001

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Kosentrasi : Kebijakan Publik



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

MEDAN

2017

ABSTRAK

**IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 4 TAHUN 2010 TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN SIEMUE LUE BARAT**

HERI RONALDI

1303100001

Implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggunakan pengamatan penggunaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan berdasarkan fakta-fakta yang terlihat atau sebagaimana adanya. Kemudian hasil wawancara yang dikumpulkan dari beberapa narasumber untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan di kantor kecamatan simeulue barat melalui wawancara terbuka dengan pihak pegawai kantor kecamatan Simeulue Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan secara keseluruhan sudah diimplementasikan meskipun belum berjalan dengan baik dan dapat disimpulkan bahwa pemerintah belum mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan kategorisasi yang diambil dari beberapa pendapat para ahli, karena menurut jawaban dari beberapa narasumber pemerintah belum mampu menjalankan sesuai dengan kebijakan yang dibuat.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Maha suci Allah SWT yang telah menganugrahkan setiap orang yang menjalani hidup di dunia ini berbeda-beda. Maha indah karunia-nya yang telah membekali masing-masing orang dengan potensi yang beraneka ragam. Puji dan syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas karunianya, hidayah dan anugrah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Negara konsentrasi Kebijakan Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEYANAN DI KANTOR KECAMATAN SIMEULUE BARAT. Shalawat beriring salam tak lupa pula penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia maupun di akhirat.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya ayahanda Jamiudin S.Pdi dan ibunda tercinta Tijulinar, terimakasih atas didikannya selama ini serta dukungannya yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan tugas perkuliahan ini.

2. Kepada Bapak Dr. Agussani M.AP sebagai rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Kepada Bapak Drs. Tasrif Syam sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus sebagai pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi ini .
4. Kepada ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd selaku ketua jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Kepada bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan juga bimbingan serta waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada bapak Adin Masri S.H selaku camat di kantor kecamatan Simeulue Barat, bapak Barun Alim
7. Seluruh dosen dan staf-staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak penulis sebutkan satu persatu.
8. Kepada kakak saya Anida Rukiah Amd. S.Kep dan Adik-adik saya Salenida Alwani serta Warul Hidayatullah yang selalu menjadi penyemangat dan yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Kepada Sahabat-sahabat saya Hendro Midzan, Haswi Putra Firdaus, Puji Hendra, Rahmad Hidayat, Riki Rahmad Wahyudi, Wanci Nario, Putra Hasibuan, Riski Ananda dan Mardota Ilahi terimakasih telah menemani dan membantu saya juga memberikan suport dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada teman-teman Stambuk 2013 terimakasih untuk segala pengalaman, pelajaran, momen, waktu dan inspirasi selama di perkuliahan.
11. Kepada seluruh keluarga besar saya yang tiada hentinya memberikan dukungan selama ini.
12. Dan kepada semua rekan-rekan seperjuangan FISIP UMSU angkatan 2013, mohon maaf bila ada kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja , terimakasih untuk semuanya kawan.

Dan penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, maka dari itu mohon maaf apabila ada kekurangan dan kata-kata yang tidak berkenan karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT

Medan, Oktober 2017

Penulis

Heri Ronaldi

PERNYATAAN

Dengan ini saya Heri Ronaldi, NPM 1303100001 Menyatakan dengan sebenarnya

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

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini, benar saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi sesuai hukum berupa :

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

Medan, Oktober 2017

Heri Ronaldi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan di masyarakat serta memperhatikan letak geografis daerah, pemerintah perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagai salah satu pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah kecamatan. Sebagai sub-sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan mempunyai kedudukan yang cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktek pelayanan dan yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di kabupaten atau kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor kecamatan Simeulue Barat kabupaten Simeulue merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu penduduk sementara, kartu keluarga, pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), surat keterangan tinggal sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat kabupaten Simeulue. Permasalahan yang dimaksud adalah mengenai keramahan dan sikap petugas kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kerap menjadi keluhan di masyarakat, hal ini terlihat pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas tidak memberikan senyum dan salam kepada masyarakat yang hendak

mendapatkan pelayanan dan masih adanya petugas yang membicarakan hal-hal yang tidak berkaitan dengan pelayanan saat sedang memberikan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat yang sedang menerima pelayanan tidak terlayani dengan baik. Hal tersebut membawa dampak yang negatif dan mengganggu kualitas pelayanan sehingga masyarakat merasa tidak terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan.

Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke kantor kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar, blangko perubahan KK dan persyaratan lainnya.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang masih lamban dan melebihi waktu yang ditentukan. Misalnya, dalam penyelesaian pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), standar waktu yang telah ditentukan untuk penyelesain pambuatan KTP hanya memerlukan jangka waktu 3 hari saja. Namun pada kenyataannya, waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pembuatan KTP mencapai tujuh sampai 30 hari, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat

yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di kantor kecamatan simeulue barat kabupaten simeulue yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya situasi tersebut, masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan Simeulue Barat kabupaten Simeulue.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Simeulue Barat Kabupaten Simeulue.**

B. Perumusan Masalah

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

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang dapat difokuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat kabupaten Simeulue?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Selaras dengan perumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui implementasi permendagri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat kabupaten Simeulue.

2. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan wawasan keilmuan dan pengetahuan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh melalui perkuliahan karya ilmiah.
2. Secara akademis Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Negara serta bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

3. Sistematika penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

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

Bab II : Uraian Teoritis

Bab ini menguraikan tentang pengertian kebijakan, dan kebijakan publik, pengertian implementasi, pengertian implementasi kebijakan, pengertian implementasi kebijakan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan publik, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, bentuk-bentuk pelayanan publik, masalah-masalah dalam pelayanan publik, pengertian administrasi, pengertian administrasi publik, pengertian kecamatan, tinjauan tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, Pengertian kualitas pelayanan, manfaat kualitas pelayanan.

Bab III : Metode Penelitian

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

Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang diteliti.

Bab V: Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari semua hasil yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Uraian teoritis merupakan landasan berfikir untuk melakukan penelitian, sedangkan teori dipergunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang menjadi penelitian. Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah peneliti kemukakan diperlukan suatu kerangka teori yang berupa pendapat para ahli yang tidak diragukan kebenarannya.

A. Konsep Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan

Menurut Tangkilisman (2003:2) kebijakan merupakan aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Sedangkan menurut Friedrich (2007:20) Menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang di usulkan oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah dalam lingkungan tertentu sehingga dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang di inginkan.

Sementara menurut Solly (2007:9) mempertegas pendapat yang di kemukakan Friedrich diatas, yang mengartikan kebijakan publik adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang di usulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-

hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang di inginkan.

Dari defenisi di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain, termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang di hadapi dan harus di laksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan sebelumnya guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Pengertian Kebijakan Publik

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

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

Menurut Dye (2007:17) Mengatakan bahwa kebijakan publik adalah;”*whatever governments choose to do or not to do* ” (pilihan tindakan apapun apa yang dilakukan atau tidak ingin dilakukan oleh pemerintah).

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

Sementara itu, Anderson (2001 :92) Memberikan atas definisi kebijakan publik dalam bukunya mengatakan sebagai berikut :”Serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu yang di ikuti dan di laksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang di perhatikan.”Konsep kebijakan ini menitik beratkan dengan apa yang sesungguhnya yang di kerjakan dari pada apa yang di usulkan atau di maksud. Dan inilah yang membedakan kebijakan dari suatu keputusan yang merupakan pilihan dari beberapa alternatif yang ada.

Dalam kaitanya dengan definisi-definisi diatas, Agustino (2008 :7) dalam bukunya menyimpulkan beberapa karakteristik utama dari suatu definisi kebijakan publik :

- a. Pada umumnya kebijakan publik perhatiannya ditujukan pada suatu tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu dari pada perilaku yang berubah atau acak.
- b. Kebijakan publik pada dasarnya mengandung bagian atau pada kegiatan apa yang dilakukan oleh pejabat pemerintah dari pada keputusan yang

terpisah-pisah. Misalnya suatu kebijakan tidak hanya meliputi keputusan untuk mengeluarkan peraturan tertentu tetapi juga keputusan berikutnya yang berhubungan dengan penerapan dan pelaksanaannya.

- c. Kebijakan publik merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengontrol informasi, dan menawarkan perumahan rakyat, bukan apa yang dimaksud yang dikerjakan atau yang akan dikerjakan.
- d. Kebijakan publik dapat berbentuk positif dan negative. Secara Positif, kebijakan melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang jelas. Sedangkan secara negatif, kebijakan dapat melibatkan suatu keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan atau tidak mengerjakan apapun padahal dalam konteks tersebut keterlibatan pemerintah amat diperlukan.
- e. Kebijakan politik, paling tidak secara positif di dasarkan pada hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah. Kebijakan public yang bersifat memerintah kemungkinan besar mempunyai sifat yang memaksa secara sah,yang mana hal ini tidak dimiliki oleh kebijakan-kebijakan organisasi swasta.

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

B. Konsep Implementasi Kebijakan Publik

1. Pengertian Implementasi

Purwanto dan Sulistyastuti (2012:21) implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya mewujudkan kebijakan.

Agustino (2008:139) implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Syaukani dkk (2004:295) implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

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

Menurut Grindle (2006:23) menyatakan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari individual projects dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.

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

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

2. Pengertian Implementasi Kebijakan

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

Harsono (2002:27) implementasi kebijakan adalah suatu proses dalam melaksanakan suatu kebijakan tertentu kemudian mengembangkan kebijakan tersebut yang bertujuan untuk menyempurnakan suatu program.

Lubis (2007:09) kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat.

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

3. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

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 adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan mulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Menurut Majone (2007:8) implementasi kebijakan publik adalah cara pada individu dan organisasi memandang realitas dan bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lain guna mencapai tujuan-tujuannya.

Sementara Dwijowijoto (2001:154) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang dilakukan yaitu:

- a. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program, atau
- b. Melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. 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, Meter (2002:166) mereka ada beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan publik, antara lain :

- a. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan.

- b. Tingkat pengawasan hirarkis terhadap keputusan-keputusan sub-unit dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana.
- c. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan diantara anggota-anggota legislative dan eksekutif).
- d. Vitalitas suatu organisasi.
- e. Tingkat-tingkat komunikasi “terbuka”, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi.
- f. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan “pembuat keputusan” atau pelaksana keputusan.

C. Konsep Pelayanan Publik

1 . Pengertian Pelayanan

Kumorotomo (2005:156) mendefinisikan pelayanan adalah Suatu pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat oleh pemerintah maupun pihak lain yang memberikan kebutuhan tersebut, baik kebutuhan material maupun dalam aspek kebutuhan sosial.

Napitupulu (2007:16) pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara

tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Nugroho (2003:16) tugas pelayanan adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membeda-bedakan dan diberikan secara Cuma-Cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga semua kelompok mampu menjangkaunya. Tugas ini diembankan oleh Negara yang dilaksanakan melalui salah satu lengannya, yaitu lengan eksekutif (pelaksana pemerintah).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu usaha kegiatan yang dilakukan oleh badan usaha tertentu baik pihak pemerintah maupun pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum setiap masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terdapat dari kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum dengan kata lain antara kepentingan umum dengan pelayanan umum terdapat hubungan dan korelasi. Dalam membahas masalah kepentingan umum, mau tidak mau akan meyangkut pada saat kepentingan pribadi sebagai suatu sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dengan kelompok orang atau masyarakat. Tetapi dalam hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari kelompok atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum. Pelayanan publik yang lebih spesifik dapat dikutip dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah,

dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintah beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Pemerintah sebagai abdi negara atau masyarakat memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah sifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan

dapat dipertanggungjawabkan kepada publi. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan akan menghasilak kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh intansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Kumorotomo (2006:93) ada beberapa jenis pelayanan publik yang terdapat di Indonesia.

- a. Jenis pelayanan publik yang dimiliki aspek pemerataan diolah dengan melihat proses pembuatan persediaan dan kualitas barang-barang dan juga yang berkaitan dengan kebutuhan pokok masyarakat Indonesia.
- b. Jenis pelayanan publik yang diperankan oleh pemerintah dan melingkupi keberadaan lembaga pemerintah itu sendiri.

4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2000:41) mengemukakan hal yang sama tentang masalah kepuasan dalam pelayanan masyarakat. Menurut beliau bahwa masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka harus mendapatkan pelayanan berupa :

Layanan melalui lisan, yaitu layanan yang dilakukan dibidang humas, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- a. Layanan tulisan, yaitu layanan yang diberikan dalam bentuk terbatas, layanan ini terdiri dari dua jenis yakni berupa petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, bentuk surat-menyurat, yang merupakan reaksi tertulis atau permohonan tertulis, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- b. Layanan bentuk perbuatan, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.
- c. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dalam pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang terkadang dibuat.
- d. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain yang nadanya mengaruh pada permintaan sesuatu.
- e. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

- f. Peyeranan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dijelaskan hendaknya dberitahukan.

5. Masalah-masalah dalam Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan fungsinya didalam pelayanan, pemerintah masih memiliki masalah-masalah yang klasik yang disebabkan oleh terbatasnya jangkauan struktur pemerintah dan aparatur itu sendiri. Dalam hubungan ini Effendi dkk (2000:108) menyebutkan kelemahan dalam mengadakan pelayanan disebabkan oleh dua hal yaitu :

- a. Asas keterjangkauan, meliputi hal-hal yang menyangkut keterbatasan struktur pemerintah tidak mampu menjangkau seluruh kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam hal menyediakan fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa tertentu yang diperlukan, minsalnya pelayanan kesehatan tidak dapat dibangun pada beberapa pelosok desa.
- b. Asas pemerataan, berkaitan dengan kemampuan struktur pemerintah dan aparaturnya. Akan tetapi pada umumnya asas pemerataan ini lebih baik berperan dalam aparatur.

D. Pengertian Administrasi

Menurut Gie (2006:14) administrasi adalah segenap rangkain kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan.

Menurut Siagian (2008:9) administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan administrasi adalah seluruh kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh beberapa orang atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

E. Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan selanjutnya disingkat (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam peraturan menteri dalam negeri pasal 3 nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi: a. jenis pelayanan b. persyaratan pelayanan c. proses/prosedur

pelayanan d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan e. waktu pelayanan f. biaya pelayanan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau disebut PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat dalam rangka mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

F. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan.

Tjiptono dan Diana (2003:4) menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Sedangkan Gaspersz (2011:6) menyebutkan bahwa ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategis. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers).

Ratminto dan Winarsih (2015:2) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Tjiptono (2005:59) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya Fandy Tjiptono menyebutkan Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2. Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang

diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Tjiptono dan Chandra (2005: 110), menyebutkan bahwa aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketesediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya. Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
- c. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

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

1. Jenis Penelitian

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

Menurut Sugiyono (2003:23) mengatakan bahwa penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dengan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam masyarakat, pertentangan dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain.

Menurut Arikunto (2010:13) metode deskriptif kualitatif adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian yang dilakukan. Tujuan dari

deskriptif kualitatif yaitu membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam arti ini, pada penelitian deskriptif tidak diperlukan mencari atau menerangkan saling hubungan antar koporasi, sehingga juga tidak memerlukan hipotesis.

Dengan demikian penelitian ini akan memberikan gambaran tentang implementasi peraturan menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor kecamatan Simeulue Barat kabupaten Simeulue berdasarkan fakta-fakta yang ada dan akan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang di peroleh.

2. Kerangka Konsep

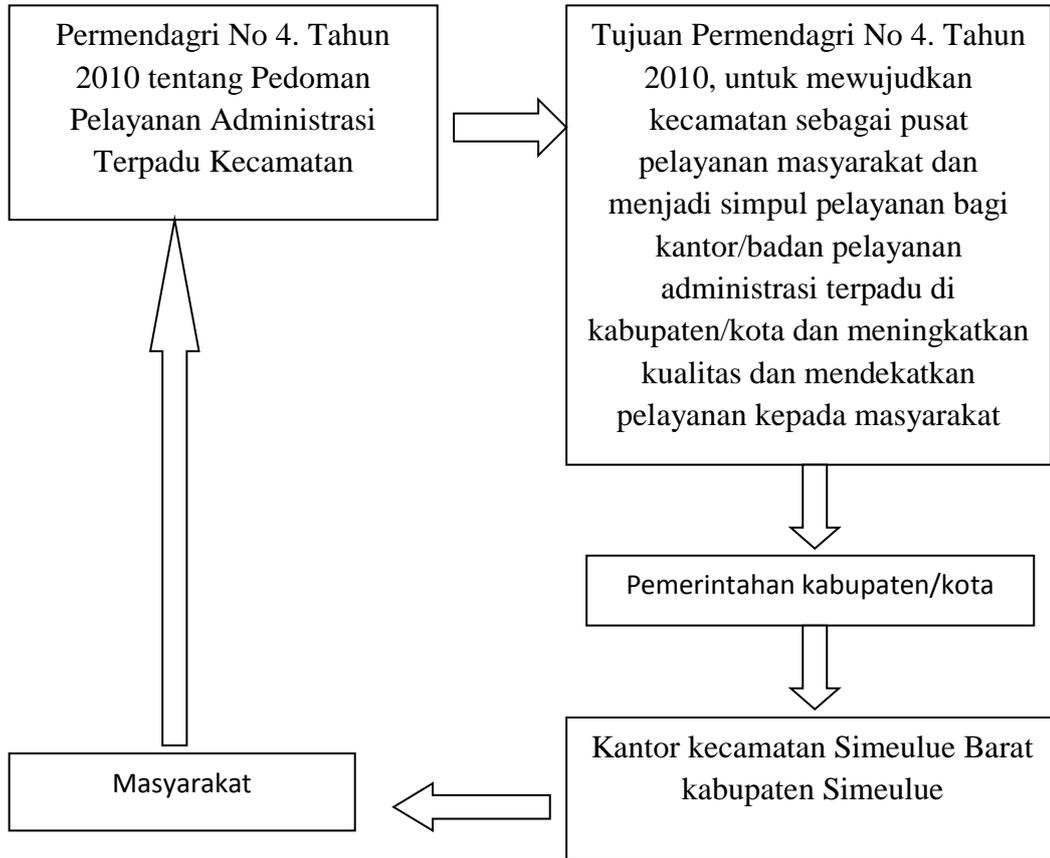
Berdasarkan judul penelitian, yaitu implementasi kebijakan peraturan menteri dalam negeri nomor tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Simeulue Barat. Kerangka konsep yang akan di deskripsikan dan dijelaskan adalah bagaimana pelaksanaan kebijakan menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Simeulue Barat.

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

Gambar 1.1

KERANGKA KONSEP IMPELEMENTASI KEBIJAKAN



3. Defenisi Konsep

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

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

- 1) Kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain, termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang di hadapi dan harus di laksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan sebelumnya guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 2) Kebijakan publik merupakan suatu hal-hal yang di putuskan oleh pemerintah dan hal-hal yang yang diputuskan pemerintah untuk tidak dikerjakan.
- 3) Implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan ini adalah satu aspek proses kebijakan yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tertentu.
- 4) Pelayanan adalah suatu usaha kegiatan yang dilakukan oleh badan usaha tertentu baik pihak pemerintah maupun pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum setiap masyarakat.
- 5) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau disebut PATEN adalah penyelegaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat dalam rangka mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.
- 6) Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang

sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

4. Kategorisasi

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

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya tujuan dari implementasi tentang pedoman pelayanan terpadu kecamatan
- 2) Adanya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik.
- 3) Mekanisme pelaksanaan implementasi kebijakan publik
- 4) Adanya program-program yang di laksanakan agar terwujudnya tujuan pelaksanaan implementasi kebijakan.

5. Narasumber

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah 4 (empat) orang, antara lain :

1). Dua orang dari pihak Kecamatan:

- a. Camat Simeulue Barat : Adin Masri S.sos
- b. Kepala Bagian : Zul Hamid

2). Dua orang dari pihak masyarakat:

- a. Alimudin (Tokoh Masyarakat)
- b. Irfan (Tokoh pemuda)

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah :

a. Data Primer

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan pengamatan secara langsung yang di peroleh dari lokasi yang telah di tentukan. Adapun yang menjadi langkah dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan wawancara, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap narasumber/responden yang berkaitan dalam penelitian.

b. Teknik pengumpulan Data Skunder

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

7. Teknik Analisis Data

Bodgan dan Bliken (2004: 248). Analisis data adalah keseluruhan dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan

membentuk pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa-apa yang dapat diceritakan oleh orang lain.

Sedangkan teknik analisis data Moleong (2004 : 87) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola kategorisasi dan satuan uraian dasar. Dalam penelitian ini, teknik penelitian yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisis kualitatif, yaitu data yang di peroleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan sesuai data yang diperoleh dari hasil wawancara yang diuraikan secara deskriptif.

8. Deskripsi Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan diteliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang berguna atau bermanfaat dalam penelitian. Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah kantor kecamatan Simeulue Barat kabupaten Simeulue.

1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Simeulue Barat

a. letak geografis kantor kecamatan Simeulue Barat

Kantor kecamatan Simeulue Barat salah satu kantor kecamatan yang ada di kabupaten Simeulue provinsi Aceh, secara geografis kecamatan Simeulue Barat berada pada koordinat $2^{\circ}15' - 2^{\circ}55'$ LU dan $95^{\circ}40' - 96^{\circ}30'$ BT. Kecamatan Simuelue Barat berbatasan langsung dengan kecamatan Alafan di sebelah barat, kecamatan Teluk dalam di sebelah timur .

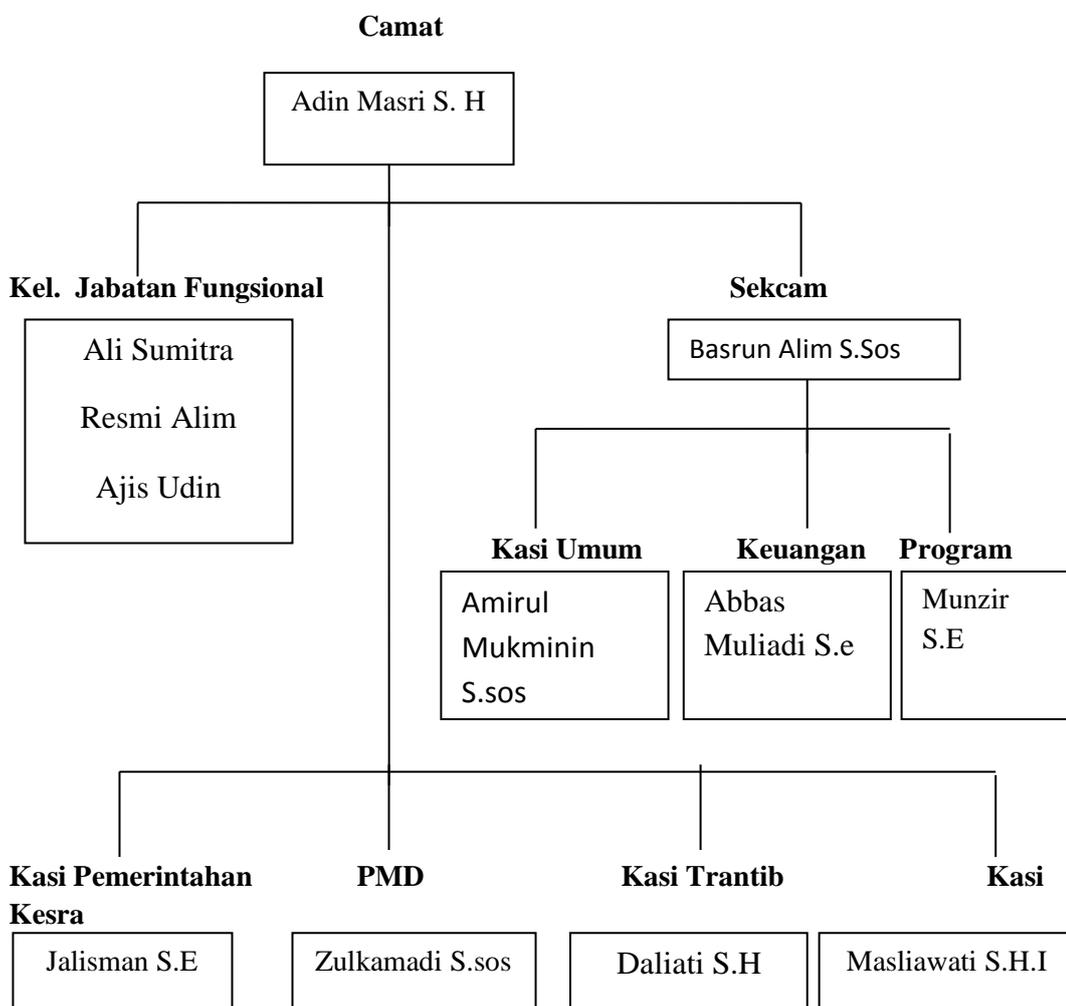
Secara administrative, kecamatan Simeulue Barat terbagi menjadi 8 desa yang meliputi 36 dusun. Pada triwulan 1 tahun 2017 jumlah penduduk mencapai

6.000 jiwa. Keadaan penduduk di kecamatan Simeulue Barat hampir 98% merupakan penduduk asli dari kecamatan Simeulue Barat. Sedangkan 2% diantaranya merupakan pendatang dari beberapa daerah yang membuka usaha dan lain sebagainya. Bahasa sehari-hari yang digunakan di Kecamatan Simeulue Barat merupakan Bahasa Nenek moyang atau yang lebih dikenal dengan nama bahasa Sigulai. Sumber penghasilan dari penduduk yang ada di kecamatan Simeulue Barat berasal dari hasil perkebunan dan perikanan.

b. Struktur organisasi kantor kecamatan Simeulue Barat

Tabel 2.1

Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kantor Kecamatan Simeulue Barat



c. Visi dan Misi

1. Visi

Terwujudnya pemerintahan yang efektif, bersih, profesional, untuk menguatkan ekonomi daerah, dan pencapaian kesejahteraan masyarakat Simeulue Barat

2. Misi

1. Mengembangkan penataan dan pembinaan birokrasi di semua tingkatan demi terciptanya pemerintahan yang baik, bersih dan berpelayanan publik yang prima.
2. Menciptakan iklim investasi yang baik dan mendukung usaha pengembangan ekonomi yang berorientasi pada peningkatan lapangan kerja yang luas bagi masyarakat dan peningkatan pendapatan daerah.
3. Meningkatkan pembangunan infrastruktur untuk menunjang peningkatan ekonomi daerah dan terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya masyarakat supaya dapat berpartisipasi aktif dalam pembangunan.

d. Tugas pokok dan fungsi

1. Adin Masri S.H, Sebagai Camat Kecamatan Simeulue Barat mempunyai tugas dan fungsi antara lain Mengkoordinasi dan membina serta memberi petunjuk penyusunan program kerja kecamatan, Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan

umum, Menyelenggarakan kegiatan pembinaan Organisasi Kemasyarakatan, Organisasi Keagamaan, Organisasi Kepemudaan dan Lembaga Swadaya Masyarakat, Mengkoordinasikan pembinaan Satuan Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat (LINMAS), Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, Membina kepegawaian di wilayah kecamatan, Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan, Melaksanakan tugas kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, Membuat dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Basrun Alim S.sos, sebagai sekretaris kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi antara lain : Menyusun program kerja dan rencana anggaran kecamatan, menyiapkan bahan dan data untuk koordinasi Camat dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan administrasi dan fungsional kepada unsur di lingkungan kecamatan, menyusun dan merumuskan rencana program kerja kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, melaksanakan pembinaan administrasi, organisasi dan tata laksana serta pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat daerah di kecamatan, membantu Camat dalam melaksanakan koordinasi teknis fungsional kegiatan Unit Pelaksana Teknis di kecamatan, melaksanakan koordinasi pembinaan administrasi kepegawaian dan keuangan pada rumah tangga kecamatan, Mengadakan

pembinaan dan pengendalian terhadap tugas setiap Sub Bagian, Menyelenggarakan tertib administrasi di lingkungan kecamatan meliputi surat-menyurat, ekspedisi, dokumentasi, dan kearsipan, keprotokolan, alat tulis kantor, penyediaan fasilitas serta administrasi perjalanan dinas, Mengkoordinasikan penyusunan dan penyiapan laporan keuangan, inventaris, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Rencana Strategis dan Daftar Rencana Kegiatan, mempersiapkan bahan, data dan informasi serta laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan kepada Camat, mewakili Camat dan/atau melaksanakan tugas Camat dalam hal Camat berhalangan, membuat dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada Camat.

3. Amirul Mukminin S.sos bertugas sebagai kasubag yang mempunyai tugas dan fungsi menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Menyelenggarakan, melaksanakan dan mengelola administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai dan pendidikan pelatihan pegawai, Melaksanakan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan urusan surat-menyurat, kearsipan, rumah tangga, perjalanan dinas, keprotokolan, penyusunan rencana kebutuhan barang, peralatan dan mendistribusikan di lingkungan Kecamatan, Melaksanakan tata usaha barang, perawatan/penyimpanan peralatan kantor dan pendataan inventaris Kantor, Menyelenggarakan administrasi perkantoran, Melaksanakan kebersihan dan keamanan Kantor, Menghimpun, mengolah data, menyusun program kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Abbas Muliadi S.E sebagai sub bagian keuangan yang mempunyai tugas : Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Keuangan, melaksanakan administrasi

keuangan yang meliputi pembukuan pertanggungjawaban dan verifikasi serta penyusunan perhubungan anggaran, menyelenggarakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan anggaran satuan kerja, menyiapkan bahan penyusunan rencana strategis Kecamatan, menghimpun mengolah data dan menyusun program kerja Sub Bagian Keuangan, melaksanakan pengurusan biaya perpindahan pegawai dan ganti rugi gaji pegawai serta pembayaran hak-hak keuangan lainnya, melaksanakan evaluasi keuangan terhadap hasil pelaksanaan program dan rencana strategis Kecamatan, Mengkomplikasikan dan penyusunan laporan hasil laporan perencanaan dan laporan akuntabilitas Kecamatan, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

BAB IV

ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah didapati dari hasil penelitian di lapangan atau yang dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan. Analisis ini terfokus pada kantor kecamatan Simeulue Barat. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh maka dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah camat, sekretaris kecamatan, dan Kasubag Umum di kantor kecamatan Simeulue Barat dan selanjutnya 2 orang dari tokoh masyarakat.

a. Penyajian Data

berdasarkan data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara secara langsung di kantor kecamatan Simeulue Barat serta beberapa sumber data berupa dokumen dan referensi lainnya yang diperoleh di kantor kecamatan Simeulue Barat mengenai implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualita pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat adalah sebagi berikut :

1. Distributor Narasumber Menurut Jabatan/Pekerjaan

Berdasarkan yang dilihat dari tingkat jabatan atau pekerjaan narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu pawai di kantor kecamatan Simeulue Barat dan tokoh masyarakat yang tinggal di daerah kecamatan simeulue barat

Pada tabel 3.1 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori tersebut menurut jabatan atau pekerjaan yang dimiliki para peserta wawancara.

Tabel 3.1

Distribusi narasumber berdasarkan jabatan/ pekerjaan

No	Jabatan/Pekerjaan	Frekuensi
1.	Pegawai	3
2	Tokoh masyarakat	2
	Jumlah	5

Berdasarkan tabel 3.1 yang terdapat diatas bahwa narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan pekerjaan sebagai pegawai di kantor kecamatan Simeulue Barat sebanyak 3 orang dan narasumber tokoh masyarakat sebanyak 2 orang.

2. Distribusi Narasumber Menurut Umur

Berdasarkan umur, narasumber di kelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu narasumber dengan umur 25-30 tahun, narasumber dengan umur 30-40 tahun, dan narasumber dengan umur 40-50 tahun. Berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kelompok narasumber :

Tabel 3.2

Distribusi Narasumber Menurut Umur

No	Umur	Frekuensi
1	25-30	2
2	30-40	2
3	40-50	1
	Jumlah	7

Berdasarkan Tabel 3.2 yang terlihat diatas bahwa narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber yang berumur 25-30 sebanyak dua orang, narasumber dengan umur 30-40 sebanyak dua orang dan yang berumur 40-50 sebanyak satu orang.

b. Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

1. Adanya tujuan yang ingin dicapai dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu 6 September 2017 dengan bapak Adin Masri S.H. selaku camat Simeulue Barat mengatakan tujuan dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam usaha mencapai tujuan tersebut upaya yang dilakukan adalah dengan cara memperbaiki tata kerja birokrasi menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dalam pencapaian tujuan ini masih banyak kendala-kendala contohnya sarana dan prasana yang belum memadai, untuk

mengatasi kendala tersebut bapak Adin Masri S.H mengatakan dengan berusaha melengkapi sarana dan prasana yang masih kurang.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Basrun Alim S.Sos, selaku sekretaris kecamatan Simeulue Barat mengatakan tujuan dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan efisien, serta pelayanan yang tidak berbelit-belit. Upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan melakukan evaluasi kinerja pegawai dan melakukan perbaikan apabila di temukan masalah. Masih banyak kendala-kendala disebabkan masih kurangnya sarana dan prasana, upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dengan cara mendata sarana dan prasaran yang masih kurang dan selanjutnya di ajukan ke pihak kabupaten.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Amirul Mukminin S.E, selaku kepala bagian umum kantor kecamatan Simeulue Barat, tujuan yang ingin dicapai dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun masih banyak kendala yang dijumpai disebabkan karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana alur pelayanan yang ada contohnya seperti persyaratan pengurusan kartu keluarga (KK) yang semestinya harus ada pengantar dari desa, namun masih ada juga sebagian masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan tersebut. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala

tersebut adalah dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang alur ataupun syarat-syarat dalam pembuatan kart KK

Berdasarkan data yang di peroleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kendala yang dihadapi dalam pencapaian tujuan paten antara lain ; sarana dan prasana yang belum memadai, masih banyaknya masyarakat yang merasa acuh terhadap alur pelayanan dan masih banyaknya masyarakat yang datang ke kantor kecamatan tanpa melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan urusannya .

2. Adanya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Adin Masri S.H. dan bapak Basrun Alim S.Sos selaku camat dan sekrataris kecamatan Simeulue Barat mengenai sarana dan prasana dalam implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah ruang tunggu untuk masyarakat, loket, komputer dan lain-lain yang dianggap dapat mendukung dalam pengimplementasian permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Kemudian mereka mengatakan sarana dan prasarana tersebut mampu digunakan oleh pegawai, kemudian mengenai

kendala nya mereka mengatakan bahwa kendala pasti ada, namun sudah dapat diatasi dan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Amirul Mukminin S.E sebagai kepala kasi bagian umum Simeulue Barat mengenai sarana dan prasana dalam implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah Tempat piket, tempat pengolahan data dan informasi, tempat pembayaran dan perangkat pendukung lainnya dan sudah mampu digunakan dengan baik. Selanjutnya beliau mengatakan kendalanya masih banyak, hal ini disebabkan karena masih belum lengkapnya sarana dan prasana di kantor kecamatan, misalnya seperti tempat piket dan tempat pembayaran yang belum sesuai standar. Kemudian upaya yang dilakukan dengan memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasana yang masih belum memadai.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, maka dapat disimpulkan sarana dan prasana dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik adalah tempat pendaftaran, loket pembayaran, ruang tunggu, tempat pemrosesan data dan informasi, tempat piket dan alat-alat yang mendukung lainnya seperti komputer. Kendala yang didapati adalah masih belum lengkapnya sarana dan prasana yang ada di kantor kecamatan seperti tempat piket, tempat pembayaran yang belum sesuai standar.

3. Mekanisme pelaksanaan implementasi kebijakan publik

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Adin Masri S.H. selaku camat Simeulue Barat mekanisme pelaksanaan dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan merancang agenda kerja pegawai yang baik, menjalin komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat dan selanjutnya beliau mengatakan dengan adanya agenda kerja dan komunikasi yang baik tersebut diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agenda kerja ini sudah dijalankan meskipun masih banyak kendala namun sejauh ini sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Basrun Alim S.Sos sebagai sekretaris kecamatan Simeulue Barat mengenai mekanisme pelaksana implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan mengatakan dengan merancang prosedur pelayanan dan pembagian tugas pegawai sesuai dengan *skill* yang dimiliki dan sudah berjalan di kantor kecamatan Simeulue Barat. Kemudian beliau mengatakan dengan adanya rancangan prosedur kerja dan pembagiann tugas pegawai sesuai dengan skill yang dimiliki ini masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan mekanisme ini sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Amirul Mukminin S.E sebagai kepala bagian umum Simeulue Barat mengenai mekanisme pelaksanaan dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah menyusun program kerja, melakukan koordinasi dengan pegawai yang ada di kantor kecamatan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien. Penyusunan dan koordinasi ini sudah dijalankan di kantor kecamatan. Selanjutnya beliau mengatakan dengan adanya program kerja dan koordinasi tersebut dapat meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan menjadi lebih baik dan mekanisme tersebut sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelaksanaan di kantor kecamatan Simeulue Barat adalah pertama penyusunan agenda kerja pegawai, menjalin komunikasi yang baik dengan pegawai dan masyarakat, prosedur kerja, melakukan koordinasi, program kerja dan pembagian kerja pegawai sesuai dengan skill yang dimiliki. dari beberapa mekanisme yang disebutkan di atas sudah dijalankan dan sudah berjalan dengan baik.

4. Adanya program-program yang dilaksanakan agar terwujudnya tujuan pelaksanaan implementasi kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Adin Masri S.H, selaku camat Simeulue Barat mengenai program-program yang dilaksanakan agar terwujudnya tujuan

pelaksanaan dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan mengatakan pembetulan birokrasi yang efisien merupakan salah satu program yang dilaksanakan di kantor kecamatan Simeulue Barat, kemudian yang menjalankan program tersebut adalah seluruh pegawai yang ada di kantor kecamatan. Selanjutnya beliau mengatakan masih ada kendala dalam pelaksanaan program, namun dapat diatasi dengan baik. Upaya yang dilakukan untuk mengatasinya sejauh ini adalah memberikan arahan kepada pegawai untuk tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Basrun Alim S.sos sebagai sekretaris kecamatan Simeulue Barat mengenai program-program yang dilaksanakan agar terwujudnya tujuan pelaksanaan dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan mengatakan program pengadaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor kecamatan Simeulue Barat. Selanjutnya yang ikut berperan dalam pelaksanaan program ini adalah sekretaris kecamatan serta kepala-kepala kasi dan kelompok fungsional untuk mendata kekurangan sarana dan prasana di kantor kecamatan Simeulue Barat yang selanjutnya di laporkan ke camat melalui sekcam. Kemudian beliau mengatakan program yang ada sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 6 September 2017 yang telah dilakukan dengan bapak Amirul Mukminin S.E, sebagai kepala kasi umum di kantor kecamatan Simeulue Barat mengenai program-program yang

dilaksanakan agar terwujudnya tujuan pelaksanaan dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas mengatakan program perbaikan dalam bidang pelayanan dan kinerja para pegawai di kantor kecamatan agar tujuan paten dapat terwujud, yang ikut berperan dalam hal ini adalah seluruh pegawai baik yang bersifar honorer, bakti maupun PNS. Kemudian beliau mengatakan kendala yang di hadapi adalah sarana dan prasana yang ada di kantor kecamatan yang belum memadai dan upaya yang telah dilakukan untuk mengatasinya dengan berusaha semaksimal mungkin melengkapi sarana dan prasana di kantor kecamatan Simeulue Barat.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa program yang dilaksanakan agar terwujudnya tujuan pelaksanaan implementasi adalah pembentukan birokrasi yang efisien, pengadaan sarana dan prasana, program perbaikan dalam bidang pelayanan dan kinerja para pegawai. Kendala yang dihadapi dalam penerapan program diatas adalah masih belum memadainya sarana dan juga prasana yang ada di kantor kecamatan Simeulue Barat.

c. Pembahasan

berdasarkan uraian dalam penyajian data diatas, maka dalam pembahasan sub bab ini merupakan kajian atau analisis data dari hasil wawancara dengan para narasumber di kantor kecamatan Simeulue Barat sebagai mana telah dijelaskan pada uraian terlebih dahulu, yaitu meliputi analisis berikut :

1. Adanya tujuan yang ingin dicapai dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan

Menurut Agustini (2008:139) implementasi merupakan suatu proses yang dimanis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usaha dalam pencapaian tujuan implementasi yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses-proses implementasi kebijakan yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai *out come* (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pemerintah.

Berdasarkan teori diatas penulis menilai bahwa tujuan yang ingin dicapai dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dikantor kecamatan Simeulue Barat belum menunjukkan tercapainya tujuan dari permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dikarenakan masih adanya kendala-kendala dalam proses pengimplementasian. Seperti, masih belum mendukungnya sarana dan prasana yang ada di kantor kecamatan Simeulue Barat sehingga menghambat dalam pencapain tujuan kebijakan.

2. Adanya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dari berbagai responden bahwa implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat sarana dan prasana adalah tempat pendaftaran, loket pembayaran, ruang tunggu, tempat pemrosesan data dan informasi, tempat piket dan alat-alat yang mendukung lainnya seperti komputer.

Syaukani dkk (2004:295) implemementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Maka dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa kantor kecamatan Simeulue Barat belum mampu mendistribusikan kebijakan dengan maksimal. Hal ini terlihat masih banyaknya sarana dan prasana yang masih belum terlengkapi di kantor kecamatan Simeulue Barat.

3. Mekanisme pelaksanaan implementasi kebijakan publik

Usman (2002:70) mengemukakan bahwa implementasi diarahkan untuk kegiatan, tindakan atau mekanisme sistem implementasi. Tidak hanya aktifitas, tetapi kegiatan untuk mencapai tujuan dari kegiatan yang telah direncanakan.

Dengan demikian implementasi dapat dimaknai sebagai pelaksanaan/kegiatan-kegiatan mengacu pada pedoman-pedoman yang telah disiapkan sehingga dari kegiatan atau aktifitas yang dilaksanakan tersebut dapat memberikan dampak bagi masyarakat. Dari pemaknaan tersebut inti dari implementasi terletak pada pelaksanaan aktifitas atau kegiatan yang mengacu pada pedoman yang telah disiapkan. Pelaksanaan aktifitas atau kegiatan tersebut perlu dilaksanakan dengan baik dengan mengacu pada ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sehingga kebijakan dapat memberikan kontribusi dalam menanggulangi masalah yang menjadi sasaran program.

Maka dari analisis diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kantor kecamatan Simeulue Barat belum mampu melaksanakan dan menjalankan mekanisme pelaksanaan kebijakan yang dibuat dengan maksimal. Hal ini terlihat saat penulis melakukan observasi bahwa masih banyak kendala dan hambatan yang timbul di kantor kecamatan itu sendiri. Menurut penulis mekanisme pelaksanaan yang telah dibuat di kantor kecamatan tidak berjalan dengan baik.

4. Adanya program-program yang di laksanakan agar terwujudnya tujuan pelaksanaan implementasi kebijakan

Mazmanian (2007:174) menjelaskan makna implementasi adalah memahami dengan senyatanya terjadi sesuatu 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 mengadimistrasikanmya maupun untuk menimbulkan akibat

Maka dari analisis diatas penulis menilai bahwa kantor kecamatan Simeulue Barat belum maksimal dalam menjalankan program yang dibuat untuk mengimplementasikan kebijakan permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Penulis melihat proses program yang paten tidak berjalan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menganalisis data mengenai implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat, maka keterangan dan penjelasan yang penulis peroleh, dapat disimpulkan bahwa :

1. Tujuan yang ingin dicapai dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sarana dan prasana dari implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah tempat pendaftaran, loket pembayaran, ruang tunggu, tempat pemrosesan data dan informasi, tempat piket dan alat-alat yang mendukung lainnya seperti komputer.
3. Mekanisme implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor kecamatan Simeulue Barat adalah pertama penyusunan agenda kerja pegawai, menjalin komunikasi yang baik dengan pegawai dan masyarakat, membuat prosedur kerja, melakukan koordinasi,

4. membuat program kerja dan pembagian kerja pegawai sesuai dengan skill yang dimiliki.
5. Program yang dilaksanakan agar terwujudnya tujuan pelaksanaan implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah pembentukan birokrasi yang efisien, pengadaan sarana dan prasarana, program perbaikan dalam bidang pelayanan dan kinerja para pegawai.

Implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simuelue barat secara keseluruhan sudah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih banyak kendala yang dihadapi dan ditemui dalam pengimplementasian kebijakan seperti sarana dan prasarana yang belum memadai. Sarana dan prasarana yang belum memadai tersebut antara lain tempat pendaftaran, loket pembayaran, ruang tunggu, tempat pemrosesan data dan informasi, tempat piket dan alat-alat yang mendukung lainnya seperti komputer. Sehingga hal ini yang menjadi menghambat dalam mencapai terwujudnya tujuan paten.

Implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simuelue barat belum berjalan dengan maksimal. Masih banyak kendala yang dihadapi dan ditemui dalam pengimplementasian kebijakan seperti sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga menghambat dalam pencapaian tujuan paten.

B. Saran

Berdasarkan dengan hal-hal yang telah di kemukakan diatas penulis memberikan saran-saran dalam implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Simeulue Barat sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan implementasi permendagri no 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penulis menyarankan perlu meningkatkaka komunikasi antara kantor camat dengan kepala desa/lurah dalam hal penyampaian informasi mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu lagi bertanya tentang persyaratan-persyaratan maupun prosedur dalam proses pelayanan.
2. Agar lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penulis menyarankan untuk menyediakan sarana dan prasana yang memadai agar proses pelayanan berjalan lancar.
3. Penulis berharap kepada seluruh pegawai agar lebih meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Penulis menyarankan agar menyediakan pusat informasi atau papan informasi sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino,leo,2008: *Dasa-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.Bandung
- Anderson, James,2001: *Analisis kebijaksanaan publik*. Caps Yokyakarta
- Arikunto, Suharmi, 2010: *Prosedur Penelitian suatu pendekatan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Budiarjo,2000 : *Dasar-Dasar ilmu politik*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Bodgan, Bliken, 2004:*Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya .Bandung
- Dye, Thomas,2007:*Kebijakan dan Kebijakan Publik*. Rosdakarya,Bandung.
- Dunn, Wiliam N,2003 :*Kebijakan publik dan mekanisme kebijakan publi*. Mandarmaju, Bandung.
- Dwijowijoto,2001: *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*.PT Elex Media Koputindo. Jakarta.
- Effendi, dkk, 2000: *Asas-asas Pelayan Umum*. Gramedia, Jakarta
- Friedrich,2007: *Hukum dan kebijakan publik*. Sinar grafika. Jakarta
- Gaspersz, Vincent,2011: *Total Quality Management untuk Praktis Bisnis dan Industri* Andi Offset, Yogyakarta.
- Gie, The Liang, 2006 : *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberti. Jakarta.
- Grindle,2006 : *Teori, Proses, dan Studi Kasus Kebijakan publik*.caps. Jakarta.
- Harsono, Hanafiah,2002: *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Pt. Mutiara Sumber Widya, Bandung.
- Jenkins,2001:*Kebijakan publ*k. Sinar Wijaya, Surabaya.
- Kumorotomo, 2006: *Pelayanan Publik*. Mandarmaju, Bandung
- Lewis, Gilman, 2005: *Asas-asas Pelayanan Umum*. Gramedia, Jakarta
- Lubis,Solly,2007: *Kebijakan Publik*. Mandar maju, Bandung.

- Meter, van, 2002: *Kebijaka Publik*. Rosdakarya. Bandung
- Majone, 2007: *Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moenir, 2000: *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy J, 2004 :*Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya . Bandung
- Napitupulu, 2007: *Etika Administrasi Negara PT. Alumni Jakarta*
- Nugroho, Ryan, 2003: *Pelayanan Publik*. Mandarmaju, Bandung
- Nawawi, Hadari, 2003 :*Metode Penelitian Sosial* .Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Purwanto, agus, erwan, dkk, 2012: *Implementasi kebijakan publik*. Remaja, Bandung
- Ratminto, Winarsih, Atik, 2015: *Management Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Siagian, P Sondang, 2008: *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga, Jakarta. Rieneka Cipta. Jakarta
- Solly, 2007: *Kebijakan Publik*. Mandar Maju, Bandung.
- Susilo, 2007: *Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. Caps. Jakarta
- Sugiyono, 2003: *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta, Yogyakarta
- Syaukani, dkk, 2004: *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Bumi Rieneka Cipta. Jakarta
- Tangkilisan, Hossel, 2003: *Kebijakan Publik yang membumi, konsep strategi dan kasus*, Lukman Offset dan YPAPI, yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005: *Management Jasa*. Mandarmaju, Bandung
- , Chandra, Gregorius, 2005: *Servise, Quality & Satisfaction*. Andi Offet, Yogyakarta.
- , Diana, Anastasia 2003: *Total Quality Management* Andi Offset, Yogyakarta.

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