

IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI TANJUNGPINANG BARAT

Nurjanah

Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
neng_jenot@gmail.com

Abstrak

Salah satu kebijakan pemerintah dibidang administrasi adalah Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pengukuran yang dapat dilihat dalam proses Implementasi Kebijakan ini meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Kecenderungan dan Struktur Birokrasi. Secara umum kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini pada dasarnya adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Permedagri No 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tanjungpinang Barat. Dalam pembahasan skripsi ini menggunakan penelitian Deskriptif Kualitatif. Responden terdiri dari 4 orang pegawai dibagian pelayanan dan 1 orang Sekretaris Kecamatan. Sumber data yang diperoleh dalam bentuk data primer dan data sekunder. Dimana teknik didalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa deskriptif kualitatif. Dari hasil analisa dalam kebijakan ini dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi Komunikasi mengenai Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Tanjungpinang Barat sudah berjalan baik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Selanjutnya pada dimensi sumber daya ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki dalam pelaksanaan permendagri No 4 Tahun 2010 belum memadai seperti komputer. Kemudian dalam dimensi disposisi/kecenderungan dapat disimpulkan juga bahwa masing-masing pegawai sudah diberikan Surat Keputusan Kerja, dan untuk kebijakan ini memang tidak diberikan insentif. Selanjutnya pada dimensi struktur birokrasi pemerintah sudah cukup berjalan dengan baik dan mengikuti aturan yang sudah ada.

Kata kunci: Kebijakan, Implementasi Kebijakan, Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Abstract

One of the government's policy in the field of administration is a Permendagri No 4 of 2010 concerning integrated sub-district administrative services guidelines. Measurements can be seen in the policy implementation process communication, sources include, disposition or tendency and bureaucratic structures. This policy generally aims to improve quality and improve services to the community. Purpose of this study is to find out basically the policy implementation Permendagri No 4 of 2010 concerning integrated administrative services districts in the western districts Tanjungpinang. In the discussion of this thesis uses descriptive qualitative research. Respondents consisted of four employees at the ministry and a secretary districts. Source of the data obtained in the form of primary data and secondary data. Where techniques in data collection by observation, and documentation interviews. Data analysis techniques used in this research is descriptive qualitative analysis techniques. Analysis of the results of this policy may be concluded that for the dimensions of communication Permendagri No 4 of 2010 on guidelines for integrated administrative services Tanjungpinang districts in the west has been running well in accordance with the rules that have been set by the government. The next dimension sources on the availability of facilities and infrastructure owned in Implementation Policies Permendagri No 4 of 2010 as inadequate computer. Then the disposition or tendency dimensions can be concluded also that each employee has been given a letter of employment decisions, and for this policy is not given incentives. The next on the dimensional structure of government bureaucracy is enough to run properly and follow the rules that already exist.

Keywords: Policy, Policy Implementation, Permendagri No 4 of 2010 on guidelines for integrated administrative services districts

I. PENDAHULUAN

Dalam ilmu administrasi negara, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat.

Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat suatu organisasi pasti memerlukan unsur manusia didalamnya, karena manusia berperan aktif dan dominan pada setiap aktifitas pelayanan dalam kapasitasnya sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya

pelayanan yang baik dan cepat. Siagian (1992:21) mengungkapkan, bahwa: "Manusia merupakan unsur terpenting dalam organisasi, sekaligus merupakan "miliknya" yang paling berharga".

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Zainun (1996:9) bahwa: "Betapapun baiknya sarana dan prasarana (sumber daya manajemen selain manusia) yang dimiliki oleh organisasi tidak akan banyak memiliki arti bagi tercapainya tujuan organisasi jika tanpa unsur manusianya". Dengan demikian jelaslah, bahwa manusia (man) merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi.

Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan semacam pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh masyarakat, melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat.

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

administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan (Wasistiono dkk 2009:200).

Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk Kecamatan.

Fungsi Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dapat dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah.

Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran fungsi Kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan masyarakat, maka pada tanggal 15 Januari 2010 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Permendagri No 4 Tahun 2010 ini merupakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan dibidang perizininan dan non perizininan.

Munculnya kebutuhan akan pelayanan publik yang “bersih” membuat pemerintah merasa perlu untuk membuat kebijakan yang dapat digunakan sebagai acuan pemerintah dibawahnya dengan harapan pelayanan publik

yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Kebijakan yang dimaksud adalah Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simbol pelayanan bagi badan pelayanan perijinan terpadu di Kabupaten/Kota. Sedangkan tujuan dari kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil pengamatan langsung dilapangan penulis memandang Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Tanjungpinang Barat masih belum maksimal dan memperlihatkan kurang efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Indikasi permasalahan tersebut, diperlihatkan dari beberapa fenomena atau gejala-gejala pokok sebagai berikut:

1. Ketersediaan komputer yang masih terbatas membuat para pelaksana belum optimal dalam menjalankan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Adminisrasi Terpadu Kecamatan.

2. Kurangnya keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dikalangan masyarakat.

Oleh karena Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan masih tergolong baru di Kecamatan Tanjungpinang Barat, maka penelitian ini akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan tersebut untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dilapangan, sehingga judul penelitian ini berjudul: “Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Tanjungpinang Barat”.

II. LANDASAN TEORI

2.1 IMPLEMENTASI

Menurut Mazmanian (Wahab:2005:68) mengatakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif. Sedangkan menurut Solichin (2004:64) *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out*: (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu; *to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Maka implementasi dapat dipandang sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijaksanaan.

Lebih lanjut Nugroho (2014:657) mengatakan bahwa implementasi adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung

mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan dan turunan dari kebijakan publik tersebut.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil uang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

2.2 KEBIJAKAN

Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijaksanaan. Kebijaksanaan-kebijaksanaan akan berupa impian atau rencana bagus tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Wahab (2001:2) menyatakan bahwa: “kebijakan bermakna bahwa, sebagai pedoman untuk bertindak, pedoman itu bisa sederhana atau kompleks bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, bersifat kualitatif atau kuantitatif, publik atau private, atau suatu deklarasi mengenai suatu program mengenai suatu aktivitas tertentu atau suatu rencana yang akan dilaksanakan atau yang akan diterapkan”.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dijelaskan kebijakan itu merupakan suatu pedoman, kerangka kerja atau acuan yang akan dilaksanakan atau dikerjakan. Dimana kebijakan tersebut, akan dikeluarkan oleh pihak yang berkepentingan atau pihak yang berkepentingan dalam bidang tersebut.

Friedrich (2006:7) menjelaskan bahwa : “kebijakan merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintahan dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan atau kesulitan-kesulitan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan itu diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud”.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat dipahami bahwa kebijakan publik merupakan keputusan atau serangkaian keputusan yang selanjutnya diikuti oleh tindakan yang dilakukan oleh pemerintah serta mengapa mereka melakukannya, dengan tujuan untuk kepentingan publik. Dalam penelitian ini, Kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dikategorikan sebagai kebijakan pada level nasional yang selanjutnya diikuti oleh serangkaian kebijakan yang disusun oleh pemerintah daerah dalam hal implementasi kebijakan.

2.3 IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencakup tujuannya. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Meter dan Horn (Agustino 2006:139) implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada upaya untuk tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam

keputusan kebijaksanaan yang telah ditetapkan tersebut.

Definisi implementasi kebijakan dapat kita ketahui bahwa implementasi menyangkut tiga hal, yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran kebijakan.
2. Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan.
3. Adanya hasil kegiatan.

Duun (2000:109) menyatakan bahwa pelaksanaan atau implementasi dari suatu kebijakan atau program merupakan rangkaian pilihan yang kurang lebih berhubungan (termasuk keputusan untuk tidak bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah yang diformulasikan dalam bidang-bidang baik kesehatan, kesejahteraan sosial, ekonomi, administrasi dll.

Dalam bukunya Subarsono (2005:87) menuliskan bahwa suatu kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh policy makers tidak dapat menjamin keberhasilan kebijakan tersebut dalam implementasinya. Ada beberapa variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program akan melibatkan berbagai upaya yang dilakukan oleh policy makers untuk mempengaruhi perilaku pelaksana kebijakan agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur kelompok sasaran.

2.4 PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris Public

berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara”.

Menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Widodo (2001:131) adalah pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

III. METODE PENELITIAN

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2011:35) adalah penelitian yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan penelitian bersifat deskriptif ini penulis turun kelapangan untuk mencari data-data sesuai dengan permasalahan pada penelitian yaitu: Implementasi Kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

1.6.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat yang beralamat di Jl. Haji Agus Salim No.2 Tanjungpinang. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat karena Permendagri No 4 Tahun 2010 di Kecamatan ini masih tergolong baru serta belum pernah ada yang mengadakan penelitian yang mengangkat Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

1.6.3 Populasi dan Responden

a. Populasi

Sugiyono (2005:57), menjelaskan bahwa “populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek-obyek, yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat, yang berjumlah 28 orang pegawai.

b. Responden

Responden adalah orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan dan bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Penelitian ini menggunakan purposive sampling menurut Sugiyono (2011:85) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Oleh karena itu responden dalam penelitian ini berjumlah 5 orang terdiri dari Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pelayanan, Petugas Informasi, Petugas Pelayanan. Alasannya karena 5 orang responden ini yang lebih mengetahui Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Selanjutnya Key Informan dalam penelitian ini adalah Camat Tanjungpinang Barat.

Selanjutnya untuk mengetahui jumlah populasi dan responden penelitian dapat dilihat pada table sebagai berikut:

1.6.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari pihak pertama yang belum diolah oleh pihak lain atau data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui hasil wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang berkaitan dengan masalah penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu pendukung yang melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan seperti:

- 1) Data tentang sejarah singkat terbentuknya Kota Tanjungpinang, Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat.
- 2) Visi dan Misi Kecamatan Tanjungpinang Barat.
- 3) Data tentang kepegawaian, serta struktur organisasi dan tata kerjanya. Data ini bersumber dari Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat dan Internet.

1.6.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan menggunakan teknik dan alat pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Pengumpulan data secara observasi mempunyai ciri-ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2005:166) yang menyatakan bahwa teknik observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan sulit, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan proses psikologis diantaranya yang terpenting adalah melalui pengamatan dan ingatan.

Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan yaitu observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya dengan alat pengumpul data yaitu check list.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang didasarkan pada percakapan secara intensif dengan suatu tujuan tertentu. Wawancara dilakukan untuk mendapat berbagai informasi menyangkut masalah yang diajukan dalam suatu penelitian, wawancara dilakukan pada responden yang menguasai masalah tersebut. Sedangkan alat yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara yaitu pertanyaan yang disusun sistematis yang berguna untuk memberikan arah/pedoman untuk melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh bahan data dan bahan yang bersifat konseptual teoritis yang dilaksanakan dengan mempelajari berbagai macam literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Selain itu dapat berupa foto-foto yang berkaitan dengan penelitian serta aktifitas-aktifitas dilokasi penelitian yang diperoleh dari hasil temuan data dilapangan. Alat yang digunakan adalah Camera.

1.6.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa deskriptif kualitatif. Moleong (2001:168) menguraikan bahwa : "sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud

untuk menggambarkan keadaan atau fenomena berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana nyatanya, maka dalam menganalisa data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakan uji statistik melainkan analisa non statistik.

Setelah berhasil mengumpulkan data melalui teknik pengumpulan data peneliti akan membagi-bagikan dan mengelompokkan data tersebut sesuai dengan jenis data kemudian diolah dengan menggunakan data deskriptif kualitatif dengan menjelaskan menggunakan kalimat, yaitu suatu analisa yang memaparkan data yang ada berdasarkan kenyataan dilapangan. Analisa data dalam penelitian ini adalah secara kualitatif dan diberikan penjelasan dan kesimpulan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan atau kalimat yang logis.

IV. PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Penelitian ini membahas terlebih dahulu mengenai identitas atau karakteristik responden guna mendapat informasi yang akurat dalam menganalisis data, sehingga data tersebut dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya dalam pembahasan dan menganalisis tentang "Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tanjungpinang Barat". Responden dalam penelitian ini berjumlah 5 orang terdiri dari Sekretaris Camat 1 orang, Kepala Seksi pelayanan 1 orang, Petugas Informasi 1 orang, Petugas Pelayanan 2 orang. Karakteristik responden yang peneliti jelaskan adalah

data tentang jenis kelamin, tingkat pendidikan dan masa kerja.

B. IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DIKECAMATAN TANJUNGPINANG BARAT

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penelitian ini mengacu pada teori model Edward III (Agustino, 2006:149) untuk memerhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif yaitu *communication, resources, disposition or attitudes*, dan *bureaucratic structures*.

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan unsur yang paling penting didalam implementasi kebijakan, karena tanpa komunikasi yang baik pesan atau informasi yang akan disampaikan tidak akan dapat diterima dengan baik dan sempurna dalam menjalankan kebijakan disuatu lembaga ataupun pemerintahan. Adapun pengukuran dalam pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

a) Transmisi

Merupakan faktor pertama yang mempengaruhi komunikasi. Dalam hal ini transmisi yang dimaksud dapat dilihat dari indikator sosialisasi. Sosialisasi adalah penyampaian terhadap wilayah yang akan melaksanakan Permendagri No 4 Tahun 2010 yang disosialisasikan melalui media

dan mendapat dukungan dari masyarakat.

b) Kejelasan

Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dikomunikasikan dengan masyarakat Kecamatan Tanjungpinang Barat hendaknya secara jelas dan dipahami baik pelaksana kebijakan maupun penerima hasil dari kebijakan tersebut.

c) Konsistensi

Konsisten yang dimaksud adalah komunikasi implementasi kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dilaksanakan di Kecamatan Tanjungpinang Barat berjalan dengan aturan-aturan yang tegas dan memiliki sanksi hukum bagi pelanggar kebijakan tersebut dengan demikian pelaksana kebijakan dan warga masyarakat hendaknya secara konsisten dan dapat mematuhi aturan yang berlaku.

b. Sumber Daya

Merupakan sumber daya yang dimiliki dalam mengimplementasikan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diwilayah Kecamatan Tanjungpinang Barat, seperti staf,

informasi, kewenangan dan fasilitas sebagaimana dijelaskan dibawah ini:

a) Staf

Merupakan ketersediaan pegawai yang ada di Kecamatan Tanjungpinang Barat dalam mengimplementasikan kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

b) Informasi

Informasi merupakan ketersediaan data-data yang dimiliki guna mendukung kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diantaranya brosur-brosur tentang PATEN, papan informasi atau spanduk yang dapat berguna sebagai petunjuk kebijakan pemerintah

c) Wewenang

Ialah kewenangan dan pembagian tugas yang dimiliki pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat dalam mengimplementasikan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

d) Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu komponen yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan. Fasilitas dalam hal ini adalah ketersediaan fasilitas yang dimiliki Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat dalam mengimplementasikan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diantaranya tempat piket, loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi, tempat finalisasi proses, ruang tunggu, tempat penyerahan dokumen, tahap pembayaran, tempat penanganan pengaduan dan perangkat pendukung lainnya seperti komputer.

c. Kecenderungan

Adalah sikap dan perilaku pegawai Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat dalam mengimplementasikan kebijakan dan diberi insentif dan kedudukan yang berarti untuk memberi keleluasaan mengambil kebijakan dalam hal ini Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan diberi surat petunjuk pelaksana tugas seperti SK bagi pegawai yang melaksanakan kebijakan tersebut, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pengangkatan Birokrat

Yaitu pembagian tugas kerja dan bidang pada kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat dalam melaksanakan kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sesuai dengan yang diinginkan pejabat tinggi, dan diberikan surat keputusan pelaksana tugas untuk para pelaksana Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini. Kemudian diberikan bimbingan

dan pelatihan guna tercapainya kebijakan tersebut.

b) Insentif

Insentif yang dimaksud adalah pemberian honor bagi pegawai yang bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam mengimplementasikan

Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tanjungpinang Barat.

d. Struktur Birokrasi

Yakni struktur pelaksana kebijakan yang dimiliki tiap-tiap instansi untuk keseragaman kerja diantaranya memiliki buku petunjuk teknis pelaksana proses kebijakan, memiliki *standard operation procedures* (SOP), sehingga kebijakan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik, adapun pengukuran dari struktur birokrasi ini adalah:

a) Standard Operating Procedures (SOP)

Yakni adanya aturan-aturan, prosedur-prosedur atau petunjuk teknis dari struktur birokrasi baik dari pelaksana kebijakan maupun kepentingan seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Tanjungpinang Barat didalam mengimplementasikan

Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

b) Fragmentasi

Adanya instansi dan badan-badan yang membidangi dan saling koordinasi untuk suatu tujuan-tujuan tertentu guna melaksanakan program-program yang berhubungan dengan implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Tanjungpinang Barat sudah berjalan dan disosialisasikan dengan lancar kepada masyarakat, para pegawai sudah konsisten dalam melaksanakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
2. Sumber Daya yang dimiliki Kecamatan Tanjungpinang Barat seperti staf yang sudah mencukupi dalam melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, kemudian data-data informasi yang sudah ada diloket pelayanan, wewenang atau pembagian tugas sudah berjalan dan sudah ada tim-timnya. Hanya saja yang belum memadai dalam pelaksanaan Permendagri No 4 Tahun 2010 adalah kurangnya ketersediaan komputer yang membuat para pegawai kesulitan mengerjakan pekerjaannya.
3. Disposisi/Kecenderungan dalam melaksanakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Tanjungpinang Barat sudah jelas ada pembagian tugas,

dilihat dari masing-masing pegawai yang sudah diberikan Surat Keputusan Kerja, namun dalam Permendagri ini tidak ada insentif untuk tiap-tiap pegawai yang melaksanakannya.

4. Struktur Birokrasi yang dimiliki dalam pelaksanaan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) atau petunjuk teknis sudah dimiliki oleh Kecamatan Tanjungpinang Barat. Kemudian keseragaman tentang kebijakan sama saja karena masih memakai peraturan yang sama.

B. Saran

1. Diharapkan sosialisasi, seperti spanduk himbauan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan terus ditingkatkan, agar masyarakat Kecamatan Tanjungpinang Barat semakin paham akan kebijakan tersebut.
2. Agar Camat Tanjungpinang Barat segera mengusulkan sarana dan prasarana seperti komputer yang belum memadai demi suksesnya Permendagri No 4 Tahun 2010 agar para pelaksana lebih efektif dalam menjalankan tugasnya.
3. Untuk para pelaksana dan penanggungjawab dalam kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diharapkan dapat berperan secara optimal sesuai dengan tugasnya, agar tujuan PATEN untuk meningkatkan kualitas dan

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

4. Demi tercapainya tujuan dari Permendagri ini dibutuhkan koordinasi dari instansi terkait diantaranya Kecamatan, Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil agar tercapai implementasi yang efektif. Selain itu, pembinaan dan pengawasan dari pemerintah Kota, Provinsi dan Pusat juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan PATEN.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Duun, W William. 2000. *Analisa Kebijakan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hadayaningrat, Soewarno. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hasibuan, SP Malayu. 2001. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metode Penulisan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant D. 2012. *Public Policy (Edisi 4)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- . 2014. *Public Policy (Edisi 5)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Siagian, Sondang P. 1992.
Manajemen Sumber Daya Manusia.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006.
Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:
Bumi Aksara.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan
Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian
Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
Bandung: Alfabeta.
- Soeharyo, Salamun dan Nasri Effendi.
2001. *Sistem Administrasi Negara
Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta:
LAN.
- Wahab, Soliehin Abdul. 2005.
*Analisis Kebijakan Dari Formulasi
Keimplementasi Kebijakan Negara*.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi
dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV
Citra.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan
Publik, Teori dan Proses*. Jakarta: PT
Buku Kita.
- Zainun, Buchari. 1996. *Manajemen
dan Motivasi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Undang-undang dan Peraturan**
- Undang-undang No.25 Tentang
Pelayanan Publik.
- Permendagri No 4 Tahun 2010
Tentang Pedoman Pelayanan
Administrasi Terpadu Kecamatan.
- SK Walikota No 466 Tahun 2013
Pelimpahan Wewenang Kepada
Kecamatan Tanjungpinang Barat.