

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERBUP NO. 5 TAHUN 2016 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINSTRASI TERPADU KECAMATAN
DI KABUPATEN TANGERANG (Studi Implementasi Kebijakan di Kecamatan
Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang)**

Mochammad Fawwaz Milenio Primandoro, Rina Martini, Dzunuwanus Ghulam Manar

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) hadir untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempercepat pelayanan administrasi sehingga masyarakat dapat terbantu dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan. Kabupaten Tangerang juga telah mengatur PATEN dalam Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tangerang. Sejak peraturan tersebut berlaku, khususnya PATEN di Kecamatan Kelapa Dua telah berkembang dengan baik. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan dan infrastruktur serta survey kepuasan masyarakat yang meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses implementasi kebijakan PATEN yang ada di Kecamatan Kelapa Dua dan menganalisis faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan PATEN yang ada di Kecamatan Kelapa Dua. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan teori implementasi Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua sudah berjalan dengan baik dengan terpenuhinya unsur-unsur implementasi kebijakan yang baik yaitu: Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Birokrasi. Selain itu, penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua didukung oleh beberapa faktor seperti: Koordinasi yang baik, pengembangan SDM yang baik, Peningkatan kualitas sarana dan prasarana, Komitmen pimpinan, dan Pengembangan Teknologi informasi. Saran dari penelitian ini adalah perlu mempertahankan capaian positif yang telah diraih oleh pihak kecamatan serta terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas PATEN. Kemudian, perlu adanya pembaruan informasi dan data terkait perubahan sistem PATEN dan capaian pelayanan secara rutin untuk memastikan transparansi pelayanan yang kemudian guna memastikan kualitas pelayanan dapat terjaga.

Kata Kunci: PATEN, Implementasi Kebijakan, Kecamatan Kelapa Dua

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada saat ini memberikan paradigma bahwa masyarakat harus mendapatkan kualitas pelayanan yang prima dan dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat untuk mendapatkan berbagai kebutuhan yang dapat mendukung berbagai aktivitas masyarakat. Menurut AG. Subarsono (dalam Mar'ah, 2021: 417) bahwa pelayanan publik adalah rentetan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan pemerintah untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat, serta pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat serta untuk memenuhi hak-hak masyarakat dalam kehidupan bernegara.

Pemerintah daerah memiliki wewenang untuk melaksanakan pelayanan publik secara desentralisasi. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa dalam upaya memberikan kesejahteraan untuk masyarakat terdapat tiga aspek yaitu, peningkatan kualitas pelayanan publik, partisipasi dan pemberdayaan serta meningkatkan daya

saing di berbagai sektor pelayanan publik memiliki peran yang sentral sebagai salah satu tugas utama pemerintah serta diiringi dengan reformasi birokrasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membantu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan apa yang tercantum dalam undang-undang untuk warga negara atas barang/jasa. Pada dasarnya pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan membantu masyarakat untuk mendapatkan hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Kecamatan merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam mengelola kewenangan tugas-tugas yang diberikan oleh bupati kepada camat untuk membantu pelayanan publik di masyarakat. Karena kecamatan merupakan instansi yang memiliki fungsi untuk dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat (Adril 2021:20)

Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yaitu selain melaksanakan tugas atributif, Camat

mendapatkan pelimpahan wewenang untuk melaksanakan Sebagian tugas-tugas yang berada di Kabupaten/Kota yang diberikan oleh bupati/walikota untuk menyederhanakan birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sistem pelayanan yang baik harus bisa terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat sehingga penyelenggara pelayanan publik harus siap dalam berbagai kondisi yang ada di masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan tepat serta menunjang kelancaran proses pelayanan yang ada di tingkat kecamatan maka pemerintah menyelenggarakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Ruang lingkup pemberian menggulirkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Tangerang diberlakukan sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan di kabupaten Tangerang yang menjelaskan tujuan PATEN adalah: a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; b. memperpendek proses pelayanan; c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Dari tujuan tersebut menjelaskan bahwa PATEN sangat dibutuhkan untuk efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat. Kemudian, dari regulasi tersebut memberikan jaminan untuk masyarakat bahwa standar pelayanan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Perbup tersebut menjelaskan prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan sebagai penyelenggara PATEN yaitu: menetapkan dan menerapkan standar pelayanan, serta menetapkan maklumat pelayanan; b. bertanggung jawab dan berintegritas; c. eksternalitas dan efisiensi penyelenggaraan pendelegasian wewenang; d. melaksanakan survey kepuasan masyarakat; e. menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur; dan f. pengelolaan pengaduan pelayanan. Prinsip-prinsip yang diamanatkan oleh undang-undang menjadi pedoman yang harus dilaksanakan oleh para Penyelenggara PATEN. Prinsip ini harus menjadi pedoman

yang harus dipegang oleh penyelenggara PATEN.

Memasuki masa digitalisasi ini. Kemajuan teknologi tidak terelakkan dan membawa dampak yang besar untuk memudahkan kehidupan manusia. Termasuk dapat memberikan kemudahan dalam urusan pemerintahan. Media yang berbentuk daring dapat memangkas jarak antara institusi pemerintah dan masyarakat dalam urusan pelayanan publik. Digitalisasi dalam pemerintah biasa disebut dengan istilah *e-government* yang kepanjangannya dalam Bahasa Inggris yaitu *electronic government*.

Salah satu program utama dari Bupati Tangerang yang bernama OPTIMA (optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan) yang menggarap sistem informasi pelayanan publik termasuk PATEN. Hal ini tentu membuat kebijakan PATEN menjadi perhatian yang serius dari pemerintah kabupaten Tangerang untuk memberikan pelayanan yang prima yang didukung dengan integrasi jaringan informasi dari kabupaten kepada kecamatan. Dengan upaya memudahkan akses informasi ini tentu dapat membuat masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pada Program OPTIMA tentu juga menekankan aspek *e-government* sebagai upaya digitalisasi pelayanan PATEN. Akan tetapi, program tersebut masih menjadi wewenang dari dinas komunikasi dan

informasi sebagai *leading sector* sedangkan kebijakan PATEN merupakan wewenang dari kecamatan. Hal ini tentu perlu adanya koordinasi yang baik antara dinas terkait dengan kecamatan.

Perbup Nomor 5 Tahun 2016 menyebutkan bahwa PATEN dilakukan melalui Pelayanan Secara Elektronik (PSE) yang membuat pelayanan administrasi bisa dilakukan secara elektronik. Di Kecamatan Kelapa Dua memang terdapat *website* Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua yang di dalamnya memuat berbagai fitur-fitur yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang diamanatkan oleh undang-undang. Akan tetapi, fitur-fitur pelayanan secara website belum ada dan masyarakat harus mendatangi kantor kecamatan untuk mengurus surat-surat berharga

Kecamatan di beberapa daerah di Indonesia ada juga permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan PATEN ini seperti kurangnya perhatian dan *respect* para petugas terhadap masyarakat yang belum mengerti prosedur pelayanan, kurangnya informasi terhadap syarat pengajuan dokumen, masih adanya keterlambatan dokumen yang selesai dibuat dan tidak sesuai dengan *deadline* yang dijanjikan petugas. Kondisi tersebut tentu sangat merugikan masyarakat karena merupakan surat-surat penting yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sangat *urgent* untuk kebutuhan berbagai aktivitas

masyarakat. Terlebih Kecamatan Kelapa Dua merupakan tipikal wilayah perkotaan yang dinamika masyarakatnya cenderung lebih beragam dari berbagai aspek. Kondisi ini perlu diperbaiki dari segi pembinaan aparat untuk dapat lebih bersungguh-sungguh menjalankan tanggung jawab nya untuk melayani masyarakat.

Rencana Strategis (Renstra) Pemerintah kecamatan kelapa dua periode 2019-2023 terdapat pembahasan mengenai permasalahan pada aspek pelayanan seperti, sarana dan prasarana pendukung PATEN yang kurang memadai, masih rendahnya kualitas sumberdaya manusia, masih terbatasnya jumlah ASN, serta penerapan sistem pelayanan berbasis IT masih rendah (Renstra Kecamatan Kelapa Dua, 2019: 47). Permasalahan tersebut menjadi acuan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kelapa Dua.

Perbup tentang PATEN telah berlaku dari 2016 hanya dalam waktu 3 tahun Kecamatan Kelapa Dua berhasil mendapatkan penghargaan menjadi juara 1 dalam penyelenggaraan kebijakan PATEN se-kabupaten Tangerang. Kondisi ini tentu merupakan suatu kemajuan yang luar biasa. kondisi ini tentu menarik mengingat dalam Rencana Strategis (Renstra) tahun 2019-2023 menjelaskan masalah dalam PATEN. Kemudian diikuti dengan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, serta standar

operasional pelayanan kearah yang lebih baik. Hal itu dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berhasil memenuhi target capaian dalam sasaran jangka menengah pada Renstra 2019-2023. Pada tahun 2022 IKM Kecamatan Kelapa Dua mendapatkan nilai 89,52. Angka tersebut lebih tinggi dari nilai IKM yang ditargetkan hingga 2023 yaitu 87,20. Itu menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Kelapa Dua mengalami capaian yang berhasil mendahului target yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang serta menganalisis apa faktor pendukung yang terjadi pada kebijakan PATEN pada Kecamatan Kelapa Dua.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang serta menganalisis faktor pendukung implementasi PATEN di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang

TINJAUAN TEORI

Menurut George Edwards III, terdapat kondisi di mana syarat implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil, harus memenuhi beberapa variabel utama. Variabel tersebut berupa

struktur birokrasi, sikap, komunikasi, dan sumber daya. Masing-masing keempat faktor tersebut mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, serta daya ikat yang juga berbeda pada hubungannya dengan implementasi kebijakan publik. Meski demikian, keempat variabel tersebut satu sama lain memiliki daya tarik hubungan yang sama karena keempatnya memiliki posisi yang setara dalam menentukan pemahaman mengenai implementasi kebijakan. Terdapat empat hal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

1) *Communication* (Komunikasi)

Proses komunikasi adalah aspek penting yang harus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan-kebijakan yang akan diterapkan. Proses komunikasi yang dijalankan harus jelas kapan waktu penyampaian informasinya, pihak-pihak apa saja yang menjadi sasaran penyampaian informasi, dan harus jelas disampaikan sehingga nantiya tidak akan menimbulkan kesimpangsiuran.

2) *Resources* (Sumber Daya)

Sumber daya adalah aspek penting karena menjadi sumber pendukung yang harus tersedia untuk keberjalanan kebijakan yang efektif dan efisien. Dalam implementasi kebijakan, sumber daya harus diatur secara proporsional sehingga dalam mendukung

implementasi kebijakan menjadi tepat guna baik melalui Sumber Daya Manusia (SDM) maupun sumber daya lain yang relevan.

3) *Disposisi* (sikap)

Merupakan sikap yang menunjukkan kesungguhan para implementor kebijakan dalam melaksanakan kebijakan. Dalam kondisi yang ideal, para implementor kebijakan harus bersungguh-sungguh dan memiliki motivasi yang tinggi dalam melakukan inisiatif untuk mendukung pencapaian kebijakan tersebut.

4) *Bureaucratic structure* (Struktur Birokrasi)

Dalam aspek ini, penting untuk memperhatikan pembagian tugas yang jelas di antara para implementor dalam pelaksanaan kebijakan. Selain itu, perlu adanya koordinasi yang efektif dan efisien dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena yang terjadi, mencakup upaya pendeskripsian, pencatatan, analisis, dan interpretasi kondisi yang ada. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai situasi dan melihat hubungan antar variabel yang ada. Peneliti menyajikan informasi sesuai dengan

keadaan sebenarnya berdasarkan variabel yang diteliti. Jenis penelitian ini sering dilakukan oleh pemerintah untuk mengambil kebijakan atau keputusan dalam program kerja. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan sifat deskriptif.

Subjek penelitian meliputi pemerintah kecamatan Kelapa Dua yang menjadi pelaksana dalam kebijakan Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu (PATEN). Responden atau informan yang akan diteliti menggunakan *purposive sampling* yang bertujuan untuk mengetahui peristiwa, hal, manusia, dan situasi yang diobservasi. Sampel diambil secara *purposive* dengan tujuan tertentu, yaitu untuk mendapatkan informasi dari informan yang dapat memberikan wawasan terkait pelayanan administrasi terpadu kecamatan sesuai dengan peraturan bupati yang berlaku. Dalam penelitian ini, informan yang akan diwawancarai meliputi Kasie Pelayanan, Petugas operator PATEN, serta masyarakat Kecamatan Kelapa Dua. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dalam natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Implementasi PATEN di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang

A. Komunikasi

Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua sebagai implementor kebijakan PATEN telah memiliki saluran komunikasi yang memadai sebagai sumber penyampaian informasi. Media yang digunakan dalam penyampaian informasi berupa media Whatsapp baik melalui *private chat* maupun *group chat*. Selain itu, komunikasi juga dilakukan secara langsung. Khususnya pada bagian pelayan. Penyampaian informasi langsung secara lisan dari Kasie pelayanan ke operator dan operator dengan operator juga dilakukan ketika sedang bekerja. Pegawai pelaksana memiliki komunikasi yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan penyampaian informasi yang terjadi antar pegawai pelaksana dapat dilakukan secara fleksibel.

Hal tersebut juga didukung oleh fakta yang ditemukan bahwa antar pegawai pelaksana juga saling membantu dalam menjalankan tugasnya dan tanggungjawabnya. Mereka juga saling bertukar informasi dari berbagai sumber apabila terdapat perkembangan teknis yang terjadi pada kebijakan PATEN ini. Seksi pelayanan Kecamatan Kelapa Dua tidak hanya berkomunikasi dalam tataran internal instansi saja tetapi juga aktif berkoordinasi dengan Dinas Dukcapil Kabupaten

Tangerang. komunikasi antara pemerintah Kecamatan Kelapa Dua dan Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang harus dilakukan secara terstruktur dan responsif karena perubahan sistem berkaitan dengan urusan teknis pelayanan. Fleksibilitas dalam komunikasi diperlukan supaya perkembangan informasi dan perubahan sistem dapat dipahami petugas pelaksana kebijakan PATEN ini. Dalam proses implementasi kebijakan ini harus mengikuti perkembangan teknologi dan informasi sehingga para pembuat kebijakan dapat merumuskan perubahan – perubahan khususnya pada urusan teknis supaya dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Kelapa Dua aktif melakukan sosialisasi baik disampaikan kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan dengan mendatangi setiap kelurahan dengan mengundang ketua RW, ketua RT, karang taruna, dan masyarakat secara luas yang dilaksanakan di suatu tempat di kelurahan tersebut. pemerintah kecamatan kelapa dua memakai balai kelurahan atau balai RW untuk mengundang masyarakat dalam melakukan sosialisasi. Akan tetapi, Berbeda dengan informasi yang disampaikan oleh Kasie Pelayanan Kecamatan Kelapa Dua, sosialisasi juga mendapatkan tanggapan dari masyarakat. Salah satu ketua RW di kecamatan Kelapa Dua merasa tidak ada sosialisasi yang dilakukan langsung kepada

masyarakat terkait informasi kebijakan PATEN. Tidak adanya sosialisasi juga disampaikan oleh beberapa masyarakat. Mereka mendapatkan informasi terkait PATEN didapatkan melalui medsos atau dari warga-warga yang sudah mengajukan pelayanan di kantor Kecamatan kelapa Dua.

Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua tidak hanya melakukan komunikasi kepada masyarakat secara langsung tetapi juga bisa melewati media sosial sebagai sarana publikasi dan kehumasan dalam upaya menyampaikan informasi program kepada masyarakat. Adapun media sosial yang digunakan Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan PATEN yang dilaksanakan sebagai berikut:

1. *Website:*
www.kelapadua.tangerangkab.go.id
2. Media Sosial:
kecamatan.kelapadua.52 (*facebook*),
@keckelapadua10 (*Instagram*),
Kecamatan Kelapa Dua (*youtube*),
(021) 5476025 (*whatssapp*).

Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua memanfaatkan media sosial juga sebagai sarana untuk memberikan ruang kepada masyarakat untuk melakukan pengaduan terkait kebijakan PATEN ini. Instansi tersebut memanfaatkan kolom komentar sebagai sarana untuk masyarakat bisa

menyampaikan masukan baik itu saran dan kritik yang kemudian ditanggapi oleh pengelola media sosial Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua sehingga terjadi komunikasi yang baik kepada masyarakat melalui *platform* media sosial. selain itu, terdapat kotak saran yang tersedia di Kantor Kecamatan Kelapa Dua .

B. Sumber Daya

Berkaitan dengan staf yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua pada bagian seksi pelayanan berjumlah 6 orang. Jumlah tersebut terdiri dari 1 kepala seksi (Kasie) dan 5 operator. Jumlah tersebut dirasa sudah mencukupi untuk dapat melayani masyarakat yang ada di Kecamatan Kelapa Dua. tidak hanya kualitas saja tetapi juga menyangkut kualitas. Pada konteks kebijakan PATEN, pegawai pelaksana harus memiliki kompetensi dan pemahaman tentang pelaksanaan PATEN dengan baik. Secara kapasitas pegawai PATEN sudah baik hal ini karena mereka harus memahami teknis pelayanan dan bisa membantu mencari solusi untuk masyarakat. Mereka juga dituntut harus prima dalam melayani masyarakat. Selain itu, mereka juga harus menerapkan budaya pelayanan 5S yaitu, senyum, salam ,sapa, sopan ,dan santun. Selain itu, terdapat apresiasi untuk pegawai berupa *reward* dan adanya *upgrading* dengan melakukan *capacity building*. Kemudian, untuk mendukung kualitas para petugas PATEN

Kerjasama juga dilakukan dengan pihak lain seperti dengan universitas dalam rangka meningkatkan kemampuan komunikasi dalam melayani masyarakat.

ketersediaan data instansi pelaksana PATEN masih ada keterbatasan akses hal tersebut dikarenakan akses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) masih terpusat sehingga hanya Dirjen Dukcapil yang bisa mengakses. Kemudian, untuk menjaga data yang masuk tertata dengan baik. Perlu adanya pengarsipan data. Arsip untuk data masyarakat yang masuk juga sudah tersusun di Sistem Informasi Administrasi Penduduk (SIAP). Berkas yang masuk langsung di masukkan kedalam SIAP dan di *upload*. Tidak hanya secara online tetapi juga dilakukan secara offline. Dalam hal ini, surat atau berkas yang diurus juga sudah dijamin oleh para petugas supaya tidak keluar sehingga terjaga keamanannya. Selain itu, untuk menjaga berkas tersebut tidak menumpuk Petugas pelayanan juga berkoordinasi dengan bagian umum dengan melakukan penyerahan berkas di gudang arsip secara rutin setiap sebulan sekali.

Fasilitas untuk menunjang implementasi PATEN di Kantor Kecamatan Kelapa Dua yang sudah tersedia adalah loket, ruang tunggu yang nyaman, tempat pengelolaan dokumen, ATK, computer, alat pengolahan berkas, *finger scan*, *signature pad*, *iris scan*, kamera. Kemudian, sarana dan prasarana

untuk menyelenggarakan PATEN sudah memadai serta dilakukan perawatan untuk perangkat *hardware* dan pemeliharaan ruang PATEN dengan baik per enam bulan sekali.

C. Disposisi

Disposisi merupakan sikap atau komitmen instansi pelaksana untuk kebijakan yang akan diimplementasikan. Yang dalam hal ini mencakup kemampuan dan kemauan pihak pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan, sehingga mampu mencapai tujuan dari kebijakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Seksi pelayanan Kecamatan Kelapa Dua sebagai pelaksana PATEN sudah memiliki pemahaman tentang PATEN dengan baik. Mereka wajib untuk memahami hal tersebut untuk dapat menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat serta dapat memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai alur pelayanan yang sesuai dengan SOP. dengan memiliki pemahaman yang baik terkait kebijakan PATEN baik dalam hal SOP pelayanan dan pemahaman persyaratan dapat memahami kebutuhan masyarakat akan PATEN ini sehingga dapat memberikan solusi apabila terdapat masalah ketika mengurus pelayanan administrasi kependudukan.

Kesungguhan pihak pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN ini salah satunya dilakukan dengan

memberikan pelayanan yang maksimal serta adanya solusi dalam pelayanan untuk masyarakat. Komitmen yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua adalah dengan berusaha melakukan inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses PATEN. Inovasi yang dilakukan dalam pelaksanaan PATEN ini seperti membuka pelayanan pada hari sabtu, Hal tersebut dilakukan karena masyarakat Kecamatan Kelapa Dua yang mayoritas merupakan warga perkotaan dengan jenis pekerjaan yang beragam, kondisi tersebut tentu memudahkan masyarakat yang ingin mengajukan pelayanan namun terkendala oleh waktu bekerja sehingga tidak bisa datang ke kantor Kecamatan pada hari kerja bisa datang ke untuk mengajukan pelayanan pada hari sabtu.

seksi pelayanan juga berkomitmen dalam melaksanakan implementasi PATEN. Kesungguhan yang mereka lakukan dapat dilihat dari mereka yang menjalankan SOP dengan baik dan memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Kemudian para petugas PATEN juga rela untuk bekerja diluar hari dan jam kerja normalnya untuk dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan PATEN secara maksimal. Hal

tersebut menunjukkan bahwa kesungguhan Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua dalam implementasi PATEN sudah terlihat.

D. Struktur Birokrasi

Aspek ini mencakup struktur organisasi dan pembagian yang jelas dari masing-masing tugas yang dimiliki oleh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. pada konteks implementasi PATEN di Kecamatan Kelapa Dua, pembagian kerja yang jelas antar petugas pelaksana sudah diatur dalam Pemandagri Nomor 4 tahun 2010. PATEN di Kecamatan Kelapa Dua juga telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pegawai pelaksana PATEN. Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua memiliki SOP khusus pegawai pelayanan yang digunakan sebagai standar pegawai dalam melayani masyarakat dan SOP standar pelayanan yang sudah di *publish* di *website* Kecamatan Kelapa Dua dan infografis yang disediakan di Kantor Kecamatan Kelapa Dua. SOP ini tidak hanya dilaksanakan saja tetapi juga ada monitoring dilaksanakan setiap semester atau per enam bulan sekali

Faktor-Faktor yang Mendukung Kebijakan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua

a. Koordinasi yang Baik

Implementasi PATEN tidak hanya berkaitan dengan internal Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua saja tetapi juga berhubungan langsung dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang. Dengan adanya penugasan pegawai Dinas Dukcapil di Kecamatan Kelapa Dua dapat lebih mempermudah proses pelayanan dan bisa langsung diproses. Hal ini tentu dapat membuat masyarakat dapat konfirmasi langsung dengan petugas dukcapil di Kantor Kecamatan dibandingkan harus ke Kantor Dinas Dukcapil yang berlokasi di kompleks pusat Pemerintahan kabupaten Tangerang yang berada di Kecamatan Tigaraksa. Perlu diketahui bahwa jarak antara Kecamatan Kelapa Dua dan Kecamatan Tigaraksa juga terbilang jauh karena harus menempuh perjalanan 35-45 menit.

Kemudian, koordinasi antara petugas PATEN dan Dinas Dukcapil juga dilakukan berjalan dengan baik sehingga ketika ada perubahan sistem yang dilakukan dari Dirjen Dukcapil, para petugas dapat segera beradaptasi yang kemudian petugas juga dapat dengan mudah memahami perubahan yang terjadi. Dengan petugas dapat memahami apabila ada perubahan sistem tentu mereka dapat menyesuaikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Sumber Daya manusia

Petugas PATEN di Kecamatan Kelapa Dua juga didukung dengan mengadakan pelatihan, seperti Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua melakukan kerjasama dengan melakukan pelatihan dengan Universitas Multimedia Nusantara untuk mengasah keterampilan public speaking. Hal ini tentu sangat bermanfaat untuk petugas yang melakukan pelayanan karena dengan begitu mereka juga bisa memberikan penjelasan mengenai teknis pelayanan yang mudah dipahami sehingga masyarakat juga dapat lebih mudah memahami jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Kelapa Dua. Kemudian, selain pelatihan, peningkatan kualitas kinerja petugas juga didukung dengan adanya reward yang jelas serta memberikan penghargaan kepada pegawai terbaik setiap bulannya.

c. Sarana dan Prasarana

Faktor pendukung penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua juga bisa dilihat dari segi sarana dan prasarana yang tersedia. Peralatan yang tersedia sudah cukup memadai baik dari alat elektronik seperti komputer dan alat perekaman untuk KTP secara spesifikasi sudah memenuhi standar serta alat-alat non-elektronik tersedia dengan lengkap. Hal ini tentu dapat mendukung petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan dapat dilakukan dengan cepat. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, terkait

dengan fasilitas yang dibutuhkan dalam implementasi PATEN sudah cukup memadai. Ketersediaan fasilitas yang sudah ada juga dilakukan maintenance dengan secara teratur setiap enam bulan sekali sehingga sarana dan prasarana dapat terpelihara dengan baik.

Pengembangan fasilitas ini juga dilakukan dengan memperhatikan aspek kenyamanan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah Kecamatan Kelapa Dua membuat ruang tunggu yang nyaman. Masyarakat yang datang kesana sembari menunggu pelayanan tidak perlu khawatir karena ruang tunggu yang luas dan disediakan sofa supaya masyarakat nyaman ketika menunggu. Selain itu, disediakan juga kopi, dan air mineral secara gratis sembari menunggu antrean. Masyarakat juga tidak perlu khawatir akan terlewat nomor antrean karena petugas akan memanggil melalui pengeras suara dan nomor antrean terpampang di layar TV.

Kondisi sarana dan prasarana juga mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dari masyarakat yang merasa bahwa fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Kelapa Dua telah berkembang. Mereka merasa bahwa suasana kantor Kecamatan bukan hanya sebagai kantor saja tetapi sudah seperti kafe.

d. Komitmen Pimpinan

Camat yang mendapatkan pelimpahan wewenang dari bupati sebagai penanggungjawab pelaksanaan PATEN mempunyai peran besar dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan PATEN. Aspek publikasi berhasil melakukan inovasi yang disesuaikan dengan perkembangan media sosial saat ini. Inovasi yang dilakukan disini salah satunya adalah membuat video podcast tentang pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan yang tayang di platform youtube yang pada saat ini memang telah banyak dilakukan oleh para content creator maupun lembaga-lembaga lainnya yang saat ini digemari oleh masyarakat khususnya anak muda. Hal ini tentu menjadi salah satu model sosialisasi yang dapat menjangkau kepada anak muda yang saat ini banyak aktif di media sosial dan dapat mendorong partisipasi pemuda untuk lebih memahami bagaimana mengurus jenis-jenis pelayanan administrasi.

Salah satu bentuk komitmen pimpinan juga mendorong inovasi yang dilakukan adalah dengan menyelenggarakan saturday service yaitu pelayanan yang dilakukan setiap hari sabtu pada minggu pertama dan ketiga setiap bulannya. Hal ini tentu juga bisa memberikan kemudahan untuk masyarakat yang ingin mengurus berkas-berkas apabila terhalang waktu dan kesibukan.

e. Teknologi Informasi

Implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua saat ini sudah didukung oleh aplikasi SIAP yang dimana semua berkas data yang masuk langsung masuk dan terintegrasi dengan Dirjen Dukcapil. Selain itu, dari segi pelayanan juga sudah didukung oleh perangkat yang mumpuni seperti computer dan alat perekam yang sudah menggunakan spesifikasi yang tinggi sehingga dapat menghindari adanya kemacetan dalam proses input data dan bisa mempercepat proses pelayanan.

f. Budaya pelayanan Publik

Implementasi PATEN di Kecamatan Kelapa Dua didukung dengan adanya budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Santun, dan Sopan) yang dimana budaya ini juga apabila diterapkan pada pelayanan tentu dapat membuat masyarakat yang dilayani merasa senang sehingga mereka juga tidak sungkan untuk datang kembali ke kantor Kecamatan apabila ingin mengajukan pelayanan. Selain itu, mereka juga dituntut harus memahami teknis PATEN secara komprehensif. Hal ini juga perlu karena dalam proses mengurus berkas tentu ada permasalahan-permasalahan yang akan dihadapi sehingga sebagai petugas juga bisa bertindak sebagai problem solver dan dapat memberikan masukan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang sudah dijabarkan. Implementasi PATEN di Kecamatan Kelapa Dua dalam keberjalannya sudah sangat baik. Dari aspek komunikasi antar pegawai PATEN dan juga dengan dinas terkait juga sudah berjalan dengan baik. Sosialisasi yang sudah dilakukan oleh petugas PATEN yang kemudian masyarakat juga bisa mendapatkan informasi pelayanan PATEN baik lewat elektronik maupun non-elektronik serta pemerintah kecamatan kelapa aktif memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat lewat media sosial. Sumber daya manusia secara kuantitas dirasa sudah mencukupi serta kualitas pegawai PATEN juga dirasa sudah baik dan mampu melayani masyarakat. kemudian untuk segi fasilitas pelayanan juga sudah tercukupi baik untuk operasional PATEN maupun aspek kenyamanan untuk masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua juga terus berupaya untuk membantu masyarakat dengan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk membantu dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, pembagian kerja yang jelas seperti SOP petugas paten dan standar pelayanan juga sudah diterapkan dengan baik oleh Petugas PATEN di Kecamatan Kelapa Dua.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Abdussamad, H. Z. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV. Syakir Media Press.
- Adril, M., Dawud, J., & Gedeona, H. T. (2021). Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 2(1), 19-33.
- Hidayat, T., Wijayanti, S., & Amrozi, Y. (2022). Analisis Strategi Keberhasilan E-Government di Kabupaten Bojonegoro. *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 14-26.
- Indiahono. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jubaedah, E., Lili, N., & Faozan, H. (2008). Model Pengukuran Pelaksanaan Good Governance di Pemerintah Daerah Kabupaten/kota. Bandung: PKP2A I LAN.
- Labolo, M., Rowa, H., & Kawuryan, M. W. (2015). Dialektika Ilmu Pemerintahan (Kompilasi Hasil Seminar, Makalah dan Jurnal Ilmu Pemerintahan). Ghalia Indonesia.

- Mar'ah S. Q., Argenti, G., & Gumilar, G. G. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten): bidang non-perizinan. *KINERJA*, 18(3), 416-424.
- Meiyenti, I., & Putera, A. P. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelimpahan Wewenang Kepada Kecamatan Dalam Pemungutan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Di Luar Kawasan Di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 143-156.
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2015). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3(1).
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., & Sani, M. F. (2020). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 10(2), 292-302.
- Putra, F. P., & Nangameka, T. I. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 41-58.
- Rusfiana, Y., & Supriyatna, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya. Bandung:Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2013. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik). Bandung : PT. Refika Aditama Bandung.
- Taufiqurokhman & Satispi, E., (2018). teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. Jakarta:UMJ Press.
- Zahri, F., & Hasan, E. (2022). Upaya Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 7(1).

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018
Tentang Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4
Tahun 2010 Tentang Pedoman

Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 Tahun
2016 Tentang Penyelenggaraan
Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan Di Kabupaten Tangerang

Peraturan Bupati Tangerang Nomor nomor
84 Tahun 2019 sebagai perubahan
atas Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun
2016

Dokumentasi Laporan

Rencana Strategis (2019-2023) Kecamatan
Kelapa Dua kabupaten tangerang