

**Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di
Kecamatan Gunungpati Kota Semarang**

Oleh :

Auretha Angeline, Susi Sulandari

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Seodarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

ASBTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah yang menarik untuk diteliti yaitu mengapa Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang belum dilakukan secara optimal. Faktanya adalah pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kota Semarang masih berjalan setengah, Pemerintah Kota Semarang dan kecamatan belum siap melaksanakan kebijakan PATEN, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai PATEN dan kurangnya pegawai teknis di bagian pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kebijakan PATEN, serta menganalisis dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan kebijakan PATEN. Teori yang digunakan adalah evaluasi kebijakan publik beserta tolak ukur evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N Dunn meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, dan faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan kebijakan dikemukakan oleh George C Edwards III meliputi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Gunungpati belum sepenuhnya dapat melaksanakan kebijakan PATEN sesuai dengan pedoman PATEN. Efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan PATEN belum tercapai maksimal. Namun, pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bersikap adil kepada masyarakat. Respon masyarakat terhadap PATEN tidak begitu berdampak bagi masyarakat karena masyarakat dalam melakukan pelayanan masih berpedoman pada kelonggaran waktu. Kebijakan PATEN memiliki maksud dan tujuan yang baik demi meningkatkan kualitas pelayanan, dan kebijakan PATEN tepat adanya diterapkan di Kecamatan Gunungpati apabila dibandingkan dengan sebelum adanya PATEN, lebih baik sekarang. Sedangkan faktor pendorong kebijakan PATEN adalah komunikasi, sedangkan penghambatnya adalah sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kata Kunci : Evaluasi, Kebijakan, PATEN

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Birokrasi pemerintahan memiliki peranan yang dominan dalam pembangunan nasional. Salah satu tugas pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan masyarakat dalam segala aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Setiap kehidupan masyarakat selalu dibingkai oleh pelayanan publik mulai dari sejak lahir (akta kelahiran) hingga meninggal (akta kematian dan pemakaman). Pada hakikatnya manusia membutuhkan pelayanan, bahasa lain secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (LP Sinambela, 2010: 198).

Orientasi pelayanan publik adalah untuk melayani masyarakat. Tuntutan masyarakat mengenai

pelayanan publik semakin berkembang sejalan dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat yaitu memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian, dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik maka terdapat sistem pelayanan terpadu yang termuat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 9 ayat (1). Kebijakan ini menetapkan adanya sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Kemudian, Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. Untuk mensukseskan PATEN ini,

pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan Peraturan yang mengatur pendelegasian tersebut di Kota Semarang yang terbit melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 tahun 2009 Tentang Pendelegasian Sebagian Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Wewenang Walikota Kepada Camat Kota Semarang. Pemenuhan syarat administratif ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kota Semarang.

Pada akhir tahun 2013, Kota Semarang menerapkan PATEN di beberapa Kecamatan yang dirasa sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan standar operasional. Salah satunya adalah Kecamatan Gunungpati yang berada paling selatan Kota Semarang. Kecamatan Gunungpati

merupakan salah satu bagian dari *pilot project* pelaksanaan PATEN di Kota Semarang. Kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati belum dilakukan secara optimal, karena sejauh ini masih ditemukan permasalahan seperti kebijakan PATEN yang berjalan di Kecamatan Gunungpati masih setengah, Pemerintah Kota Semarang dan Kecamatan timbul ketidaksiapan melaksanakan kebijakan PATEN, informasi kebijakan PATEN tidak tersampaikan kepada masyarakat secara optimal, dan keterbatasan sumber daya manusia di Kecamatan Gunungpati.

Berdasarkan kekurangan yang terlihat, maka masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Dalam penelitian ini, diharapkan dapat mengevaluasi Kebijakan PATEN yang telah dilaksanakan dan dapat memberi masukan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan pada masyarakat di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Oleh sebab itu, judul yang diangkat penulis pada penelitian ini adalah “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.”

B. Tujuan

1. Mengevaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

C. Teori

1. Administrasi Publik

Menurut George J. Gordon, administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta pengadilan (Tahir, 2015:2).

2. Kebijakan Publik

Islamy mengemukakan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh

pemerintah dengan berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat (Sahya Anggara 2014: 501).

3. Proses Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji dengan tahap-tahapan yang meliputi penyusunan agenda, perumusan kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan (Winarno, 2012: 35-36).

4. Evaluasi Kebijakan

William Dunn menjelaskan bahawa evaluasi kebijakan berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat hasil kebijakan (Agustino, 2016: 186).

5. Tolak Ukur Evaluasi Kebijakan

Untuk dapat menghasilkan informasi mengenai kinerja kebijakan, perlu melakukan analisis menggunakan tolak ukur yang berbeda untuk mengevaluasi hasil kebijakan. Kriteria untuk evaluasi

diterapkan secara *restrospektif* (*ex-post*). Adapun tolak ukur atau kriteria evaluasi yang dikembangkan oleh Dunn yang mencakup enam tolak ukur (Dunn, 2003: 610-611), sebagai berikut:

1. Efektivitas

Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dengan diadakannya tindakan.

2. Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi merupakan hubungan antara efektifitas dengan usaha yang digunakan. Efisiensi biasanya diukur dengan perhitungan sumber daya yang digunakan untuk mencapai efektivitas tertinggi.

3. Kecukupan

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu

tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan nilai, kesempatan yang menumbuhkan masalah.

4. Perataan

Perataan berhubungan erat dengan rasionalitas *legal* dan sosial serta menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok yang berada dalam masyarakat tertentu.

5. Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok dalam masyarakat tertentu.

6. Ketepatan

Ketepatan berhubungan dengan rasionalitas substantive yang merujuk pada nilai atau harga diri tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan kebijakan tersebut.

6. Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan

Model pelaksanaan kebijakan yang berspektif *top down* yang dikembangkan oleh George C. Edwards III dengan

menamakan model pelaksanaan kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation* (Agustino, 2016: 149-154). Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mendorong keberhasilan suatu kebijakan, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

1. Komunikasi : penyampaian informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi.
2. Sumberdaya: staf, informasi, dan fasilitas.
3. Disposisi/sikap: pengangkatan birokrat
4. Struktur Birokrasi : *Standard Operating Procedures (SOP)*, fragmentasi.

D. FENOMENA PENELITIAN

1. Proses Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Evaluasi kebijakan digunakan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Hal ini dapat dilihat dari tolak ukur sebagai berikut:
 - a. Efektivitas

1. Tercapainya tujuan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati.
 2. Tercapainya kesesuaian jenis pelayanan kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati.
- b. Efisiensi
1. Usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati.
 2. Kesesuaian waktu pelayanan berdasarkan kebijakan PATEN.
 3. Besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Gunungpati.
- c. Kecukupan
1. Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai pelayanan di Kecamatan Gunungpati
 2. Kemudahan prosedur pelayanan untuk dapat melakukan pelayanan di Kecamatan Gunungpati
 3. Kepuasan masyarakat dalam menanggapi prosedur pelayanan dalam rangka pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati.
4. Terpenuhinya fasilitas dalam rangka memfasilitasi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Gunungpati.
- d. Perataan
1. Kesamarataan atau keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Gunungpati.
- e. Responsivitas
1. Sejauh mana tanggapan masyarakat Kecamatan Gunungpati terhadap kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati.
 2. Sejauh mana tanggapan pegawai Kecamatan Gunungpati terhadap kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati.
 3. Sejauh mana tanggapan Pemerintah Kota Semarang terhadap

- kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati.
4. Sejauh mana tanggapan pegawai terhadap aduan masyarakat Kecamatan Gunungpati.
- f. Ketepatan
1. Dampak dari pelaksanaan kebijakan PATEN baik bagi pegawai Kecamatan, maupun masyarakat Kecamatan Gunungpati sebagai pengguna pelayanan publik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang
 - a. Komunikasi, yang diamati antara lain:
 1. Transmisi antar pegawai
 2. Kejelasan penyampaian informasi kebijakan PATEN
 3. Konsistensi koordinasi pegawai
 - b. Sumberdaya, yang diamati antara lain:
 1. Kesesuaian kompetensi dan jumlah pegawai

2. Tingkat pemenuhan fasilitas pegawai dalam pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati
- c. Disposisi, yang diamati antara lain:
1. Pengangkatan pegawai sesuai dengan bidang yang dibutuhkan
- d. Struktur Birokrasi, yang diamati antara lain:
1. Kesesuaian pelaksanaan SOPs pelayanan
 2. Kesesuaian fragmentasi (penyebaran tanggungjawab) pegawai

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.

2. Fokus dan Lokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang, mendeskripsikan apa saja hal yang mempengaruhi dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang. Lokus dalam penelitian ini adalah Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang.

3. Subjek Penelitian

Dalam pemilihan informan dilakukan secara *purposive*. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kecamatan Gunungpati, Kepala Seksi Pelayanan Publik, Kasubag Administrasi Kewilayahan Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Semarang, Kasubag Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setda Kota Semarang, dan masyarakat Kecamatan Gunungpati sebagai penerima pelayanan.

4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri (Sugiyono, 2016: 199). Bahwa dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen peneliti utama, alasannya ialah bahwa segala sesuatunya belum

mempunyai bentuk yang pasti (Sugiyono, 2016: 60).

5. Sumber data

Menurut Indriantoro dan Supomo sumber data terdiri dari: sumber data primer dan sumber data sekunder (Purhantara, 2010: 79).

a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.

b. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi.

7. Analisis Data

Peneliti menggunakan model analisis data yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles yaitu aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas (Sugiyono 2016 : 246).

8. Kualitas Data

Uji keabsahan dilakukan dengan pendekatan triangulasi. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yang mana peneliti melakukan pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui sumber informan di Kecamatan Gunungpati dan Bagian Hukum, Pelayanan Publik, dan Tata Pemerintahan di Sekda Kota Semarang.

PEMBAHASAN

1. Proses Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

a. Efektivitas

Pelaksanaan PATEN yang telah berjalan di Kecamatan Gunungpati sudah fokus pada

satu ruangan di ruang pelayanan publik, sehingga masyarakat jauh lebih mudah dalam mengakses pelayanan. Kecamatan Gunungpati memberikan pelayanan dengan produk pelayanan berupa legalisasi surat. Berdasarkan jenis pelayanan yang tertuang dalam PATEN terdapat dua jenis pelayanan, yakni pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Jauh sebelum adanya kebijakan PATEN, kecamatan Gunungpati telah melaksanakan pelayanan non perizinan, namun dengan sistem yang tidak pada satu tempat. Pelayanan perizinan yang terlaksana di Kecamatan Gunungpati hanya ada satu yaitu IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil) yang dilaksanakan sejak tahun 2016. Pelayanan perizinan tidak sepenuhnya terlaksana di Kecamatan Gunungpati, selain IUMK pelayanan perizinan lainnya di fokuskan dan menjadi tanggungjawab DPMPSTP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Semarang, karena

kecamatan dinilai memiliki sumber daya manusia yang terbatas baik dari segi kualitas maupun kuantitas, serta kecamatan memiliki tugas yang berat kaitannya dengan pengelolaan dan pemberdayaan masyarakat desa.

b. Efisiensi

Kecamatan Gunungpati melakukan berbagai usaha secara bertahap, baik kepada sasaran kebijakan yaitu masyarakat maupun fasilitas yang harus tersedia. Usaha yang dilakukan kepada masyarakat yaitu melakukan sosialisasi dengan memberikan informasi dan pemahaman mengenai PATEN. Sedangkan fasilitas dilengkapi secara bertahap mulai dari ruangan beserta kelengkapan didalamnya, adapun fasilitas bagi disabilitas seperti kursi roda dan area disabilitas, ruang laktasi, arena bermain anak, dan hingga sekarang fasilitas di Kecamatan Gunungpati sudah bagus dan telah dimanfaatkan masyarakat dengan baik.

Salah satu prinsip penyelenggaraan PATEN adalah kejelasan dan kepastian

terhadap waktu pelayanan. Berdasarkan output atau produk pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan di Kecamatan Gunungpati yang hanya sebatas legalisasi surat seperti surat pengantar dan surat keterangan menjadikan pelayanan lebih cepat dan mudah. Sebagian besar dari durasi waktu pelayanan publik hanya membutuhkan waktu kurang lebih sekitar 10 menit mulai dari permohonan hingga terbitnya dokumen. Adapun pelayanan yang membutuhkan waktu hingga lebih dari satu hari seperti pelayanan surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak sengketa, surat rekomendasi untuk penerbitan ijin menara telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana telekomunikasi, permohonan bantuan pembangunan fisik sarpras umum (jalan, irigasi, talud, dll), surat pelimpahan penguasaan atas tanah negara, dan surat mutasi hak atas tanah/bangunan. Semua pelayanan di Kecamatan Gunungpati sama sekali tidak memberatkan masyarakat, artinya masyarakat tidak perlu

mengeluarkan biaya sama sekali, karena pelayanan di Kecamatan Gunungpati tidak di pungut biaya sama sekali.

c. Kecukupan

Kecamatan Gunungpati telah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami sehubungan dengan pelayanan publik. Berbagai informasi pelayanan publik dikerahkan oleh pegawai dengan berbagai cara seperti himbauan kepada keluarahan dan RT yang ada di Kecamatan Gunungpati, menempel informasi-informasi seperti waktu pelayanan, prosedur pelayanan, dan persyaratan pelayanan di ruang pelayanan publik Kecamatan Gunungpati, selain itu masyarakat juga dapat mengakses melalui sosial media dan website resmi Kecamatan Gunungpati.

Prosedur pelayanan dimulai dari bawah artinya, masyarakat meminta surat pengantar ke RT kemudian ke kelurahan setempat, yang selanjutnya ke kecamatan untuk melakukan pelayanan yang dibutuhkan, apabila mengenai administrasi kependudukan masyarakat

hanya mendapat produk pelayanan berupa surat pengantar yang selanjutnya masyarakat ke Disdukcapil Kecamatan yang berada masih dalam satu lingkungan dengan Kecamatan Gunungpati namun berbeda gedung. Seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, bahwa pelayanan yang langsung selesai di Kecamatan hanya ada satu yakni pelayanan perizinan IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil), selain itu masyarakat masih harus menyelesaikan ke dinas/badan yang terkait.

Prosedur pelayanan PATEN masih harus melewati rantai birokrasi yang panjang, sehingga masyarakat harus menyempatkan waktu. Prosedur tersebut seharusnya lebih dapat dipangkas lagi agar lebih efisien dan tidak menyita waktu masyarakat, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang ada di Kecamatan Gunungpati dirasa telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sudah menjadi tugas kecamatan sebagai pemerintahan yang

diharuskan mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Demi keamanan dan kenyamanan masyarakat, Kecamatan Gunungpati telah memfasilitasi masyarakat dengan berbagai fasilitas yang lengkap dan sudah bagus.

d. Perataan

Semua kalangan masyarakat dapat melakukan pelayanan di Kecamatan Gunungpati, karena sudah menjadi keseharusan pemerintahan dalam pemberian pelayanan tidak membedakan dari sisi apapun, serta tidak ada diskriminasi kepada kelompok masyarakat tertentu. Penyelenggaraan PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik salah satu diantaranya asas kepentingan umum, artinya dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti

pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pegawai sebagai pemberi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima pelayannya.

Pelayanan di Kecamatan Gunungpati dirasa sudah sangat adil, karena dalam pelaksanaannya, setiap masyarakat yang hendak melakukan pelayanan di Kecamatan Gunungpati diharuskan untuk mengambil nomor antrian yang disediakan didepan pintu ruang pelayanan publik. Masyarakat di Kecamatan Gunungpati telah terfasilitasi dengan baik, dengan adanya nomor antrian menjelaskan bahwa masyarakat mendapatkan kepastian dan kejelasan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Gunungpati. Mesin antrian yang ada di Kecamatan Gunungpati masih belum digunakan secara maksimal dan sesuai dengan prosedur yang seharusnya.

e. Responsivitas

Dalam pelaksanaan PATEN, peneliti melihat

tanggapan dari pegawai yang membidangi PATEN di Pemerintah Kota Semarang dan pegawai yang membidangi PATEN di Kecamatan Gunungpati merespon PATEN dengan baik, dibuktikan dengan telah melaksanakan PATEN sejak tahun 2012. Menurut pegawai, baik Pemerintah Kota Semarang maupun Kecamatan Gunungpati kebijakan apapun dari pusat tetap dilaksanakan, apalagi yang berhubungan dengan masyarakat di nomor satukan.

Sebagian besar masyarakat tidak paham mengenai kebijakan PATEN, masyarakat yang melakukan pelayanan masih berdasarkan pada kelonggaran waktu yang mereka miliki, bukan karena wujud pemenuhan kewajiban dan tanggungan yang harus selesai dilakukan, artinya kesadaran masyarakat masih kurang dalam mengurus administrasi umum yang harus dimilikinya.

Masyarakat dapat menyampaikan dan melaporkan segala keluhan dan pendapatnya melalui media

sosial yang telah disediakan oleh Kecamatan Gunungpati, seperti website resmi Kecamatan Gunungpati, Facebook Kecamatan Gunungpati, Instagram Kecamatan Gunungpati, Twitter Kecamatan Gunungpati, dan email Kecamatan Gunungpati. Selain dari sosial media resmi Kecamatan Gunungpati, masyarakat dapat melaporkan keluhannya melalui media “Lapor Hendi” yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang. Pada dasarnya sudah ada ketentuannya bahwa pegawai harus menanggapi dengan batas waktu maksimal dalam 2x24 jam harus sudah terjawab dengan baik atas aduan yang dilakukan oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut mengungkap bahwa Kota Semarang sangat responsif terhadap masyarakat.

f. Ketepatan

Kebijakan PATEN bernilai positif dan membantu masyarakat dalam menerima pelayanan lebih cepat apabila dibandingkan dengan sebelum dilaksanakannya kebijakan

PATEN. Masyarakat mendapatkan kemudahan akses pelayanan dengan baik, didukung dengan peran pegawai yang mampu memberikan informasi dan mengarahkan setiap masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Kebijakan PATEN tidak hanya bermanfaat kepada masyarakat, namun juga memberikan dampak kepada pegawai kecamatan. Sekarang ini, pegawai dapat lebih fokus mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing sesuai dengan tupoksinya. Sejauh ini kebijakan PATEN dapat memperbaiki citra pelayanan publik di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

Berdasarkan dari sekian kriteria evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N Dunn, hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari enam kriteria yang dikemukakan oleh William N Dunn masih belum tercapai secara maksimal, tiga kriteria tersebut adalah efektivitas, kecukupan dan responsivitas, sedangkan kriteria yang sudah

memenuhi adalah efisiensi, perataan, dan ketepatan.

2. **Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang**

a. Komunikasi

Komunikasi pegawai sebagai pelaksana menunjukkan pada kejelasan informasi tentang kebijakan yang dilaksanakan. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam pengukuran keberhasilan variable komunikasi yaitu, transmisi, kejelasan dan konsistensi. Kecamatan Gunungpati telah menjalankan transmisi komunikasi dengan penyampaian informasi dan pemahaman PATEN dengan baik, antar sesama pegawai maupun kepada kelompok masyarakat.

Informasi mengenai PATEN sudah jelas dan mudah dipahami oleh pegawai kecamatan sebagai pelaksana kebijakan PATEN. Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang

Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah memuat informasi yang mampu menjelaskan perihal apa saja yang harus terpenuhi dan dilaksanakan oleh Kecamatan Gunungpati, selain itu terdapat lampiran yang berisi komponen PATEN di Kota Semarang.

Kebijakan yang telah dibuat untuk dijalankan, dimana tidak serta merta apabila sudah terlaksana dan berjalan sudah selesai, namun dalam melaksanakan kebijakan perlu konsistensi dalam koordinasi dan mengevaluasi dari setiap point-point yang telah terlaksana. Sebagaimana dengan Kecamatan Gunungpati yang secara konsisten melakukan koordinasi dan evaluasi kinerja secara rutin guna untuk mendapatkan kekurangan dan kelebihan dari setiap kegiatan yang telah terlaksana, yang selanjutnya dapat digunakan untuk pedoman dalam memperbaiki dan melengkapi kekurangan yang ada.

b. Sumberdaya

Sumberdaya manusia secara kuantitas dalam pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati dapat dikatakan belum memadai, dimana terdapat tiga pegawai yang berada di ruang pelayanan publik, dua pegawai membidangi PATEN (satu kepala seksi pelayanan publik dan satu staf pelayanan publik), satu pegawai khusus melayani pembayaran PBB. Sejauh ini dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, kedua pegawai sanggup melayani masyarakat dengan baik. Kembali lagi, masyarakat yang membutuhkan pelayanan di setiap waktu berbeda-beda, tentunya itu berpengaruh pada beban kerja pegawai pelayanan. Hanya ada dua pegawai yang melayani masyarakat dalam pelayanan administrasi umum masih nampak terjadi kerepotan bagi pegawai, apabila hanya satu pegawai saja yang siap di ruang pelayanan publik. Pegawai kecamatan memiliki posisi yang strategis paling dekat dengan masyarakat, dengan begitu pegawai memiliki beban tugas dan

tanggungjawab yang cukup besar kepada masyarakat. Pegawai tidak setiap saat selalu berada di ruang pelayanan publik, apalagi seorang kepala seksi apabila ada kegiatan yang harus diikuti, maka ia harus meninggalkan tugas kantornya, karena pada dasarnya kegiatan luar kantor juga termasuk bagian dari tugas dan tanggungjawabnya.

c. Disposisi

Kecamatan Gunungpati tidak dapat melakukan pengangkatan birokrat secara langsung, bahkan dengan sendirinya. Kecamatan Gunungpati di Kota Semarang diberi kesempatan untuk mengusulkan penambahan pegawai setiap tahunnya. Setiap SKPD, termasuk kecamatan dapat mengusulkan pegawai sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan, namun harus disertai dengan analisis beban kerja dari bidang yang dibutuhkan. Kecamatan Gunungpati telah mengajukan pegawai berkali-kali, namun hingga saat ini belum ada hasil dimana Kecamatan belum mendapatkan pegawai

tambahan. Pada dasarnya, Badan Kepegawaian Kota Semarang tidak asal langsung melengkapi dan mengisi formasi pegawai kepada SKPD yang telah mengusulkan, karena memerlukan kajian dan analisis beban kerja serta mempertimbangkan dengan berbagai aspek.

d. Struktur Birokrasi

Secara khusus, Kecamatan Gunungpati tidak memiliki SOP dalam penyelenggaraan PATEN. SOP yang ada dan digunakan di Kecamatan Gunungpati dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah SOP Pelayanan Legalisasi Surat-surat Umum Kecamatan Gunungpati dan SOP Pelayanan Administrasi Surat Keluar Masuk dan Pelayanan Umum. SOP yang digunakan oleh pegawai sebagai pedoman pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya telah di tempel pada dinding ruang pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai SOP pelayanan, jadi apabila masyarakat membacanya akan

dapat memahami keseharusan dan langkah yang dilakukan oleh pegawai pelayanan selama proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Gunungpati juga memiliki kode etik bagi pegawai dan tata tertib bagi para pengunjung kantor Kecamatan Gunungpati yang ditetapkan oleh Camat Gunungpati. Pegawai Kecamatan memiliki tanggungjawab atas pekerjaannya, seperti pada kepatuhan pegawai terhadap waktu bekerja. Kecamatan Gunungpati juga telah menerapkan fragmentasi yang baik, artinya setiap pegawai telah memiliki tanggungjawab masing-masing sesuai dengan jabatan yang dimiliki.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan evaluasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati dapat ditarik kesimpulan, bahwa Kecamatan Gunungpati belum sepenuhnya dapat melaksanakan kebijakan PATEN sesuai dengan Pedoman PATEN. Masyarakat yang hendak

akan melakukan pelayanan harus melewati rantai birokrasi yang panjang. Efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan PATEN belum sepenuhnya tercapai secara maksimal, disamping itu masyarakat masih banyak yang mengeluhkan mengenai prosedur yang kurang mudah dan singkat. Namun, dalam pelaksanaannya, pegawai Kecamatan Gunungpati dalam memberikan pelayanan sudah bersikap adil dan rata kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan masyarakat dari aspek apapun. Dilihat dari respon masyarakat, masyarakat Gunungpati tidak mengetahui dan memahami kebijakan PATEN sehingga dalam melakukan pelayanan, mereka masih berpatokan pada luangnya waktu yang dimilikinya. Tentunya kesadaran masyarakat masih sangat memprihatinkan untuk segera melakukan pelayanan administrasi demi mendapatkan dokumen administrasi. Kebijakan PATEN memiliki maksud dan tujuan yang baik demi meningkatkan kualitas pelayanan, dan kebijakan PATEN tepat adanya diterapkan di Kecamatan Gunungpati apabila dibandingkan dengan sebelum

adanya PATEN, jauh lebih baik sekarang.

Terdapat faktor pendorong dan penghambat kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati. Faktor komunikasi menjadi faktor pendorong kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati. Sedangkan faktor penghambat dalam kebijakan PATEN di Kecamatan Gunungpati meliputi pegawai belum memadai karena masih kerepotan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, informasi mengenai PATEN tidak tersampaikan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih asing dengan PATEN, jaringan internet masih lamban sehingga mampu menghambat proses pelayanan, komputer juga masih kurang di ruang pelayanan mengharuskan pegawai membawa laptop pribadi untuk menunjang pekerjaan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta belum adanya SOP PATEN.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kecamatan Gunungpati perlu memperbaiki jaringan internet,

dan mengagendakan penambahan komputer bagi pegawai di ruang pelayanan publik.

2. Pegawai pelayanan publik melakukan penataan kembali berkas-berkas di ruang kerjanya di ruang pelayanan publik agar lebih rapi dan enak dipandang oleh masyarakat.
3. Kecamatan Gunungpati perlu meningkatkan dan mengoptimalkan dalam pemanfaatan fasilitas yang telah ada seperti halnya dengan mesin antrian, dimana harus digunakan sebaik mungkin dimaksudkan agar tidak menghambat penyelenggaraan pelayanan.
4. Pegawai Kecamatan Gunungpati yang bertugas mengurus pengambilan berkas atau dokumen administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang lebih meningkatkan kesigapannya dan kecepatannya dalam mengambil dokumen administrasi kependudukan.
5. Melakukan himbauan kepada kelurahan untuk menyampaikan tentang pentingnya pelayanan administrasi terpadu kecamatan

kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi.

6. Komunikasi dengan masyarakat ditingkatkan melalui pertemuan secara berkala setiap triwulan.
7. Kecamatan Gunungpati dapat melakukan recruitment pegawai

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dunn, William N. 2003. *Public Policy Analysis: An Introduction Second Edition*. Yogyakarta Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gave Media.
- Purhantara. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P. 2010. *Ilmu Budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

non ASN untuk membantu dan meringankan beban tugas pegawai di bidang pelayanan.

8. Kecamatan Gunungpati segera menyusun dan menetapkan SOP PATEN, baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan.

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, Dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Caps.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 tahun 2009 Tentang Pendelegasian Sebagian Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Wewenang

Walikota Kepada Camat
Kota Semarang.
Peraturan Walikota Semarang
Nomor 43 Tahun 2012
tentang Standar Pelayanan
Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) Kota
Semarang