

**IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI  
KECAMATAN IDANOTAE KABUPATEN  
NIAS SELATAN PROVINSI  
SUMATERA UTARA**

**TESIS**

**OLEH**

**ALFRED BAWAMENEWI  
NPM: 221801003**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/1/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)23/1/25

**IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI  
KECAMATAN IDANOTAE KABUPATEN  
NIAS SELATAN PROVINSI  
SUMATERA UTARA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

**OLEH**

**ALFRED BAWAMENEWI  
NPM: 221801003**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/1/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)23/1/25

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : **Implementasi Program Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara**

**Nama** : **Alfred Bawamenewi**

**NPM** : **221801003**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**

**Dr. Warjio, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Direktur**

**Dr. Retna Astuti Kuswardani, S.Sos, M.AP**

**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Alfred Bawamenewi  
Tempat/Tanggal Lahir : Sirahia, 08 September 1999  
Institusi yang diwakili : Universitas Medan Area

Dengan ini menyatakan bahwa artikel/tulisan karya saya dengan judul di bawah ini:

“IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PELAYAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN DI KECAMATAN IDANOTAE KABUPATEN NIAS SELATAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA”

adalah BELUM pernah dipublikasikan di media atau penerbitan manapun sebelumnya  
serta tidak mengandung unsur plagiat di dalamnya.

Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, maka saya bersedia menerima  
sanksi dan tuntutan dari pihak-pihak yang merasa dirugikan.

Medan, 20 November 2024

Yang menyatakan,

  
ALFRED BAWAMENEWI



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Alfred Bawamenewi  
NPM : 221801003  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Implementasi Program Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara.**

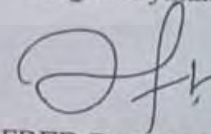
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di:

Medan, 20 November 2024

Yang menyatakan



ALFRED BAWAMENEWI

## A B S T R A K

### IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN IDANOTAE KABUPATEN NIAS SELATAN PROVINSI SUMATERA UTARA

**Nama** : Alfred Bawamenewi  
**NPM** : 221801003  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP  
**Pembimbing II** : Dr. Warjio, MA

Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu bentuk inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 bahwa kompetensi inovasi pelayanan publik dalam era informasi, memiliki kriteria meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yaitu meminimalkan tumpang tindih kebijakan dan mengurangi biaya melalui pertukaran informasi dan pemberian layanan terpadu satu pintu. Tujuan Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi Badan/Kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Idanotae sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 walaupun tidak semaksimal mungkin. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Dengan adanya Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Idanotae dapat memberikan dampak positif yang signifikan kepada masyarakat di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan.

Kata Kunci : Implementasi, Kecamatan, Pelayanan Administrasi Publik

## A B S T R A C T

### IMPLEMENTATION OF THE ADMINISTRATIVE SERVICES INNOVATION PROGRAM INTEGRATED DISTRICT IN IDANOTAE DISTRICT SOUTH NIAS NORTH SUMATRA PROVINCE

**Name** : Alfred Bawamenewi  
**NPM** : 221801003  
**Adviser I** : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP  
**Adviser II** : Dr. Warjio, MA

*District Integrated Administrative Services (PATEN) is a form of innovation that aims to increase the effectiveness of public services. This is in accordance with the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 15 of 2015 that the competency of public service innovation in the information era has the criteria of increasing the effectiveness of public services, namely minimizing overlapping policies and reducing costs through exchanging information and providing one integrated service. door. The aim of the District Integrated Administrative Service (PATEN) is to make the sub-district a community service center which creates a service node for one-stop integrated service agencies/offices (PTSP) in the Regency/City, improving service quality and bringing services closer to the community. The research method used in this research is descriptive data analysis with a qualitative approach. The data collection techniques used are interview, observation and documentation methods. The results of this research show that the implementation of the District Integrated Administrative Services (PATEN) policy in Idanotae sub-district has gone well, in accordance with the procedures implemented in Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010, although not as optimally as possible. Factors that influence the implementation of PATEN policies are: communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The existence of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Idanotaoe sub-district can have a significant positive impact on the community in Idanotae Sub-district, South Nias Regency.*

*Keywords: Implementation, District, Public Administration Services.*



## DAFTAR ISI

<b>A B S T R A K</b> .....	<b>i</b>
<b>A B S T R A C T</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Konsep Implementasi.....	11
2.2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Perspektif Ilmiah .....	13
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan Publik.....	14
2.2.3 Tahap-Tahap Implementasi Kebijakan Publik .....	16
2.2.4 Aspek Dalam Implementasi Kebijakan .....	17
2.2.5 Komponen-Komponen Yang Terlibat Dalam Implementasi Sebuah Kebijakan .....	18
2.2.6 Tahapan Implementasi Kebijakan Publik .....	19
2.3 Teori Dan Konsep Pelayanan Publik .....	19
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	19
2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	25
2.3.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	26
2.3.4 Hakikat Pelayanan Publik .....	29
2.3.5 Standar Pelayanan Publik .....	30
2.3.6 Bentuk Pelayanan Publik .....	32
2.3.7 Dampak Kebijakan Publik .....	33



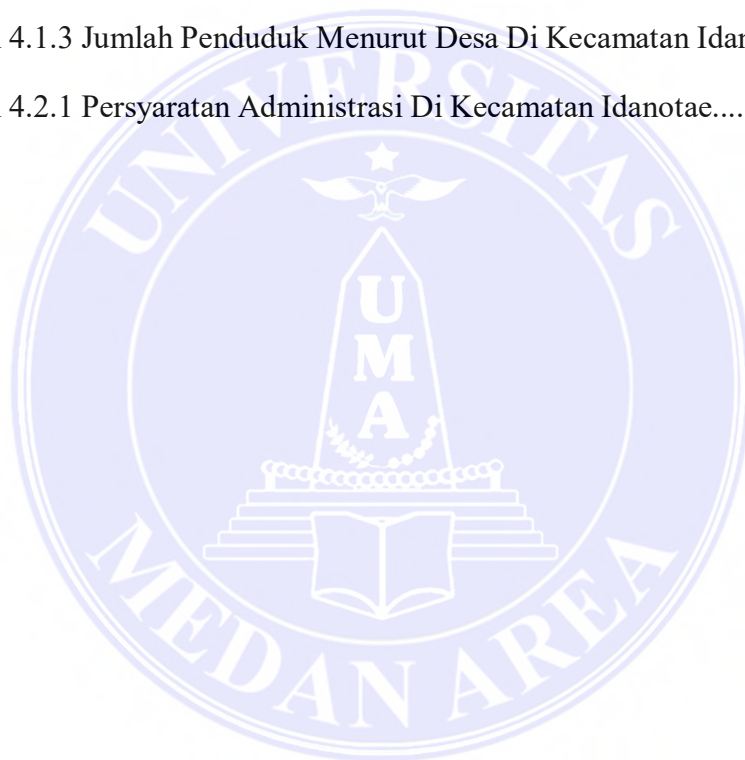
2.4	Teori Kebijakan Publik Dalam Perspektif Pelayanan Publik.....	37
2.4.1	Konsep Kebijakan Publik.....	37
2.4.2	Proses Kebijakan Publik.....	39
2.5	Teori Dan Prinsip <i>Good Governance</i> .....	43
2.5.1	Pengertian <i>Good Governance</i> .....	42
2.5.2	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	44
2.6	Pemerintahan Daerah .....	49
2.6.1	Pengertian Pemerintahan Daerah .....	48
2.6.2	Konsep Otonomi Daerah .....	51
2.7	Kerangka Berpikir.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>57</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	57
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	59
3.3	Data Dan Sumber Data.....	59
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>69</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	69
4.1.1	Keadaan Geografis .....	69
4.1.2	Jarak Dari Kantor Kepala Desa Ke Kantor Camat .....	71
4.1.3	Kependudukan .....	71
4.1.4	Visi Dan Misi.....	72
4.1.5	Struktur Organisasi Kantor Camat Idanotae Kabupaten Nias Selatan.....	73
4.1.6	Tugas dan Fungsi Bagian/Unit Kerja di Kantor Kecamatan Idanotae.....	74
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
4.2.1	Mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan.....	86
4.2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias .....	102

<b>BAB V .....</b>	<b>109</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>109</b>
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>114</b>



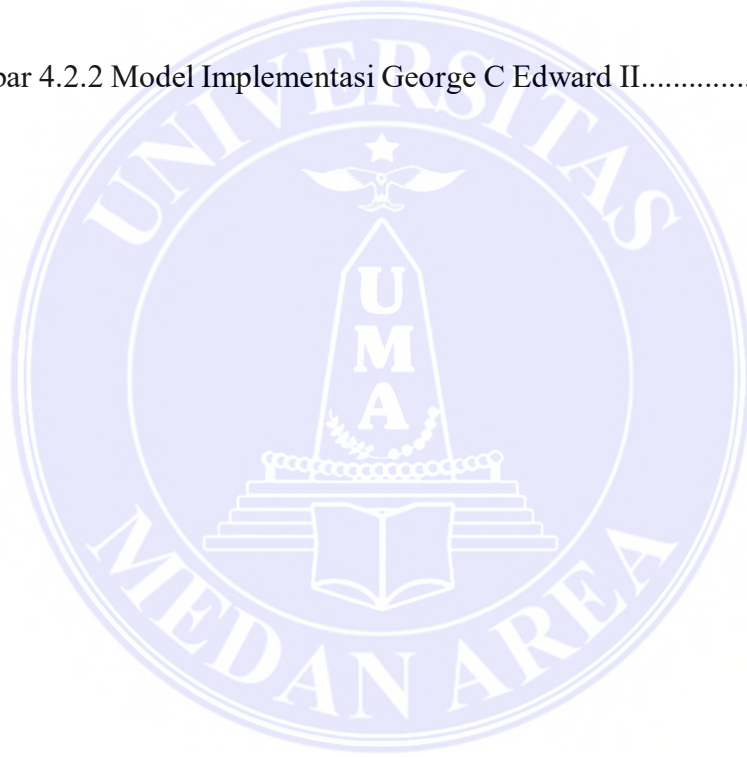
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kesimpulan Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2.4.2 Proses Kebijakan Publik .....	42
Tabel 2.7 Kerangka Berpikir .....	56
Tabel 4.1.1 Letak Geografis Menurut Desa Di Kecamatan Idanotae.....	70
Tabel 4.1.2 Jarak Dari Kantor Kepala Desa Ke Kantor Camat.....	71
Tabel 4.1.3 Jumlah Penduduk Menurut Desa Di Kecamatan Idanotae.....	71
Tabel 4.2.1 Persyaratan Administrasi Di Kecamatan Idanotae.....	98



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data.....	68
Gambar 4.1.1 Peta Wilayah Kecamatan Idanotae.....	70
Gambar 4.1.5 Struktur Organisasi Kantor Camat Idanotae.....	73
Gambar 4.2.1 Mekanisme PATEN Di Kecamatan Idanotae.....	95
Gambar 4.2.2 Model Implementasi George C Edward II.....	100





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Dukumentasi Pelaksanaan Penelitian Atau Riset Dan Wawancara.....110



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintahan di tingkat lokal. Namun, di banyak daerah, terutama di wilayah pedesaan dan terpencil seperti Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara, masih terdapat tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang berkualitas dan merata.

Di Kecamatan Idanotae, meskipun terdapat upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan administrasi, seperti pendirian kantor pelayanan terpadu, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan tersebut. Beberapa masalah yang dihadapi antara lain:

**Kompleksitas Prosedur:** Proses administrasi seringkali melibatkan banyak instansi atau departemen, dan prosedur yang rumit dapat memperlambat proses pelayanan bagi masyarakat.

**Kurangnya Koordinasi Antarinstansi:** Kurangnya koordinasi antarinstansi terkait dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dapat mengakibatkan tumpang tindihnya tugas dan tanggung jawab, serta kurangnya sinergi antarinstansi.

**Keterbatasan Sumber Daya:** Terbatasnya sumber daya manusia, teknologi informasi, dan infrastruktur dapat menjadi penghambat dalam

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Keterbatasan Aksesibilitas: Masyarakat, terutama yang tinggal di daerah pedalaman, mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses kantor pelayanan administrasi, baik karena jarak yang jauh maupun keterbatasan sarana transportasi.

Tingkat Kepuasan Masyarakat: Evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang ada perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi.

Menghadapi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan langkah-langkah inovatif dan terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kecamatan Gomo. Implementasi program inovasi pelayanan administrasi terpadu menjadi salah satu solusi yang potensial untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat

Dalam konteks inovasi pelayanan administrasi terpadu, perlu adanya pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program tersebut, dampaknya terhadap pelayanan administrasi, serta bagaimana cara mengatasi berbagai kendala yang mungkin muncul selama proses implementasi. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi program inovasi pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Idanotae menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik di tingkat lokal.

Pemerintah mempunyai peran yang cukup besar untuk pemenuhan

kebutuhan dan kesejahteraan masyarakatnya. Salah satu wujud nyatanya adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik (Anggraeni, 2019: 417). Sebuah majalah nasional terkemuka secara terbuka dan terang-terangan menyebutkan bahwa pelayanan publik di beberapa daerah masih buruk. Berita tersebut diperoleh dari hasil investigasi lembaga Ombudsman. Lembaga Ombudsman di berbagai daerah menunjukkan bahwa pelayanan publik perangkat daerah belum optimal. Sebagian Satuan Kerja Perangkat Dinas (SKPD) masih di zona merah alias tingkat kepatuhannya pada regulasi pelayanan publik rendah (Koran Tempo: 2019).

Esensi Inovasi dalam pelayanan publik merupakan Usaha dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan yang harus terus menerus dilakukan. Seiring dengan perkembangan arus informasi, masyarakat saat ini menjadi semakin cerdas dalam memandang sebuah pelayanan dan tingkat ekspektasi terhadap pelayanan juga akan semakin meningkat. Penyelenggaraan Pemerintahan harus mampu memberikan keseimbangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya *outcome* mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. (Kementerian PAN dan RB;2014). pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Aparatur pemerintah juga harus



selalu berusaha melakukan peningkatan terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada publik.

Masyarakat sebagai pelanggan bisa memberikan penilaian dan makna yang berbeda terhadap mutu suatu produk atau jasa pelayanan organisasi pemerintah. Organisasi perlu untuk menetapkan perencanaan mutu, termasuk membuat standar mutu (mulai dari mutu input, proses, sampai hasil), yang akan menjadi pedoman dalam proses implementasi, sampai ke pengawasandan perbaikan mutu.

Ketika organisasi berada dalam kondisi stagnan dan sulit untuk berkembang, akan muncul kebutuhan untuk berubah, misalnya berhubungan dengan jenis atau desain produk apa yang sedang diminati masyarakat, bagaimana menciptakan layanan yang dapat membuat pihak lain merasa puas, bagaimana merancang fokus program yang adaptif dan dapat merespon tuntutan lingkungan yang tidak menentu dan berubah dengan cepat, bagaimana tingkatan mutu produk/jasa yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat, bagaimana kesiapan dan ketersediaan sumberdaya organisasi untuk membuat perubahan tersebut.

Pelayanan administrasi di kecamatan selama ini meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM. Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang memainkan peranan penting dalam rangkapelayanan

langsung kepada masyarakat sebagai unsur kewilayahan. Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran kecamatan tersebut dan adanya tuntutan dari warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, maka diperlukan kemampuan dan kapasitas pemerintah kecamatan yang memadai. Pemerintah kecamatan sendiri sudah berupaya untuk memperbaiki pelayanannya dalam kerangka memenuhi kebutuhan warganya. kepada kecamatan. Sebagian besar urusan pelayanan publik yang ditangani kecamatan hanyalah berupa legalisasi surat atau rekomendasi untuk dilanjutkan ke pemerintah kabupaten. Hal ini jelas mengakibatkan dilema bagi kecamatan, di satu sisi ingin memberikan pelayanan yang mudah, murah dan cepat, namun di sisi lain terhambat oleh sedikitnya kewenangan untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk itu adalah pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota kepada camat untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan. Dengan adanya pelimpahan wewenang ini diharapkan beberapa pelayanan publik seperti pemberian ijin dan pelayanan non perijinan dapat diselesaikan secara langsung di tingkat kecamatan. Hal ini jelas akan memberikan semangat yang cukup kuat kepada pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kinerjanya terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang murah, cepat dan berkualitas.

Sebagaimana visi-misi Bupati-Wakil Bupati Nias Selatan yang tertuang dalam RPJMD Kabupaten Nias Selatan yang memuat visi “Kabupaten Nias

Selatan yang Lebih Sejahtera, berdaya saing dan pro investasi“, maka sangat tepat apabila Bupati melimpahkan sebagian kewenangan pemerintahannya kepada Camat dalam rangka pendekatan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus untuk mendukung iklim Pro Investasi di Kabupaten Nias Selatan .

Menurut pasal 1 ayat 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN, adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

PATEN ini merupakan salah satu bentuk inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 bahwa kompetensi inovasi pelayanan publik dalam era informasi, memiliki kriteria meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yaitu meminimalkan tumpang tindih kebijakan dan mengurangi biaya melalui pertukaran informasi dan pemberian layanan terpadu satu pintu.

Hal ini sesuai dengan kriteria inovasi pelayanan publik yang disampaikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 dimana salah satu kategori kompetensi pelayanan publik dalam memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan melalui mekanisme yang inovatif adalah dengan kriteria kecepatan pemerintah dalam merespons masukan dari masyarakat yaitu menyediakan sarana dan/atau mekanisme dalam rangka memfasilitasi masyarakat untuk memberikan apresiasi, keluhan, kritik, dan saran perbaikan

pelayanan publik serta meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap permintaan dan kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana yang tercantum pada Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bahwa penerapan PATEN dimaksudkan mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Tujuan diterapkannya PATEN adalah meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Jika sebelumnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan perijinan tertentu harus ke ibukota Kabupaten/ Kota, dengan diterapkannya PATEN, cukup di Kantor Kecamatan saja. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Juga masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, Pemerintah menganggap perlu mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan.

Adapun ruang lingkup PATEN di Kabupaten Nias Selatan meliputi bidang perizinan dan non perizinan tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu



Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nias Selatan .

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas yang terungkap dan temuan penelitian Kumayza (2019); dan Hafiyanti (2019) ada beberapa permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan selama ini :

1. Kurangnya responsivitas petugas pelayanan yang ada di kantor kecamatan.
2. Kurangnya efektifitas penyelenggaraan pelayanan.
3. Kurangnya tranparansi penyelenggaraan pelayanan.
4. Kurangnya efisiensi waktu dalam memperoleh pelayanan.
5. Kurangnya kejelasan kewenangan pejabat sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Berdasarkan urgensi permasalahan di atas, maka penelitian ini ingin mengkaji lebih mendalam mengenai pelayanan administrasi terpadu di kecamatan. Disinilah peran dari ilmu administrasi publik untuk melakukan kajian terhadap permasalahan di ranah publik dan pemerintah terkait dengan pelayanan administrasi publik menuju terwujudnya *Good Governance*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bendasarkan pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Idanotae kabupaten Nias

Selatan Provinsi Sumatera Utara sebagai sebuah inovasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara yang dilaksanakan sebagai sebuah inovasi.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Idanotae kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara sebagai sebuah inovasi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian Secara Keilmuan/Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media aplikasi berbagai teori untuk mengembangkan atau menambah informasi baru bagi teori-teori yang telah ada, khususnya untuk bidang kajian pelayanan terpadu. Selain itu hasil ilmiah yang diperoleh dari penelitian, dapat dijadikan dasar atau bahan untuk melakukan penelitian lebih lanjut oleh berbagai pihak yang membutuhkannya.

2. Manfaat Penelitian Bagi Aspek Guna Laksana

Bagi aspek guna laksana, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau “*Policy Recommendation*” dalam proses pengambilan keputusan bagi pejabat yang berwenang melaksanakan pelayanan terpadu kecamatan sebagai salah satu upaya untuk melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat

digunakan sebagai evaluasi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pelayanan administrasi publik di kecamatan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis merasa perlu menjaga orisinalitas penelitian ini, sehingga penulis perlu memberikan contoh penelitian terdahulu yang juga membahas mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam hal ini penelitian terdahulu akan dijelaskan mengenai isi dan substansinya, sehingga pada akhirnya dapat diketahui bahwa penelitian penulis memiliki hasil akhir yang tidak sama atau berbeda dengan penelitian terdahulu.

Penelitian pertama berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta, ditulis oleh Vintya Dwi Ramdhani dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Temuan dari penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimana dalam penelitian ini belum membahas bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam bagaimana pelaksanaannya serta juga tidak membahas apa saja kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut.

Penelitian kedua berjudul Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Brebes, ditulis oleh Nurkhaenti dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal. Temuan dari penelitian ini adalah berisi tentang bagaimana pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari kantor kecamatan yang terdiri dari pelayanan non perizinan ataupun pelayanan mengenai perizinan perizinan di Kabupaten Brebes, serta membahas tentang bagaimana gambaran secara deskripsi implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Brebes. Meskipun dalam penelitian ini sudah membahas implementasi PATEN namun penelitian ini lebih terfokus terhadap bagaimana efek ke masyarakatnya mengenai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan ditingkat Kecamatan.

Penelitian ketiga berjudul Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas oleh Eldi Agustriadi program studi ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kerja sama Universitas Tanjung Pura dengan pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015. Penelitian ini beris tentang bagaimana efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran Kabupaten Sambas yang bagaimana mengetahui tentang efektivitas keorganisasian pelayan terhadap proses pelaksanaan PATEN sehingga masyarakat disini dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan, sehingga pegawai pelayanan dapat selalu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan panduan pelaksanaan dan sesuai dengan tujuan diturunkannya program PATEN.



Berikut adalah kesimpulan dari penjelasan penelitian terdahulu :

**Tabel 2.1 Kesimpulan Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Analisis		
		Persamaan	Perbedaan	Kebaharuan
1	Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gondokusumo Yogyakarta	Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Penelitian ini mengkaji tentang kualitas PATEN di Kecamatan Gondokusumo Yogyakarta	Melihat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan menemukan kendala pelaksanaannya
2	Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Brebes	Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Membahas pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelayanan oleh Kantor Pelayanan PATEN di Kabupaten Brebes	Melihat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan menemukan kendala pelaksanaannya
3	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas	Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Penelitiannya dikaji dari efektifitas PATEN terhadap kinerja pelaksana pelayanan.	Penelitian ini berfokus pada Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan menemukan kendala pelaksanaannya

## 2.2. Konsep Implementasi

### 2.2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Perspektif Ilmiah

Implementasi atau pelaksanaan merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan program/kebijakan. Kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh *policy makers* bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya.

Ada banyak variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi

kebijakan baik bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy makers* untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. (Subarsono, 2019:87)

Menurut Robert Nakamura dan Frank Smallwood dalam Winarno (2004:201) hal-hal yang berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah keberhasilan dalam mengevaluasi masalah dan kemudian menerjemahkan ke dalam keputusan yang bersifat khusus. Sementara itu Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu (kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan terdiri dari tujuan atau sasaran kebijakan, aktivitas, atau kegiatan pencapaian tujuan dari hasil kegiatan. Sehingga penulis berkesimpulan implementasi merupakan suatu pelaksanaan dimana pelaksana kebijakan melakukan sebuah aktivitas tindakan yang sesuai dengan tujuan dan sasarnya.

### 2.2.2 Model Implementasi Kebijakan Publik

Adapun dalam mengimplementasikan suatu kebijakan dikenal beberapa model sebagai berikut :

a. Teori Donald S. Van dan Carl E. Van Horn

Meter dan Horn mengemukakan bahwa terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan, di mana standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan apabila standar dan sasaran kebijakan kabur.
2. Sumberdaya, dimana implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya nonmanusia.
3. Hubungan antar organisasi, yaitu dalam banyak program, implementor sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
4. Karakteristik agen pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program
5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan, serta apakah elit politik mendukung implementasi kebijakan.
6. Disposisi implementor yang mencakup tiga hal yang penting, yaitu respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan, kognisi yaitu pemahaman terhadap kebijakan, intensitas disposisi implementor, yaitu preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor. (Subarsono, 2019:93)

b. Teori Merilee S. Grindle

Menurut Grindle ada dua variabel besar yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

1. Variabel isi kebijakan (*content of policy*) yang mencakup sejauh manakepentingan kelompok sasaran atau target grup termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target grup, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari suatu kebijakan, letak suatu program sudah tepat, suatu kebijakan telah menyebutkan implementatornya dengan rinci, suatu program di dukung oleh sumber daya yang memadai.
2. Variabel lingkungan kebijakan yang mencakup seberapa esar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan, karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa, serta tingkat kepatuhan dan seponsivitas kelompok sasaran. (Subarsono, 2019:99)

Dari dua macam model implementasi kebijakan yang ada, penulis menggunakan model implementasi dari Grindle karena dalam teori Grindel variabel yang ada sesuai dengan penelitian penulis.

### 2.2.3 Tahap-Tahap Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik adalah aktifitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau

outcomes bagi masyarakat. Implementasi kebijakan publik dapat dilihat dari beberapa perspektif atau pendekatan. Salah satunya ialah implementation problems approach yang diperkenalkan oleh Edwards III (1984:9-10). Edwards III mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan terlebih dahulu mengemukakan dua pertanyaan pokok, yakni: (i) faktor apa yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan? dan (ii) faktor apa yang menghambat keberhasilan implementasi kebijakan? Berdasarkan kedua pertanyaan tersebut dirumuskan empat faktor yang merupakan syarat utama keberhasilan proses implementasi, yakni komunikasi, sumberdaya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi, termasuk tata aliran kerja birokrasi. Empat faktor tersebut menjadi kriteria penting dalam implementasi suatu kebijakan. Kegiatan ini juga meliputi transformasi konsep-konsep dalam keputusan menjadi tindakan yang lebih bersifat operasional.

#### **2.2.4 Aspek Dalam Implementasi Kebijakan**

1. Pengesahan keputusan dalam bentuk peraturan perundangan dalam berbagai level, misalnya undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden atau peraturan daerah
2. Pelaksanaan kebijakan atau keputusan tersebut oleh instansi pelaksana
3. Kesiapan para pemangku kepentingan atau kelompok target untuk melaksanakan keputusan-keputusan tersebut
4. Dampak nyata atas pelaksanaan kebijakan, baik dampak yang bersifat positif maupun negatif.



5. Persepsi instansi pelaksana atas pelaksanaan sebuah kebijakan
6. Upaya perbaikan-perbaikan terhadap pelaksanaan kebijakan.

### **2.2.5 Komponen-Komponen Yang Terlibat Dalam Implementasi Sebuah Kebijakan**

1. Sumber daya, baik sumber daya manusia, sumber daya dana, maupun Kemampuan organisasional;
2. Tujuan kebijakan, dimana biasanya tujuan kebijakan masih bersifat abstrak dan harus diwujudkan dalam realitas;
3. Hasil yang berupa keluaran yang berupa keadaan yang diinginkan (output) atau keluaran yang berupa realitas yang bisa dihitung (outcome); manfaat (benefit); dampak (impact).

Selanjutnya, implementasi kebijakan juga melibatkan beberapa aktifitas yakni :

1. Pengorganisasian yang meliputi penataan kembali sumber daya, unit dan metode sesuai dengan tujuan kebijakan
2. Penafsiran yang berupa penerjemahan dan penjelasan tujuan kebijakan ke dalam istilah dan acuan yang bersifat lebih operasional sehingga lebih mudah dipahami baik oleh personil lembaga pelaksana maupun oleh pemangku kepentingan atau kelompok sasaran
3. Aplikasi yang berupa penyediaan layanan, pembayaran, atau pelaksanaan
4. Instrumen atau tujuan yang telah disepakati bersama.

### 2.2.6 Tahapan Implementasi Kebijakan Publik

1. Tahap Interpretasi: tahap penjabaran dan penerjemahan kebijakan yang masih dalam bentuk abstrak menjadi serangkaian rumusan yang sifatnya teknis dan operasional. Hasil interpretasi biasanya berbentuk petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis
2. Tahap Perorganisasian: tahap pengaturan dan penetapan beberapa komponen pelaksanaan kebijakan yakni: lembaga pelaksana kebijakan; anggaran yang diperlukan; sarana dan prasarana; penetapan tata kerja; penetapan manajemen kebijakan
3. Tahap aplikasi: tahap penerapan rencana implementasi kebijakan ke kelompok target atau sasaran kebijakan.

## 2.3 Teori Dan Konsep Pelayanan Publik

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sedangkan dalam bahasa Inggris pelayanan diartikan “*service*”.

Pelayanan merupakan salah upaya pemuasan baik yang dilakukan pemerintah, swasta, maupun perorangan kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan pada dasarnya adalah interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga bentuk pelayanan yang

diberikan tercermin kualitas pemberi pelayanan.

Menurut Hardiyansyah (2021:11), “pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Sedangkan definisi yang diberikan Moenir (2019:26-27) adalah “pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam garapan pengguna” Selanjutnya Batinggi (2018:21) membagi tiga jenis layanan, yaitu:

#### 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh para perugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, yaitu: (1) memahani masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya. (2) mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu. (3) bertingkah laku sopan dan ramah.

#### 2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan terdiri dari dua golongan yaitu, berupapetunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaan dari layanan tulisan ini, yaitu: (1) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan, (2) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas, (3) Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan, (4) Menuntun orang ke arah yang tepat.

### 3. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh para petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis pelayanan ada tiga antara lain:

#### 1. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya

#### 2. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai entuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya

#### 3. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan



merupakan sebuah proses aktivitas pemenuhan kebutuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan, yang tujuan akhirnya adalah kepuasan penerima layanan. Dalam hal layanan yang dilakukan PATEN di kantor kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

Pada dasarnya berbicara mengenai pelayanan tidak terlepas dari kepentingan umum atau kepentingan publik, maka dari itu sering kita dengar istilah pelayanan publik (*Public Service*). Pelayanan publik merupakan suatu perwujudan tugas dan kewajiban negara dalam hal memberikan pelayanan bagi warganya. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan maupun organisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi yaitu: Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Moenir (2018:7), menyebutnya sebagai “pelayanan umum yakni suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.”

Menurut Batinggi (2018:12), “pelayanan publik diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus

hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum”. Dengan demikian kewajiban pemerintah memberikan pelayanan publik adalah hak setiap warga negara.

Pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan oleh pemerintah. Melengkapi uraian tersebut Nurcholis (2015:175-176), mengemukakan “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik haruslah diselenggarakan secara efektif dan efisien guna melindungi hak asasi manusia, memperkuat demokrasi, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam buku berjudul Reformasi Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut : Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Sinambela, 2019:5).

Dari uraian dan pendapat para ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

yang ada guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam serangkaian kegiatan pelayanan publik terdapat unsur yang akan mendukung jalannya pelayanan publik. Menurut Moenir (2017:8), unsur-unsurnya antara lain :

1. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan

2. Personil

Terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat

3. Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, dll

4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### 2.3.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kualitas pelayanan publik, sehingga diperlukan asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Definisi dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Sinambela (2018:6), mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

#### 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas, yakni :

##### 1. Kepentingan Umum

Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain

##### 2. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum

##### 3. Kesamaan Hak



Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

5. Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang

6. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat strata sosial masyarakat tersebut

8. Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak

9. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai denganketentuan perundang-undangan

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu

#### 11. Ketepatan Waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

#### 12. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

Dari uraian asas-asas diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua elemen masyarakat, termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Semua asas tersebut mempunyai muara tujuan yang sama yakni kepuasan dan kesejahteraan masyarakat serta mempermudah dalam akses kebutuhan masyarakat.

### 2.3.4 Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2019:86). Sedangkan menurut Ibrahim (2018:19), Hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum, antara lain:

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga)

- pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
  3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pengawasan, tingkat kepuasan masyarakat, dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Pemberian pelayanan pulik yang prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai pelayan dan abdi masyarakat.

### 2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty (2019:89-90), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Surjadi (2018:46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat

prinsip, yaitu “CETAK”, yang merupakan singkatan dari Cepat, Tepat, dan Berkualitas. Maksud “CETAK” dalam hal ini adalah :

1. Pelayanan harus cepat, tidak membutuhkan waktu yang lama
2. Pelayanan harus tepat, baik spek waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas kompetensi petugas
3. Pelayanan harus akurat, yakni harus mempunyai kepastian, kekuatan hukum, dan tidak diragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas, yakni sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **2.3.6 Bentuk Pelayanan Publik**

Pelayanan publik ada karena munculnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, terdapat macam- macam bentuk pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bentuk pola pelayanan antara lain:



1. Pola Pelayanan Fungsional

Yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dan kewenangannya

2. Pola Pelayanan Terpusat

Yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

3. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan

4. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

5. Pola Pelayanan Gugus Tugas

Yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

### 2.3.7 Dampak Kebijakan Publik

Dampak kebijakan merupakan suatu konsekuensi dari akibat atau hubungan yang sebenarnya dapat terjadi dari suatu tindakan atau kebijakan yang dilakukan sebelumnya (Winarno, 2020:207). Terdapat

dua hal yang perlu diperhatikan dalam memahami pengaruh dari suatu kebijakan, yaitu *policy output* dan *policy outcomes*. *Policy output* merupakan sesuatu (biasanya berupa benda) yang dikerjakan oleh pemerintah, seperti konstruksi jalan, program pemberdayaan masyarakat, dan lain-lain. Aktifitas kegiatan tersebut diukur dengan standarisasi yang jelas. Sedangkan *policy outcomes* lebih memfokuskan atau mencoba untuk menentukan (memahami dampak atau untuk menentukan) pengaruh dari kebijakan dalam kondisi kehidupan yang sesungguhnya. (Agustino, 2022:190-191)

Menurut Agustino (2022:191), Dampak kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain:

1. Pengaruhnya pada persoalan masyarakat yang berhubungan dan melibatkan masyarakat
2. Kebijakan dapat mempunyai dampak pada situasi dan kelompok lain (*spillover effect*).
3. Kebijakan dapat mempunyai pengaruh dimasa yang akan datang seperti pengaruhnya pada kondisi saat ini.
4. Kebijakan dapat mempunyai dampak tidak langsung yang merupakan pengalaman dari suatu komunitas atau beberapa anggota diantaranya.

Menurut Brian H. Hogwood dalam Parson (2021:602), Untuk melihat pada bagian kebijakan sepanjang waktu jelas kita harus menggunakan pengukuran yang sudah tersedia. Akan tetapi, banyak

dari isu kunci tentang kualitas dan isi kebijakan publik tidak dapat dipahami hanya dengan serangkaian data statistik. Ada bahaya bahwa pengukuran terhadap hal-hal yang sudah ada dan dapat dikuantifikasikan akan mengabaikan beberapa persoalan yang paling penting yang perlu dipertimbangkan. Pertimbangan semacam ini mungkin justru lebih mengaburkan ketimbang menjelaskan.

Pendapat di atas menjelaskan bahwa pada dasarnya dampak kebijakan tidak hanya diukur menggunakan angka saja. Tidak hanya melihat seberapa besar perubahan yang terjadi akibat suatu kebijakan, tetapi lebih banyak hal yang sifatnya tidak terukur terbentuk pasca suatu kebijakan dipilih dan diimplementasikan. Penilaian pada dampak adalah untuk memperkirakan apakah intervensi menghasilkan efek yang diharapkan atau tidak. Perkiraan seperti ini tidak menghasilkan jawaban yang mungkin masuk akal. Tujuan dasar penilaian dampak adalah untuk memperkirakan efek bersih dari sebuah intervensi yakni perkiraan dampak intervensi yang tidak dicampuri oleh pengaruh dari proses dan kejadian lain yang mungkin juga mempengaruhi perilaku atau kondisi yang menjadi sasaran suatu program yang sedang dievaluasi itu.

Adapun metode penilaian dampak kebijakan menurut Rossi dan Freeman dalam Wayne Parson (2021:604), adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan problem atau situasi atau kondisi dengan apa yang terjadi sebelum intervensi
2. Melakukan eksperimen untuk menguji dampak suatu program

- terhadap suatu area atau kelompok dengan membandingkannya dengan apa yang terjadi di area atau kelompok lain yang belum menjadi sasaran intervensi
3. Membandingkan biaya dan manfaat yang dicapai sebagai hasil dari intervensi
  4. Menggunakan model untuk memahami dan menjelaskan apa yang terjadi sebagai akibat dari kebijakan masa lalu
  5. Pendekatan kualitatif dan *judgemental* untuk mengevaluasi keberhasilan/kegagalan kebijakan dan program
  6. Membandingkan apa yang sudah terjadi dengan tujuan atau sasaran tertentu dari seluruh program atau kebijakan
  7. Menggunakan pengukuran kinerja untuk menilai apakah tujuan dan targetnya sudah terpenuhi.

Selanjutnya menurut Wayen Parson (2021:604), untuk mengetahui mengenai dampak dari kebijakan, kita memerlukan jawaban yang kompleks dan politis. Dengan kata lain, dampak kebijakan adalah sesuatu yang pada dasarnya adalah soal nilai, bukan fakta: arti dari angka-angka tergantung dari si pembuat kebijakan. Dengan demikian bentuk penelitian yang lebih kualitatif (observasi dan bekerja dengan orang dan problemnya) menjadi diperlukan untuk mengimbangi efek distorsi dan dehumanisasi dari fakta dan angka yang kelihatan objektif.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dampak kebijakan publik sangatlah luas cakupannya. Dalam

konteks penilaian dampak kebijakan publik, ukuran sukses atau tidaknya sebuah kebijakan bisa ditinjau dari dua pendekatan, yaitu pendekatan yang menilai perilaku atau dikenal dengan pendekatan perilaku, dan pendekatan yang menilai hasil serta manfaat yang diberikan disebut pendekatan hasil.

## 2.4 Teori Kebijakan Publik Dalam Perspektif Pelayanan Publik

### 2.4.1 Konsep Kebijakan Publik

Menurut Wayne Parsons (2019:15), kebijakan merupakan terjemahan dari kata policy yang berasal dari bahasa Inggris. Kebijakan adalah istilah yang tampaknya banyak disepakati bersama. Dalam penggunaannya yang umum, istilah kebijakan dianggap berlaku untuk sesuatu yang lebih besar daripada keputusan tertentu, tetapi lebih kecil daripada gerakan sosial. Jadi kebijakan adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

William N. Dunn menyebut istilah kebijakan publik dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik* sebagai berikut: “Kebijakan publik (*Public Policy*) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah” (Dunn, 2019:132).

Kebijakan publik yang dikemukakan Dunn ini mengartikan bahwa adanya banyak pilihan yang mempunyai ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya, dimana didalamnya terdapat keputusan-



keputusan untuk melakukan sebuah tindakan. Kebijakan publik yang dimaksud dibuat oleh badan atau kantor pemerintah yang diimplementasikan dan dilaksanakan oleh unit-unit administrasi, serta perlu adanya evaluasi agar dapat dijadikan sebagai mekanisme pengawasan terhadap kebijakan tersebut sesuai dengan tujuannya.

Definisi lain diberikan oleh Thomas R. Dye yang mengemukakan bahwa kebijakan publik pada umumnya mengandung pengertian mengenai “*whatever goverment choose to do or not to do*” artinya, kebijakan publik adalah apa saja yang telah dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (Winarno, 2021:15). Selain itu, Hodwood dan Guun menyebutkan sepuluh penggunaan istilah kebijakan dalam pengertian modern yakni sebagai label untuk sebuah bidang aktifitas, sebagai ekspresi tujuan umum atau aktifitas negara yang di harapkan, sebagai proposal spesifik, sebagai keputusan pemerintah, sebagai otoritas formal, sebagai sebuah progam, sebagai output, sebagai hasil, sebagai teori atau model dan juga proses. (Parsons, 2019:14).

Menurut Thomas R. Dye dan James Anderson dalam Agustino (2019:4), terdapat tiga alasan keijakan publik menjadi suatu hal yang menarik untuk diperhatikan. Ketiga alasan tersebut adalah :

1. Pertimbangan atau alasan ilmiah (*scientific reasons*) yaitu kebijakan publik dipelajari dalam rangka menambah pengetahuan yang lebih mendalam. Mulai dari alasannya, prosesnya, perkembangannya, serta akibat-akibat yang ditimbulkan bagi masyarakat

2. Pertimbangan atau alasan profesional (*professional reasons*), alasan ini menjadi studi kebijakan sebagai alas untuk menerapkan pengetahuan ilmiah dalam rangka memecahkan atau menerapkan pengetahuan ilmiah dalam rangka memecahkan atau menyelesaikan masalah sehari-hari
3. Alasan politis (*political reasons*), kebijakan publik dipelajari pada dasarnya agar setiap perundangan dan regulasi yang dihasilkan dapat tepat guna mencapai tujuan yang sesuai target.

Berdasarkan uraian diatas penulis berkesimpulan bahwa kebijakan publik adalah sekumpulan keputusan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah guna mencapai hasil dan tujuan tertentu. Kemudian berkaitan dengan penelitian ini bahwa pembentukan PATEN sebagai sistem untuk mencapai *Good Governance* merupakan sebuah kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah dalam pendekatan pelayanan publik kepada masyarakat secara terpadu.

#### 2.4.2 Proses Kebijakan Publik

Kebijakan publik mempunyai sifat paksaan, hal ini yang membedakan dengan kebijakan yang dimiliki oleh organisasi-organisasi swasta. Kebijakan publik menuntut kepatuhan dari seluruh masyarakat. Biasanya kebijakan publik dilegalisasikan dalam bentuk produk hukum, misalnya peraturan daerah, peraturan bupati dan sebagainya, karena dalam proses kebijakan publik tanpa adanya dasar hukum tentu akan memperlemah kekuatan pelaksanaan dari kebijakan publik

tersebut. Kebijakan publik tidaklah sama dengan hukum, tetapi dalam praktiknya keduanya sulit untuk dipisahkan.

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses dan variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu Winarno (2019:35-37), merumuskan tahap kebijakan publik sebagai berikut:

#### 1. Tahap Penyusunan Agenda

Pada tahap ini pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk kedalam agenda sebuah kebijakan. Setelah itu, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama

#### 2. Tahap Formulasi Kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*policy alternatives/ policy options*) yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk ke

dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang di ambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan bermain untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik

### 3. Tahap Adopsi Kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan

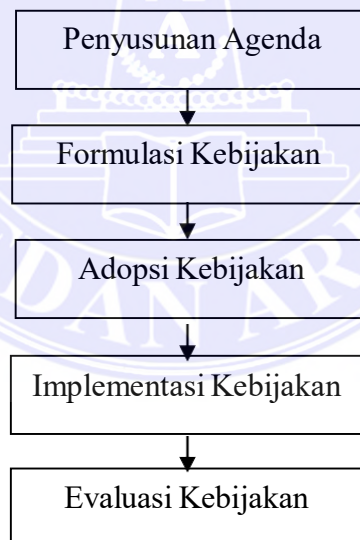
### 4. Tahap Implementasi Kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah di ambil dilaksanakan oleh unit- unit administrasi yang membolisasikan sumberdaya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (implementor), namun beberapa yang lain mungkin akan di tentang oleh para pelaksana

## 5. Tahap Evaluasi Kebijakan

Pada tahap ini kebijakan publik yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini, memecahkan masalah yang di hadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang di inginkan.

Dari uraian proses kebijakan publik diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



**Tabel 2.4.1 Proses Kebijakan Publik**

Dalam penelitian ini mengambil tahap tentang implementasi kebijakan publik. Karena dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan



(PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

## 2.5 Teori Dan Prinsip *Good Governance*

### 2.5.1 Pengertian *Good Governance*

Menurut MM. Bilah, istilah *good governance* merujuk pada arti asli kata “governing” yang berarti mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik dalam suatu negeri. Karena itu *good governance* dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian istilah *good governance* tidak terbatas pada negara atau pemerintahan, tetapi juga pada masyarakat seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan juga sektor swasta. Singkatnya tuntutan terhadap *good governance* tidak selayaknya ditujukan hanya kepada penyelenggara negara atau pemerintahan, melainkan juga kepada masyarakat di luar struktur birokrasi pemerintahan yang bersemangat menuntut penyelenggaraan *good governance* pada negara. MM Billah, Pusat Studi Pengembangan Kawasan (2019:40).

Menurut Kamal (2021:63) sebuah pemerintahan tidak terbatas kepada perusahaan komersial atau entitas perusahaan, namun hal ini juga penting untuk entitas publik, yang mencakup negara dan pemerintah daerah, agen-agen federal, prasarana umum, rumah sakit, Universitas dan

perguruan tinggi, Dewan Gubernur, Dewan kota, legislator dan Dewan Bupati. Selain itu, perilaku yang tidak etis dalam sektor publik memberikan dampak yang besar untuk semua wajib pajak dan warga Negara.

Di sektor publik, terminologi yang digunakan untuk organisasi perusahaan adalah pemerintahan sektor publik atau sebagai pemerintahan itu sendiri. Pernyataan yang dibuat oleh kantor Audit Nasional Australia (ANAO) untuk istilah yang berbeda tata kelola perusahaan yang digunakan dalam sektor publik dan individu adalah karena kata "*corporate governance*" lebih terkait dengan sektor rahasia. Istilah sektor publik pemerintahan dipilih untuk menggambarkan pemerintahan di sektor publik untuk tujuan kejelasan dan menipis setiap ambiguitas istilah perusahaan. Organisasi sektor publik yang memiliki cakupan yang sangat luas, termasuk bagaimana organisasi dilakukan, dengan perusahaan dan organisasi sosial lain, peradaban yang, kebijakan dan strategi dan cara yang berhubungan dengan beberapa pemangku kepentingan.

### 2.5.2 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Prinsip-prinsip *good governance* (tata pemerintahan yang baik) menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 7 tahun 2005, yaitu:

1. Berkurangnya secara nyata praktek korupsi di birokrasi, dan dimulai dari tataran (jajaran) pejabat yang paling atas

2. Terciptanya sistem kelembagaan dan tata laksana pemerintahan yang bersih, efisien, efektif, transparan, profesional dan akuntabel
3. Terhapusnya aturan, peraturan dan praktek yang bersifat diskriminatif terhadap warga negara, kelompok atau golongan masyarakat
4. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik
5. Terjaminnya konsistensi seluruh peraturan pusat dan daerah, dan tidak bertentangan dengan peraturan dan perundangan di atasnya. Sedarmayanti (2007:9).

Sedangkan prinsip good governance menurut Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik, Bappenas tahun 2005, yaitu :

- 1) Wawasan ke depan (visionary), indikator minimal :
  - a. Adanya visi dan strategi yang jelas dan mapan dengan menjaga kepastian hukum.
  - b. Adanya kejelasan setiap tujuan kebijakan.
  - c. Adanya dukungan dari pelaku untuk mewujudkan visi.
- 2) Keterbukaan dan Transparansi (Openness and Transparency), indikator minimal :
  1. Tersedianya informasi yang memadai pada setiap penyusunan dan implementasi
  2. kebijakan publik.
  3. Adanya akses pada informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas

diperoleh dan tepat waktu.

- 3) Partisipasi masyarakat (participation), indikator minimal :
  - a. Adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses / metode partisipatif.
  - b. Adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas konsensus bersama.
- 4) Tanggung Gugat (Accountability), indikator minimal :
  - a. Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan.
  - b. Adanya sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan.
5. Supremasi Hukum (Rule of Law), indikator minimal :
  - a. Adanya kepastian dan penegakan hukum.
  - b. Adanya penindakan terhadap setiap pelanggar hukum.
  - c. Adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan
  - d) Demokrasi (Democracy), indikator minimal :
    - a. Adanya kebebasan dalam menyampaikan aspirasi dan berorganisasi.
    - b. Adanya kesempatan yang sama bagi anggota masyarakat untuk memilih dan membangun konsensus dalam pengambilan keputusan kebijakan publik.
  - e) Profesionalisme dan Kompetensi (Professionalisme and Competency), indikator minimal :

- a. Berkinerja tinggi
- b. Taat azas
- c. Kreatif dan inovatif
- d. Memiliki kualifikasi di bidangnya
- f) Daya Tanggap (Responsiveness), indikator minimal :
  - a. Tersedianya layanan pengaduan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat.
  - b. Adanya tindak lanjut yang cepat dari laporan dan pengaduan.
- g) Keefisienan dan Keefektifan (Efficiency and Effectiveness), indikator minimal :
  - a. Terlaksananya administrasi penyelenggaraan negara yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumber daya yang optimal.
  - b. Adanya perbaikan berkelanjutan.
  - c. Berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi organisasi / unit kerja.
- h) Desentralisasi (Decentralization), indikator minimal :

Adanya kejelasan pembagian tugas dan wewenang dalam berbagai tingkatan jabatan.
- i) Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat (Private Sector and Civil Society Partnership), indikator minimal:
  - a. Adanya pemahaman aparat pemerintah tentang pola- pola



kemitraan.

b. Adanya lingkungan yang kondusif bagi masyarakat kurang mampu (powerless) untuk berkarya.

c. Terbukanya kesempatan institusi ekonomi lokal/ usaha mikro, kecil dan menengah serta koperasi.

j) Komitmen pada Pasar yang Fair (Commitment to Fair Market), indikator minimal:

a. Tidak ada monopoli.

b. Berkembangnya ekonomi masyarakat.

c. Terjaminnya iklim kompetisi yang sehat.

Tim Pengembangan Kebijakan Nasional (2021:7)

Menurut penjelasan diatas dalam pencapaian *good governance* harus dilaksanakan dari segala sektor pemerintahan salah satunya yaitu dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik, seperti apa yang diangkat penulis disini bermaksud meneliti mengenai implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang tujuannya supaya mengerti bagaimanaproses berjalannya Program ini sudah sesuai dengan harapan atau belum serta mengerti mengenai apa saja kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Publik tersebut. dimana pelayanan yang dilaksanakan disektor kecamatan ini dapat menjadi sarana dalam pencapaian *Good Governance* (Tata Pemerintahan yang baik) di Indonesia.

## 2.6 Pemerintahan Daerah

### 2.6.1 Pengertian Pemerintahan Daerah

Penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia sudah diatur dan dijelaskan UUD NRI 1945 Pasal 18 yang menyatakan “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota ini mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang- Undang”.

Dengan amanat konstitusi tersebut maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Selain itu, menurut Sunarno (2018:54) sebelumnya terdapat beberapa Undang- Undang yang mengatur pemerintahan daerah, yakni Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1948, Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1957, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1965, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.

Pada dasarnya pembentukan daerah bertujuan untuk mendekatkan pemerintah pada rakyatnya, meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, selain itu juga sebagai pendidikan politik di tingkat daerah/lokal. Pemerintah (*government*) menurut Suhady dalam Tjandra (2019:197) adalah sebagai

pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah negara, kota, dan sebagainya.

Pemerintah juga diartikan sebagai lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, provinsi, atau kota dan sebagainya. Pengertian pemerintah dilihat dari sifatnya yaitu pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, dan kekuasaan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi cabang kekuasaan eksekutif saja.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (5) UUD NRI 1945 mengamanatkan bahwa “pemerintahan daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.”

Sedangkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan yang dimaksud pemerintahan daerah, yaitu: Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah pusat tidak dapat mengatur sendiri semua urusan dalam

penyelenggaraan pemerintahan, sehingga diadakan pembagian urusan kepada pemerintah tingkat bawahnya. Adapun ciri-ciri Pemerintah Daerah menurut J. Oppenheion dalam Utama (2017:1), adalah :

1. Adanya lingkungan atau daerah dengan batas yang lebih kecil dari pada negaranya
2. Adanya jumlah penduduk yang mencukupi
3. Adanya kepentingan-kepentingan yang diurus oleh Negara akan tetapi menyangkut tentang lingkungan itu sehingga penduduknya bergerak bersama-sama erusaha atas dasar swadaya
4. Adanya suatu organisasi memadai untuk menyelenggarakan kepentingan-kepentingan tersebut
5. Adanya kemampuan untuk menyediakan biaya yang diperlukan.

Sedangkan syarat-syarat pembentukan daerah adalah bahwa daerah dibentuk berdasarkan pertimbangan :

1. Kemampuan ekonomi
2. Potensi Daerah
3. Sosial Budaya
4. Sosial Politik
5. Jumlah Penduduk
6. Luas Daerah dan pertimbangan lain yang memungkinkan
7. Terselenggaranya Otonomi Daerah (Kansil, 2001:4).

## 2.6.2 Konsep Otonomi Daerah

Otonomi daerah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia

(2017:805), berarti bahwa hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengertian ini tidak jauh berbeda dengan pengertian otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu “otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Dengan diberikannya “hak dan kekuasaan” perundangan dan pemerintahan kepada daerah otonom seperti Provinsi dan Kabupaten/Kota, maka daerah tersebut dengan inisiatifnya sendiri dapat mengurus rumah tangga daerahnya. Untuk mengurus rumah tangga daerah tersebut dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu : pertama, membuat produk-produk hukum daerah yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Dasar maupun perundang-undangan lainnya. Kedua, dengan menyelenggarakan kepentingan-kepentingan umum. (Koesomahatmadja, 2018:26)

Sedangkan, Syafrudin (2018:23), mengatakan, bahwa otonomi mempunyai makna kebebasan dan kemandirian tetapi bukan kemerdekaan. Kebebasan terbatas atau kemandirian itu adalah wujud pemberian kesempatan yang harus dipertanggungjawabkan. Secara implisit otonomi mengandung dua unsur, yaitu adanya pemerian tugas



dalam arti sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan serta kewenangan untuk melaksanakannya, dan adanya pemberian kepercayaan berupa kewenangan untuk memikirkan dan menetapkan sendiri berbagai penyelesaian tugas itu.

Kaho (2017:20), mengartikan otonomi sebagai peraturan sendiri dan pemerintah sendiri serta otonomi daerah adalah daerah yang diberi wewenang atau kekuasaan oleh pemerintah pusat untuk mengatur urusan-urusan tertentu. Lebih lanjut, bahwa suatu daerah otonom harus memiliki atribut sebagai berikut:

1. Mempunyai urusan tertentu yang merupakan urusan yang diserahkan pemerintah pusat;
2. Memiliki aparatur sendiri yang terpisah dari pemerintah pusat, yang mampu menyelenggarakan urusan rumah tangga daerahnya;
3. Urusan rumah tangga atas inisiatif dan kebijakan daerah;
4. Mempunyai sumber keuangan sendiri, yang dapat membiayai segala kegiatan dalam rangka menyelenggarakan urusan rumah tangga itu sendiri.

Pemberian otonomi yang seluas-luasnya, kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. disamping itu melalui otonomi luas, dalam lingkungan strategis globalisasi, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan

dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemberian otonomi kepada daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip negara kesatuan. Dalam negara kesatuan kedaulatan hanya ada pada pemerintahan negara atau pemerintahan nasional dan tidak ada kedaulatan pada daerah. Sejalan dengan itu, kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh daerah merupakan bagian integral dari kebijakan nasional. Pembedanya adalah terletak pada bagaimana memanfaatkan kearifan, potensi, inovasi, daya saing, dan kreativitas daerah untuk mencapai tujuan nasional tersebut di tingkat lokal yang pada gilirannya akan mendukung pencapaian tujuan nasional secara keseluruhan.

Daerah sebagai satu kesatuan masyarakat hukum, yang mempunyai otonomi berwenang mengatur dan mengurus daerahnya, sesuai aspirasi dan kepentingan masyarakatnya sepanjang tidak bertentangan dengan tatanan hukum nasional dan kepentingan umum. Dalam rangka memberikan ruang yang lebih luas, kepada daerah untuk mengatur dan mengurus kehidupan warganya, maka Pemerintah Pusat dalam membentuk kebijakan harus memperhatikan kearifan lokal dan sebaliknya daerah ketika membentuk kebijakan daerah, baik dalam bentuk Perda maupun kebijakan lainnya hendaknya juga memperhatikan kepentingan nasional. Dengan demikian, akan tercipta keseimbangan antara kepentingan nasional yang sinergis dan tetap memperhatikan kondisi, kekhasan, dan kearifan lokal dalam penyelenggaraan

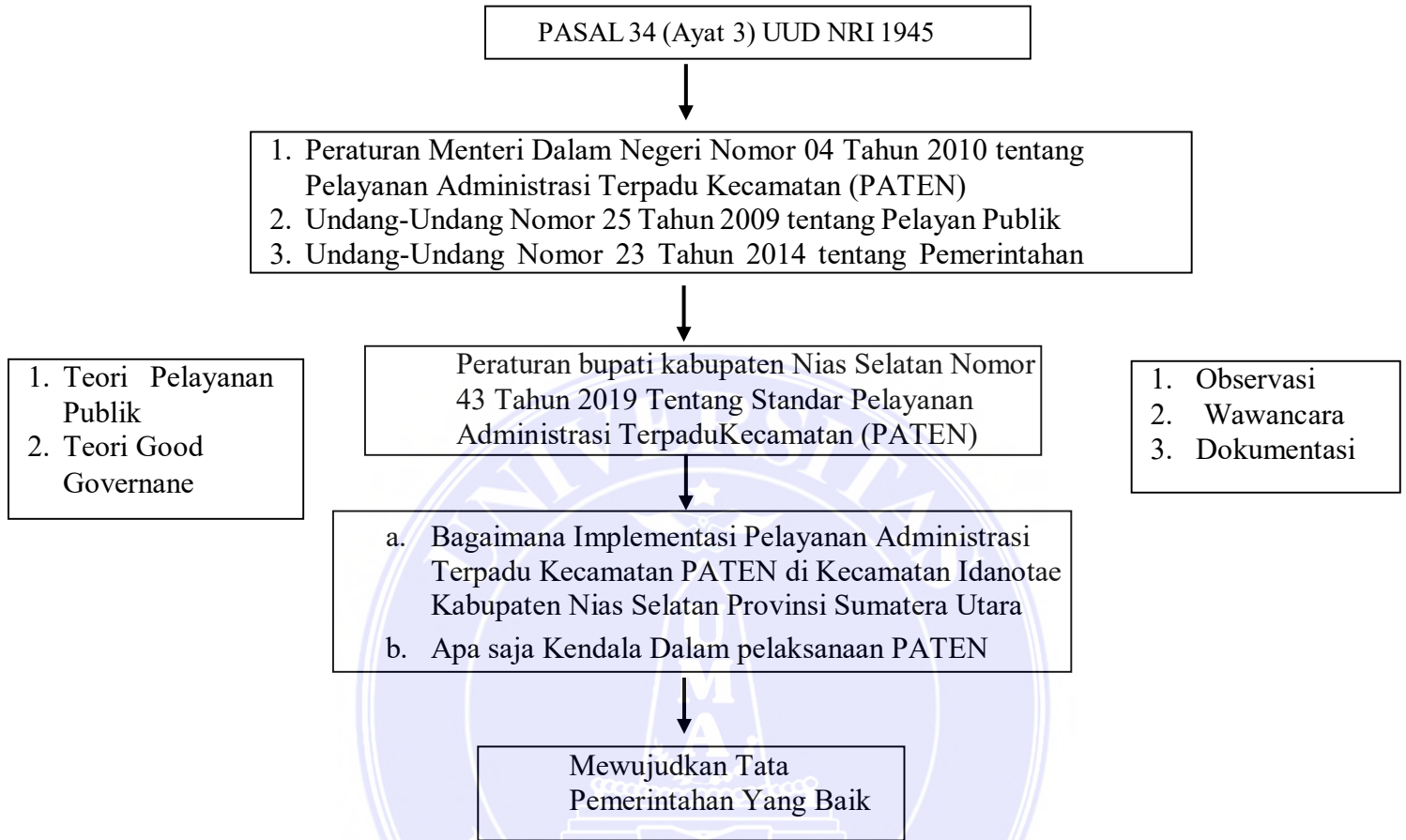
pemerintahan secara keseluruhan.

Sama halnya dengan apa yang disampaikan Manan (2021:57), bahwa dari segi materiil, otonomi daerah mengandung makna sebagai usaha mewujudkan kesejahteraan yang bersanding dengan prinsip kesejahteraan dan sistem pemancaran kekuasaan menurut dasar negara berdasarkan hukum.

Otonomi daerah diberikan kepada rakyat sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah, dan dalam pelaksanaannya dilakukan oleh kepala daerah dan DPRD dengan dibantu oleh perangkat daerah. Urusan pemerintahan yang diserahkan ke daerah, berasal dari kekuasaan pemerintahan yang ada ditangan Presiden.

Konsekuensi dari negara kesatuan adalah tanggung jawab akhir pemerintahan ada ditangan Presiden agar pelaksanaan urusan pemerintahan yang diserahkan ke daerah, berjalan sesuai dengan kebijakan nasional maka Presiden berkewajiban untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

**2.7 Kerangka Berpikir**



**Tabel 2.7 Kerangka Berpikir**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian diskriptif dengan metode atau pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk menggali sedalam-dalamnya informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan *Pilot Project* Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara berdasarkan pada Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Kecamatan Idanotae dan dengan ditetapkannya Keputusan Bupati Nomor 137 Tahun 2015 tentang Penetapan Kecamatan sebagai *Pilot Project* Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif bersifat induktif dengan tujuan untuk membangun sebuah teori.

Dalam pandangan Sugiyono (2018: 9) mengatakan bahwa: “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih



menekankan makna daripada generalisasi.”

Sementara Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2017: 4) mendefinisikan metodologi kualitatif adalah “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.”

Sebagai kajian dari berbagai definisi penelitian kualitatif maka Moleong (2009: 6) menyimpulkan bahwa “penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam Penelitian ini, penulis berusaha untuk menerangkan atau menjelaskan sesuai dengan keadaan di lokasi penelitian mengenai Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Kecamatan Idanotae dengan Penetapan Kecamatan Sebagai *Pilot Project* Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Idanotae.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara yang berdasarkan Keputusan Bupati Nias Selatan Nomor 137 Tahun 2015 ditetapkan sebagai salah satu diantara 3 (tiga) Kecamatan di Kabupaten Nias Selatan sebagai pelaksana *Pilot Project* PATEN.

*Pilot Project* adalah pelaksanaan kegiatan proyek percontohan yang dirancang sebagai pengujian atau trial dalam rangka untuk menunjukkan keefektifan suatu pelaksanaan program, mengetahui dampak pelaksanaan program dan keekonomisannya. Penulis melakukan pengamatan langsung pada pelaksanaan *Pilot Project* penyelenggara PATEN di Kecamatan Idanotae. Alasan pemilihan Kecamatan Idanotae sebagai *pilot project* berdasarkan atas pertimbangan bahwa Kecamatan Idanotae merupakan instansi yang sudah menerapkan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Waktu penelitian dilaksanakan dari Bulan Februari 2024 sampai April 2024.

### 3.3 Data Dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh penulis dari hasil wawancara, dokumen-dokumen tentang Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Idanotae.

Sumber data tersebut diperoleh dari :

#### 1. Informan

Penelitian kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik generalisasi kesimpulan yang berlaku

bagi suatu populasi (seperti dalam penelitian kuantitatif) melainkan lebih terfokus pada representatif terhadap fenomena sosial, data dan informasi dalam penelitian kualitatif harus ditelusuri seluas-luasnya (dan sedalam mungkin) sesuai dengan variasi yang ada. hanya dengan demikian, peneliti mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diteliti secara utuh.

Berkenaan dengan tujuan penelitian kualitatif tersebut, maka dalam prosedur sampling, yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Sehingga untuk memilih sampel yang digunakan bukanlah sampel statistik seperti yang dilakukan pada penelitian kuantitatif. namun lebih bersifat selektif, dimana peneliti menggunakan berbagai pertimbangan berdasarkan Informan dipilih secara sengaja (*purposive*), Pemilihan informan ini didasarkan atas subjek penelitian yang menguasai masalah, memiliki data dan bersedia memberikan data.

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai beberapa pihak yang terlibat dalam pelaksanaan PATEN sebagai informan atau responden utama yang ditetapkan, yaitu:

- a. Camat Idanotae sebagai penanggung jawab penyelenggaraan PATEN di tingkat kecamatan;
- b. Sekretaris Kecamatan sebagai ketua di tingkat kecamatan;
- c. Kepala Bagian Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Setda Kabupaten Nias Selatan sebagai sebagai ketua tim fasilitator di tingkat Kabupaten;

- d. Kasubbag Otonomi Daerah dan Kerjasama Setda Kabupaten Nias Selatan sebagai sekretaris di tingkat Kabupaten;
- e. Kasubbag Pemerintahan Umum sebagai anggota di tingkat Kabupaten. Notaris atau PPAT dan unsur masyarakat lain.

## 2. Tempat dan peristiwa

Berbagai peristiwa yang berkaitan dengan masalah atau fokus penelitian. Penulis memperoleh data dan informasi dengan melakukan pengamatan pada peristiwa atau aktivitas secara langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan.

## 3. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian. Dokumen yang diperoleh penulis selanjutnya diuji keasliannya dan dikaji aspek formalnya dengan narasumber yang ada. Dokumen tersebut antara lain Peraturan Perundang-undangan mulai dari Undang-Undang sampai dengan Keputusan Bupati terkait PATEN serta jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 4. Beragam benda dan rekaman

Beragam benda merupakan berbagai peralatan dari yang terkecil sampai dengan paling rumit yang bisa digunakan sebagai sumber data untuk menunjang penelitian. Dalam penelitian ini beragam benda tersebut meliputi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan PATEN. Peralatan yang digunakan seperti komputer, ruang tunggu, loket

pendaftaran.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

#### 1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Interview merupakan proses interaksi antara pewawancara dan responden. Walaupun bagi pewawancara, proses tersebut adalah satu bagian dari langkah-langkah penelitian, tetapi belum tentu bagi responden, wawancara adalah bagian dari penelitian, tetapi sukses tidaknya pelaksanaan wawancara bergantung sekali dari proses interaksi yang terjadi.

Untuk itu wawancara ini dilakukan secara terstruktur ketat dan tidak dengan pertanyaan tertutup, tetapi dilakukan dengan santai yang mengarah pada kedalaman informasi sehingga dilakukan beberapa kali sesuai dengan keperluan penelitian yang berkaitan dengan kejelasan masalah yang diteliti. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dengan subjek yang terlibat dalam implementasi pelaksanaan PATEN yaitu Camat Idanotae sebagai penanggung jawab penyelenggaraan PATEN di tingkat kecamatan; Sekretaris Kecamatan sebagai ketua di tingkat kecamatan; Kepala Bagian Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Setda Kabupaten Nias Selatan sebagai ketua tim fasilitator di tingkat Kabupaten; Kasubag Otonomi Daerah dan Kerjasama Setda Kabupaten Nias Selatan sebagai sekretaris di tingkat Kabupaten; Kasubag Pemerintahan Umum sebagai



anggota di tingkat Kabupaten.

## 2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, dan mempelajari buku-buku, tulisan ilmiah, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi maupun sumber-sumber lainnya bersifat tercatat dan mendeskripsikan secara tertulis maupun gambar/bagan/tabel yang berkaitan dan dianggap perlu untuk mengetahui serta dapat membantu penganalisisan fokus permasalahan penelitian yang dihadapi.

Dalam penelitian ini studi dokumentasi yang dilakukan yaitu dengan mempelajari Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Kabupaten Nias Selatan dan Keputusan Bupati Nomor 137 Tahun 2015 tentang Penetapan Kecamatan sebagai *Pilot Project* Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias Selatan serta dokumen resmi lainnya yang menunjang penelitian ini.

## 3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung, dengan menggunakan alat indera pendengaran dan penglihatan terhadap fenomena sosial yang terjadi. Ini berarti data diperoleh melalui cara melihat serta mengamati secara langsung objek sehingga dengan itu penulis memperoleh pengetahuan mengenai apa yang diperlukan dan dibutuhkan

untuk kelengkapan data penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan mengamati proses pelaksanaan *Pilot Project* Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara.

#### 4. Validitas Data

Pemeriksaan pada validitas data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik apa yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Dengan kata lain, apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat sesuai dengan tekniknya, maka jelas bahwa hasil upaya penelitiannya benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi.

Menurut Moleong (2017: 320) yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar.
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan.
3. memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan- keputusannya.

Sama dengan penelitian kuantitatif bahwa suatu studi tidak akan valid jika tidak reliabel, maka penelitian kualitatif tidak akan bisa transferabel jika tidak kredibel, dan tidak akan kredibel jika tidak memenuhi ketergantungan.

Untuk validitas dalam penelitian ini, peneliti telah menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi data. Pengertian triangulasi data adalah bahwa dalam melakukan suatu studi peneliti menggunakan bermacam-macam sumber data yang tersedia. Menurut Moleong (2009: 330) “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya”.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi metode karena menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam hal ini pengecekan dilakukan pada sumber-sumber yang dianggap kunci/utama dari penulis. Dengan demikian, berarti data yang sama atau sejenis akan lebih valid apabila diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sutopo, 2018: 113) terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam model analisis interaktif ini (antar unit dikomparasikan) peneliti bergerak di antara tiga komponen analisis selama proses pengumpulan data berlangsung dan dipahami sebagai proses siklus. Miles dan Huberman menyatakan bahwa:

Dalam pengertian ini [interaktif] analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Namun dua hal lainnya itu senantiasa merupakan bagian dari lapangan.

### 1. Reduksi data

Pada saat pengumpulan data, penulis selalu melakukan reduksi data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data, berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.

Sebenarnya bahkan *sebelum* data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (acapkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang mana yang dipilihnya.

Selama pengumpulan data berlangsung terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo). Reduksi data/proses-transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan dengan cara memilih data yang diperoleh dari berbagai sumber yang hanya sesuai dengan *Pilot Project* Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara

## 2. Sajian data

Sajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dioptimalkan untuk menemukan pola-pola yang sederhana. Untuk memudahkan menemukan pola-pola tersebut maka peneliti menggunakan matriks yang dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dari hasil wawancara dengan informan. Dengan cara demikian penulis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis sebagaimana ditunjukkan dalam penyajian sebagai hal yang mungkin berguna.

Dalam penelitian ini, sajian data ditulis dengan mengutip kalimat-kalimat yang disampaikan oleh informan, kemudian penulis menggabungkan informasi dan melakukan klasifikasi sesuai dengan Implementasi PATEN selanjutnya dilakukan pembahasan untuk memperjelas informasi yang diperoleh.

## 3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari satu kegiatan dari

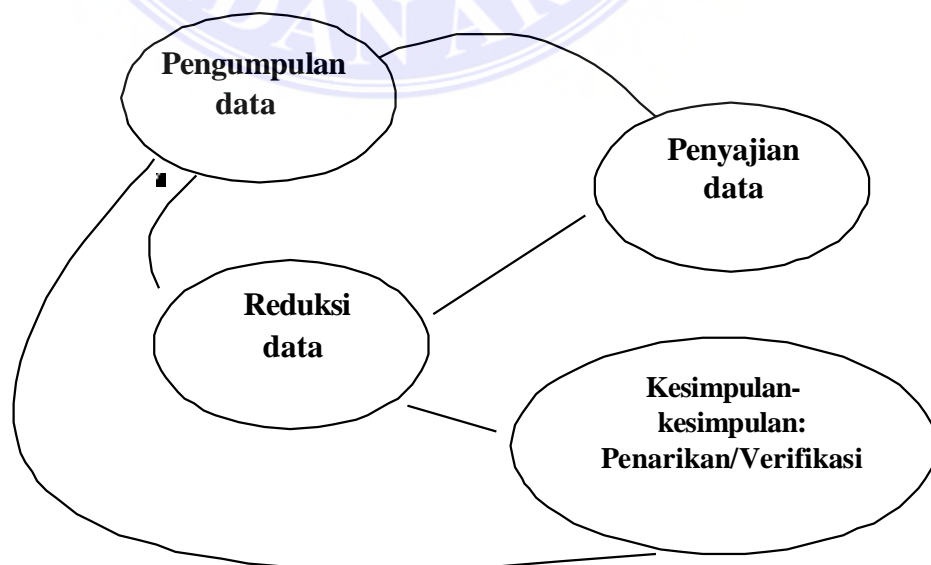


konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan penelitian selalu harus mendasarkan diri atas semua data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian. Dengan kata lain, penarikan kesimpulan didasarkan atas data, bukan atas angan-angan atau keinginan peneliti. Dari sajian data yang diperoleh dan disusun dapat dilakukan penarikan kesimpulan yang sekaligus dapat diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, penulis menyajikan informasi dari berbagai pembahasan untuk dapat ditarik kesimpulan mengenai *Pilot Project* Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara.

Untuk lebih jelasnya proses analisa data interaktif dapat dilihat pada bagan berikut :

**Gambar 3.5**  
**Komponen-komponen Analisis Data**



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Mekanisme pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan berdasarkan pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berprinsip pada kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, akurasi, Keamanan dan kenyamanan serta berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Idanotae kabupaten Nias yaitu faktor komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Dari keempat faktor inilah tolak ukur maju atau tidaknya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan.

#### 5.2 Saran

1. Untuk mengoptimalkan mekanisme pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Idanotae, pihak kecamatan harus berusaha meningkatkan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang memadai, adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan, memberikan pelayanan dengan tanggap.

2. Untuk mengoptimalkan penerapan kebijakan pemerintah yang tertuang dalam permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, harus dibarengi dengan sarana dan prasarana penunjang, selain itu meningkatkan sumber daya manusia pendukungnya agar dalam tahap pelaksanaannya tidak mengalami hambatan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agustino, Leo. 2022. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Alwi, Hasan dkk. 2021. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Batinggi, Ahmad. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIALAN
- Burhan, Ashshofa. 2019. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn, William N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2018. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kaho, Josef Riwu. 2017. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Koesomahatmadja, Mochtar. 2015. *Pengantar Ke Sistem Pemerintah Daerah Di Indonesia*. Bandung: Bina Cipta.
- Maksum Syahri Lubis. 2022. *Perencanaan Wilayah Untuk Mendukung Konsep Berkesinambungan" Sustainability Development*. Media Sains Indonesia
- Manan, Bagir. 2021. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Hukum (PSH) Fakultas Hukum UII.
- Moenir, A.S. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Parson, Wayne. 2021. *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisa Kebijakan*. Jakarta: Kencana

- Rahmayanty, Nina. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedayamanti. 2017 *Good Governance and Good Corporate Governance*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2015. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Subarsono, 2019. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Syafrudin, Ateng. 2019. *Titik Berat Otonomi Daerah Pada Daerah Tingkat II Dan Pembangunannya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Pengembangan Kebijakan Nasional. 2015. *Good Governance and Clean Government*. Bappenas.
- Utama, Prabawa. 2019. *Pemerintahan di daerah*. Jakarta: Indhill CO
- Winarno, Budi. 2014. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

## B. Jurnal

- Bachri, Bachtiar S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal Teknologi Pendidikan. Vol.10.1:54-56
- Mohd Khirul Azwan Mohd Kamal, Abd Rahim Romle, Muhammad Suhaimi Yusof. (2015) Good Governance and Organization Performance in Public Sector: A Proposed Framework. *International Journal of Administration and Governance*. 1(4), 63-68
- Rofieq, Ainur. 2011. *Pelayanan Publik dan Welfare State*. Governance. Vol.2:2-4

## C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



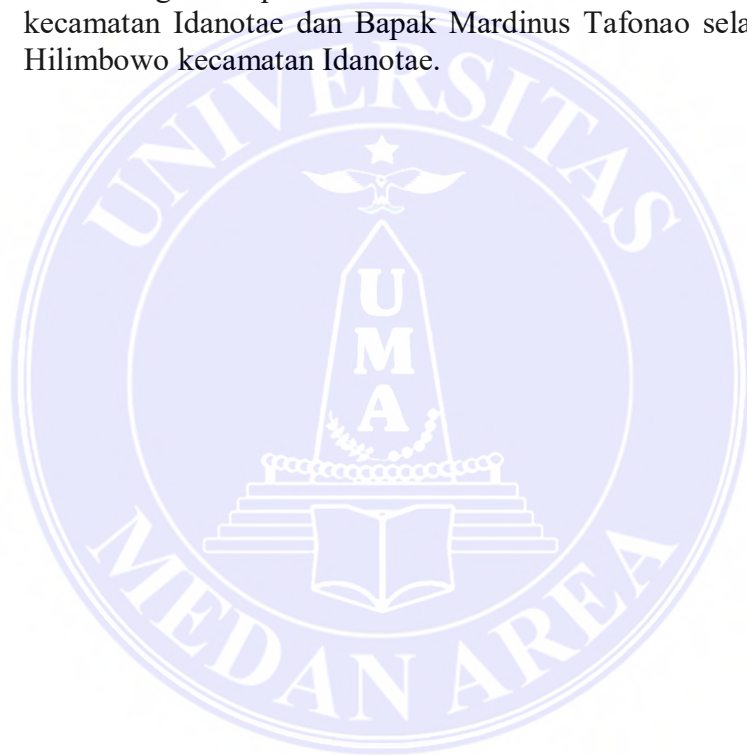
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-1270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

#### **D. Wawancara**

Wawancara Dengan Bapak Fatizaro Tafonao S.Pd.SD selaku camat di kecamatan Idanotae dan Bapak Mardinus Tafonao selaku kepala desa Hilimbowo kecamatan Idanotae.



## LAMPIRAN

### 1. Dokumentasi pelaksanaan penelitian atau riset dan wawancara di kecamatan



Idanotae dengan Bapak Camat Idanotae dan unsur aparat kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan.

2. Surat izin penelitian dari kampus Universitas Medan Area



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## PASCASARJANA

**Kampus I** : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223  
**Kampus II** : Jalan Setiabudi Nomor 79B/Jalan Sei Sersyu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994 ☎ (061) 8226331 Medan 20122  
**Website:** www.uma.ac.id | www.pasca.uma.ac.id **E-Mail:** univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1203/PPS-UMA/WDL/01/V/2024  
 Lampiran : -  
 Hal : Surat Ijin Penelitian MAP

27 Mei 2024

Yth. **Camat Idanotae kabupaten Nias Selatan**  
 di -  
 Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:

**Nama** : Alfred Bawamenewi  
**N P M** : 221801003  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Publik  
**Judul Tesis** : Implementasi Program Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Idanotae Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor **Kantor Camat Idanotae kabupaten Nias Selatan** sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Wakil Bid. Penjaminan Mutu Akademik

**Dr. Beby Masitbo Batubara, S.Sos, M.AP**

CC: File





3. Surat Balasan Penelitian dari lokasi tempat penelitian Kantor Camat Idanotae, Kabupaten Nias Selatan.

