

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KANTOR CAMAT SIANTAR  
NARUMONDA KABUPATEN TOBA**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
ALFEBRI MARPAUNG  
NPM.208520063**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 2/2/26

Access From (repository.uma.ac.id)2/2/26

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR  
CAMAT SIANTAR NARUMONDA  
KABUPATEN TOBA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH  
ALFEBRI MARPAUNG  
208520063**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : ALFEBRI MARPAUNG,

NPM : 208520063

JUDUL : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI  
KANTOR CAMAT SIANTAR NARUMONDA KABUPATEN  
TOBA

Disetujui oleh,  
Pembimbing

Dr. Roby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik



Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos., M.IP

Ketua Program Studi



Dr. Drs. Indra Muda, MAP

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksisanksi lainnya dengan peraturan berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan 22 Oktober 2025

ALFE





**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS**  
**AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya yang Bertanda Tangan di Bawah ini


Nama : ALFEBRI MARPAUNG  
NPM : 208520063  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul: **"Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara"**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal : 10 Mei 2025

Yang Menyatakan

  
**ALFEBRI MARPAUNG**  
208520063

## ABSTRAK

Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah otonom diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang mudah, cepat dan tepat di tingkat kecamatan, pemerintah menggulirkan Program Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Kecamatan. Untuk itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siantar Narumonda Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara". Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil bahwa penerapan kebijakan PATEN di Kecamatan Siantar Narumonda telah berjalan baik. Akan tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti jauhnya jarak kecamatan dari ibu kota kabupaten, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi kepada generasi muda, dan masih terdapat beberapa jabatan yang belum terisi yang dapat mendukung implementasi PATEN. Upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Siantar Narumonda adalah dengan lebih menggalakkan e-Government sebagai bagian dari koordinasi dengan pemerintah daerah, menambah sarana dan prasarana yang mendukung implementasi PATEN, menyediakan model sosialisasi PATEN yang baik dan dapat diterima oleh semua kalangan, serta melibatkan aparatur Kecamatan dalam beberapa kegiatan Pelatihan dan Bimbingan Teknis.

Kata Kunci: implementasi kebijakan, pelayanan administrasi, PATEN.

## ABSTRACT

*Sub-districts as one of the autonomous regional apparatuses are expected to be able to make a major contribution in providing services to the community. In order to meet the needs of the community to obtain easy, fast and precise services at the sub-district level, the government has rolled out the Sub-district Integrated Service Program (PATEN) with the issuance of the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning the Guidelines for Sub-district Integrated Services. For this reason, the author is interested in conducting a study entitled "Implementation of the Sub-district Integrated Service Policy (PATEN) in Siantar Narumonda Sub-district, Toba Regency, North Sumatra Province". The research method used in writing is a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection techniques used are interviews, documentation, and observation. the results show that the implementation of the PATEN policy in Siantar Narumonda Sub-district has gone well. However, there are still several inhibiting factors such as the distance of the sub-district from the district capital, inadequate facilities and infrastructure, lack of socialization to the younger generation, and there are still several unfilled positions that can support the implementation of PATEN. Efforts made to improve the implementation of the PATEN policy in Siantar Narumonda District are by further promoting e-Government as part of coordination with the local government, adding facilities and infrastructure that support the implementation of PATEN, providing a good PATEN socialization model that can be accepted by all groups, and involving District officials in several Training and Technical Guidance activities.*

**Keywords:** *policy implementation, administrative services, PATEN.*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Alfebri Marpaung lahir di Duri, pada tanggal 12 Mei 2001. Penulis merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara yang merupakan anak dari bapak Ruslin Marpaung dan Ibu Monita Sinaga.

Pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kesehatan, dan kasih karunia-Nya yang selalu berlimpah setiap waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan setiap tahapan dari penyusunan proposal yang berjudul **"Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba)"** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana (S1) Di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area. Tidak dapat disangka bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling saya yang mendukung dan membantu.

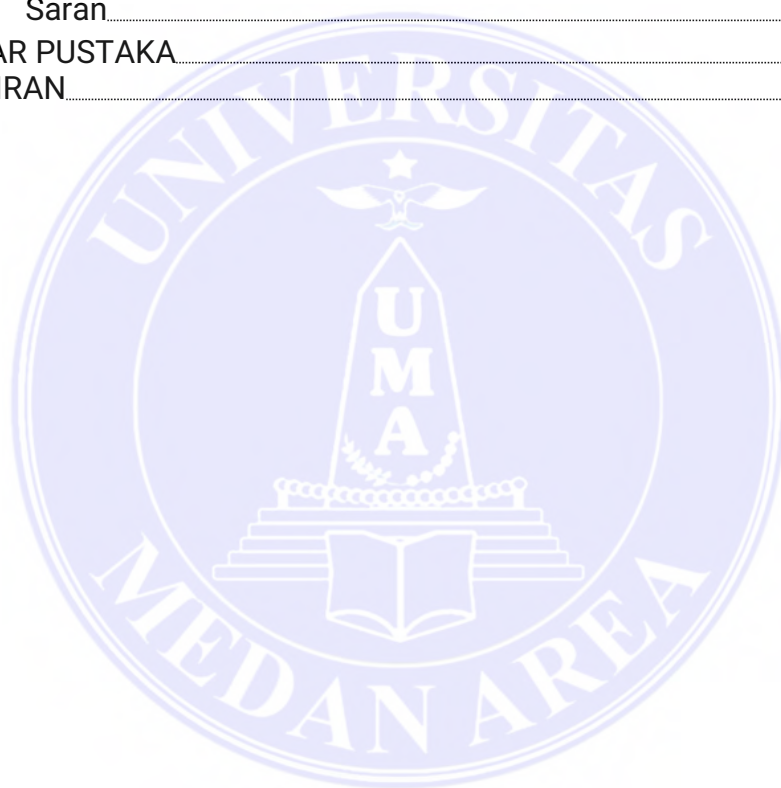
Medan, 12 Juni 2025

ALFEBRI MARPAUNG  
208520063

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang Masalah	2
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kebijakan Publik	9
2.2 Implementasi Kebijakan	12
2.3 Pelayanan Publik	20
2.3.1 Pengertian pelayanan publik	20
2.3.2 Azas-Azas pelayanan publik	21
2.3.3 Kelompok pelayanan publik	22
2.3.4 Standar pelayanan publik	23
2.3.5 Kualitas pelayanan publik	25
2.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan	31
2.8 Definisi Administrasi Kependudukan	33
2.8.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)	33
2.9 Kerangka Berpikir	35
2.10 Peneliti Terdahulu	36
III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Sumber Data	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.5.1 Lokasi Penelitian	46
IV PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Kecamatan Siantar Narumonda	48
4.1.2 Visi Dan Misi Kecamatan Siantar Narumonda	49
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Siantar Narumonda	50

4.1.4 Tugas dan fungsi Camat Siantar Narumonda.....	50
4.1.5 Kondisi Perangkat Kantor Camat Kecamatan Siantar Narumonda.....	51
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba.....	52
4.2.2 Faktor penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba.....	65
V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	43
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Daftar Nama Pejabat Struktural Siantar Narumonda.....	51
Tabel 4. 2 Daftar Nama Pejabat Staf Kecamatan Siantar Narumonda.....	51





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	36
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Siantar Narumonda.....	50





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berkenaan dengan pengertian pelayanan publik di atas dapat diketahui bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 14 ayat (1) disebutkan bahwa "Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat". Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah

otonom, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan yang dikemukakan Wasistiono (2009:51) bahwa, "Pelimpahan kewenangan bukan hanya sekedar memberikan legalisasi kewenangan kepada camat, melainkan diarahkan pada upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat".

Kebijakan pemerintah pada hakikatnya merupakan kebijakan yang ditujukan untuk publik dalam pengertian yang seluas-luasnya (negara, masyarakat dalam berbagai status serta untuk kepentingan umum), baik itu dilakukan secara langsung maupun tidak secara langsung yang tercermin pada berbagai dimensi kehidupan publik. kebijakan pelayanan publik dituangkan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan No. PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, yang kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi antar Kabupaten atau Kota, yang mengatur antara lain: komponen dan indikator penilaian sebagai berikut: Pertama, Kebijakan deregulasi dan debirokratisasi pelayanan publik; Kedua, Kebijakan peningkatan partisipasi masyarakat; Ketiga, Kebijakan pemberian penghargaan dan penerapan sanksi; Keempat, Pembinaan teknis terhadap unit pelayanan publik; Kelima, Kebijakan korporatisasi unit pelayanan publik; Keenam, Pengembangan manajemen pelayanan; Ketujuh, Kebijakan peningkatan profesionalisme pejabat atau pegawai di



bidang pelayanan publik; Kedelapan, Penghargaan di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik; Kesembilan, Kebijakan pembangunan kemasyarakatan dan kesejahteraan; Kesepuluh, Kebijakan dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah; Kesebelas, Kebijakan pengembangan dan pemanfaatan e- government; Keduabelas, Penerapan standar ISO.

Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumberdaya manusia aparatur, tata laksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir, budaya kerja, dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Selain itu, wilayah Kecamatan yang menjadi posisi central harus dapat menjadi ujung tombak pemerintahan Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan. Oleh karena itu aparatur Kecamatan dituntut untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta memiliki aparat yang mempunyai kemampuan teknis dan manajerial, profesional dan berkomitmen tinggi. Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat untuk menunjang kelancaran proses pelayanan di tingkat Kecamatan maka pemerintah menggulirkan Program Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Ruang lingkup pemberian menggulirkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Pelayanan bidang perizinan dan non perizinan merupakan wujud Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilimpahkan kepada kecamatan. Adapun jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dilaksanakan di Kecamatan Siantar Narumonda, Kabupaten Toba, yaitu:

1. Surat Keterangan Tempat tinggal sementara
2. Surat Keterangan Kurang/Tidak mampu
3. Surat keterangan belum pernah menikah
4. Surat keterangan ahli waris
5. Surat Keterangan Tempat Usaha
6. Rekomendasi Kartu Keluarga (KK)
7. Rekomendasi Akte Kelahiran
8. Rekomendasi surat izin keramaian
9. Rekomendasi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
10. Rekomendasi penggunaan Jalan Kota

## 11. Rekomendasi Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

## 12. Pembuatan Akte Jual Beli.

Penyelenggaraan PATEN oleh Pemerintah Kecamatan Siantar Narumonda Kabupaten toba masih belum maksimal. Berdasarkan penelitian salah satu indikator yang dapat dilihat adalah banyaknya keluhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan. Melihat keluhan yang sering terjadi pada masyarakat seperti belum optimalnya kinerja aparatur Kecamatan dalam pemberian Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini bukan tanpa sebab, mengingat beberapa faktor yang memang memengaruhi kualitas pelayanan, di antaranya kurangnya pemahaman aparatur Kecamatan Siantar Narumonda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta terbatasnya sarana dan prasarana yang memberikan dampak yang cukup besar terhadap kegiatan pemberian Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Jumlah aparatur Kecamatan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat belum mencukupi juga minimnya dana dari APBD untuk penyelenggaraan PATEN serta Standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang belum secara maksimal diterapkan oleh aparatur Kecamatan ikut menyumbangkan polemik pelaksanaan PATEN di kecamatan Siantar Narumonda. Ditambah lagi, problematika dari masyarakat Siantar Narumonda sendiri, yang masih belum sepenuhnya mengetahui program pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan Siantar Narumonda, Kabupaten

Toba.

Pelayanan publik di kecamatan narumonda belum maksimal dilakukan oleh aparatur sipil negara seperti yang di sampaikan oleh Ombudsman yang menyampaikan bahwa 8 kabupaten di sumatera utara diberi catatan merah dalam hal pelayanan publik salah satunya adalah kabupaten toba. Kabupaten toba mendapatkan catatan merah dalam survei penilai dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun 2021. Sedangkan dari sisi prakteknya, najih menyampaikan bahwa temuan dugaan maladministrasi pelayanan publik yang paling banyak di wilayah sumatera utara pada tahun 2022, antara lain penyimpangan prosedur, penundaan, berlarut, tidak memberikan pelayanan, pengabaian kebijakan hukum, dan pungutan liar. Kemudian bagaimana meningkatkan kualitas sumber daya penyelenggaraan pelayanan. Karena itu menjadi syarat bagaimana pelayanan itu berkualitas, adalah penyelenggara pelayanannya harus kompeten, memiliki standar yang jelas, yang terus kita dorong agar penyelenggaraan pelayanan publik di sumatera utara dari waktu ke waktu semakin berkurang praktek maladministrasinya. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka dalam hal ini penulis mengambil judul **"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba)"**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini :



1. Bagaimana implementasi yang dilakukan oleh pemerintah pada kebijakan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi hambatan dalam Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian tentunya di harapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, adapun manfaat dari penelitian tersebut yaitu:

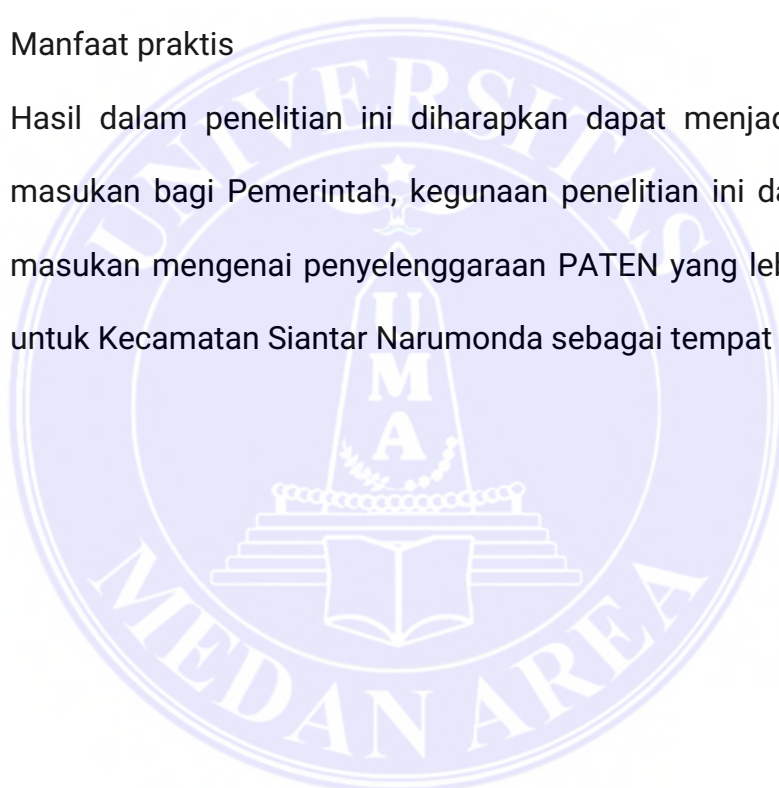


## 1. Manfaat teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan mengembangkan kemampuan menulis berdasarkan kajian yang telah di peroleh dari Ilmu Administri publik khususnya yang berkaitan dengan peran Pemerintah dalam menjalankan fungsinya di kecamatan Siantar Narumonda Kabupaten toba.

## 2. Manfaat praktis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan bagi Pemerintah, kegunaan penelitian ini dapat menjadi masukan mengenai penyelenggaraan PATEN yang lebih baik, baik untuk Kecamatan Siantar Narumonda sebagai tempat penelitian.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan publik umumnya ditetapkan oleh pihak pemerintah. Level kebijakan bisa berada pada tingkat umum, tingkat pelaksanaan, dan tingkat teknis. Suatu kebijakan dibuat secara sengaja, karena hendak mewujudkan tujuan tertentu. Kebijakan memiliki unsur-unsur yang dengannya dapat dimengerti mengapa kebijakan tersebut perlu ada. Unsur penting dari kebijakan, yaitu (1) tujuan kebijakan, (2) masalah, (3) tuntutan (demand), dan (4) dampak atau outcomes. Selain membahas apa itu kebijakan publik dan unsur-unsurnya, bab ini juga memaparkan pandangan filsafati tentang kebijakan publik serta tujuan kebijakan publik.

Kata “publik” dalam kebijakan publik dapat dipahami ketika dikaitkan dengan istilah “*privat*”. Istilah publik dapat dirunut dari sejarah negara Yunani dan Romawi Kuno. Bangsa Yunani Kuno mengekspresikan kata publik sebagai koinion dan privat disamakan dengan idion. Bangsa Romawi Kuno menyebut publik dalam bahasa Romawi res-publica dan privat sebagai res-privata. Dengan menelusuri literatur sejarah Romawi, Gobetti (2007) memilah istilah privat dalam kaitannya dengan individu atau person; sedangkan publik merujuk pada komunitas atau negara.

Kebijakan memiliki banyak istilah, bahkan seringkali penggunaannya dipertukarkan dengan istilah-istilah lain seperti undang-undang, peraturan

pemerintah, surat keputusan, peraturan daerah, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar. Menurut Tahir (2013:1) bagi pembuat kebijakan (*policy makers*) istilah-istilah tersebut tidaklah menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Namun bagi orang-orang yang berada di luar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan.

Defnisi tentang kebijakan sebagai keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, menurut Nurcholis (2007:263), kebijakan berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam hal:

1. Pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit organisasi pelaksanaan kebijakan).
2. Penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.

Menurut Carl Friedrich (Wahab, 2004:3) kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Menurut Noeng Muhadjir kebijakan merupakan upaya memecahkan masalah sosial bagi kepentingan masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam kebijakan setidaknya harus memenuhi empat hal penting yakni: (1) tingkat hidup masyarakat meningkat, (2) terjadi keadilan:



*By the law, social justice*, dan peluang prestasi dan kreasi individual, (3) diberikan peluang aktif partisipasi masyarakat (dalam membahas masalah, perencanaan, keputusan dan implementasi), dan (4) terjaminnya pengembangan berkelanjutan.

Keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena merupakan upaya memecahkan, mengurangi dan mencegah hal-hal yang tidak baik serta menjadi penganjur, inovasi dan pemuka kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan tearah.

Terdapat lima hal yang berhubungan dengan kebijakan publik, menurut Anderson dalam Tahir (2013:3) yaitu:

1. Tujuan atau kegiatan yang berorientasi tujuan haruslah menjadi perhatian utama perilaku acak atau peristiwa yang tiba-tiba terjadi.
2. Kebijakan merupakan pola model tindakan pejabat pemerintah mengenai keputusan-keputusan diskresinya secara terpisah.
3. Kebiasaan harus mencakup apa yang nyata pemerintah perbuat, atau apa yang mereka katakan akan dikerjakan.
4. Bentuk kebijakan publik dalam bentuknya yang positif didasarkan pada ketentuan hukum dan kewenangan.
5. Melahirkan kebijakan publik adalah dapat dicapainya kesejahteraan masyarakat melalui produk kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Secara luas kebijakan publik dapat diartikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Menurut Edwards III dalam Kadji (2008:9) kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan

lakukan, atau tidak dilakukan. Sesungguhnya kebijakan itu merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah baik yang dilakukan atau yang tidak dilakukan.

## 2.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pelaksanaan kebijakan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, terdapat dua pilihan langkah yakni langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut (Nugroho, 2012:674).

Meter dan Horn (Ratri, 2014:4), menyatakan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Dimana berarti bahwa proses implementasi tidak akan terlaksana sebelum undang-undang atau peraturan ditetapkan serta dana disediakan guna membiayai proses implementasi kebijakan tersebut. Disisi lain implementasi kebijakan dianggap sebagai fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, *output* maupun sebagai hasil.

Salah satu tahapan dari kebijakan publik adalah implementasi. Implementasi pelaksanaan atau penerapan setelah proses penetapan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan penerapan atau

pelaksanaan suatu program yang sebelumnya sudah disahkan keputusannya oleh pemerintah atau aktor pembuat kebijakan untuk menjawab permasalahan yang ingin diselesaikan. Pengertian di atas mengungkapkan bahwa implementasi merupakan kegiatan yang timbul setelah diberlakukannya sebuah kebijakan dimana terdapat upaya administrasi dan memberi dampak nyata pada masyarakat. Memperjelas pengertian tersebut Sumaryadi (2005:79-80) berpendapat bahwa: Implementasi adalah suatu aktivitas atau kegiatan dalam rangka mewujudkan atau merealisasikan kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilakukan oleh organisasi birokrasi pemerintahan atau badan pelaksana lain melalui proses administrasi dan manajemen dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Presaaman dan Wildavsky dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012:20) mengemukakan bahwa implementasi masih banyak terpengaruh oleh paradigma dikotomi politik administrasi. Implementasi dimaknai dengan beberapa kata kunci, yaitu untuk menjalankan kebijakan (to carry out), untuk memenuhi janji-jani (to fulfill), untuk menghasilkan output sebagaimana dengan tujuan dari kebijakan (to produce), untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (to complete).

Mazmanian dan Sebastier dalam Wahab (2012:68) mendefenisikan implementasi sebagai berikut: "Implementasi merupakan pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang,

namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.” Patton dan Sawicki dalam Tangkilisan (2003:9) mengemukakan pendapatnya bahwa: “Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, di mana eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah dipilih. Dengan mengorganisir, eksekutif mampu mengatur sumber daya, unit dan teknik yang mendukung pelaksanaan program secara efektif dan efisien, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan.” (Christianingsih, 2020)

Kemudian menurut Widodo (Sutojo, 2015:4) mengatakan bahwa, “Implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber-sumber daya yang didalamnya termasuk manusia, dana dan kemampuan operasional, oleh pemerintah maupun swasta (individu maupun kelompok) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan”. Menurut Kaporu (2014:105), ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Kondisi lingkungan (*environmental conditions*),
2. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*),
3. Sumberdaya (*resources*),
4. Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).

Sedangkan menurut William (Taufik dan Isril, 2013:136), “dengan

lebih ringkas menyebutkan dalam bentuk lebih umum, penelitian dalam implementasi menetapkan apakah organisasi dapat membawa bersama jumlah orang dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan mendorong mereka mencari cara untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Menurut Oktasari (2015:1340), Dalam bahasa Inggris, “implementasi” berasal dari kata *“to implement*, yang berarti “mengimplementasikan”. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang di buat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45): *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”* (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu factor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.



## 1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikasi kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (transmission), kejelasan (clarity), dan konsisten (consistency)

- a. Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan public disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana implementor kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-

masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakna tersebut secara efektif dan efisien.

- c. Dimensi konsistensi diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

## 2. Sumber daya

Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam widoyo (2010:98) menyatakan bahwa “proably the most essential resources in imolementing policy is staff. Edward III dalam widodo.

### A. Sumber Daya Anggaran

Edward III dalam Widodo (2010:101) menyimpulkan bahwa terbatasnya sumberdaya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program tidak bias dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

### B. Sumber Daya Peralatan

Edwar III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sasaran yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan

memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:102)

### C. Sumber Daya Kewenangan

Edward III dalam Widodo (2010:103), menyatakan bahwa pelaku utama kebijakan harus diberi wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi kewenangannya.

Sumber daya didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesepakatan-kesepakatan yang ada, atau sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.<sup>29</sup> Sumber daya yang diperlukan dalam implementasi menurut Edwards III, yaitu sebagai berikut:

1. Staf, yang jumlah dan kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan.
2. Informasi, yaitu berkaitan dengan cara melaksanakan kebijakan dan data yang berkaitan dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.
3. Kewenangan. Artinya, kewenangan yang dibutuhkan bagi implementor sangat bervariasi bergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan. Kewenangan dapat berwujud membawa kasus ke meja hijau, menyediakan barang dan jasa, kewenangan untuk memperoleh dan menggunakan dana, kewenangan untuk

meminta kerja sama dan badan pemerintah yang lain, dan lain-lain.

4. Fasilitas. Fasilitas fisik termasuk hal yang penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan oleh para implementor. Fasilitas fisik sebagai sarana dan prasarana pendukung diperlukan untuk memperlancar proses komunikasi kebijakan. Tanpa fasilitas fisik yang memadai, implementasi juga tidak akan efektif. Fasilitas fisik ini beragam bergantung pada kebutuhan kebijakan.

3. Disposisi/ sikap dari pelaksana kebijakan

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai "kemauan, keinginan dan kecenderungan para perilaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan". Edward III dalam Widodo (2010:105) mengatakan bahwa:

Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam

implementasi kebijakan terdiri dari:

- A. Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat
- B. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka manipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Struktur birokrasi dapat menjadi kendala dalam implementasi kebijakan,



meskipun pelaksana kebijakan memiliki keinginan, pengetahuan, dan sumber daya yang cukup. Edward III menjelaskan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi struktur birokrasi, antara lain:

- **Standard Operating Procedure (SOP)**

SOP yang tidak tersedia dapat menjadi kendala, terutama untuk kebijakan baru yang membutuhkan cara kerja atau personil baru.

- **Fragmentasi**

Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda, sehingga memerlukan koordinasi. Struktur birokrasi yang terfragmentasi dapat meningkatkan gagalnya komunikasi.

## **2.3 Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian pelayanan publik**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pengertian dari pelayanan publik Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengertian umum pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) mengartikan pelayanan publik sebagai, "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

### 2.3.2 Azas-Azas pelayanan publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, asas- asas pelayanan publik meliputi:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

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

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

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

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

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

### **2.3.3 Kelompok pelayanan publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, membagi kelompok pelayanan publik, yaitu:

- a. Kelompok 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 Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Parpor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasa Tanah, dan sebagainya.

- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon penyedia tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. Pengelompokan pelayanan ini dibentuk menjadi tiga jenis yakni pelayanan administratif, pelayanan barang dan juga pelayanan jasa. Pengelompokan pelayanan ini dibentuk agar mempermudah mengelompokkan jenis pelayanan. Karena pelayanan yang ada memiliki beberapa tipe yang berbeda seperti:

#### **2.3.4 Standar pelayanan publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur Kualitas Pelayanan Publik. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan harus meliputi:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberi pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

d. Produk layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.



f. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

### 2.3.5 Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya dapat tercermin dari kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan merupakan kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Menurut Sinambela (2016:13) menjelaskan bahwa kata kualitas memiliki definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional sampai strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetic*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of customers*). Berdasarkan kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan oleh Gasperszn dalam Sinambela (2016:6) menjelaskan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengetahuan pokok.

### 2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
  2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
  4. Kepastian waktu.
- c. Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan

sah.

- e. Keamanan; Proses dan produksi pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
- h. Kemudahan akses; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

## 2.5 Tahap-Tahap Kebijakan

Proses analisis kebijakan publik adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang ada pada dasarnya

bersifat politis. Menurut Dunn dalam Kadji (2008:8) proses kebijakan publik tak lepas dari filsafat teori sistem yang mempertimbangkan bahwa setiap tahapan kebijakan pasti berdimensi *input, process, output, dan outcome*. Bahwa proses kebijakan publik itu baik dalam tahapan formulasi, implementasi maupun evaluasi kebijakan publik seharusnya memperhatikan apa yang menjadi *input, process, output dan outcome* dari kebijakan publik itu sendiri.

Tahap-tahap kebijakan publik terdiri dari tahap penyusunan agenda, tahap formulasi kebijakan, tahap adopsi kebijakan, tahap implementasi kebijakan, dan tahap evaluasi kebijakan. Sementara Ramesh dalam Kadji (2008:14) menyatakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi kebijakan (*policy making*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Sebuah kebijakan yang tersusun dengan baik dan terarah dalam

suatu sistem yang baik pula, menurut Winardi dalam Kadji (2008:16) seharusnya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Memungkinkan penafsiran terbuka dan penilaian.
2. Bersifat konsisten dan tidak boleh ada dua kebijakan yang saling bertentangan dalam satu organisasi.
3. Harus sesuai dengan keadaan yang berkembang.
4. Harus membantu pencapaian sasaran dan harus dibantu dengan fakta-fakta objektif.
5. Harus sesuai dengan kondisi-kondisi eksternal.

Sistem kebijakan (*policy system*) atau institusional melalui mana kebijakan dibuat, menurut Dunn dalam Kadji (2008:17) mengandung tiga elemen yang memiliki hubungan timbal balik, yaitu kebijakan publik, pelaku kebijakan dan lingkungan kebijakan.

## 2.6 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Ada empat faktor penting dalam mengimplementasikan kebijakan publik, menurut Edwards III dalam Kadji (2008:40) yakni:

- a. Komunikasi (*communication*). Implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, jika yang bertanggungjawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang-orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan oleh pembuat kebijakan tidak jelas dan tidak terspesifikasikan, maka kemungkinan besar akan terjadi



kesalahpahaman di tingkat implementor kebijakan yang ditunjuk. Jelas sekali akan terjadi kebingungan di tingkat implementor, khususnya dalam memahami deskripsi tugas yang harus dilakukannya. Kondisi ini akan memberi peluang kepada mereka untuk tidak mengimplementasikan kebijakan tersebut sebagaimana dikehendaki oleh para pemberi mandate atau pembuat kebijakan.

- b. Sumber daya (*resources*). Sumber daya yang penting meliputi staf yang tepat dengan keahlian yang dibutuhkan, informasi yang cukup dan relevan tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat di dalam implementasi kebijakan, kewenangan untuk menyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah, dan persediaan) di dalamnya untuk kepentingan pelayanan publik.
- c. Sikap pelaksana (*dispositions or attitudes*). Sikap pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam proses implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, maka implementor kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya, tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan dan kecenderungan sikap positif untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan implementor menggunakan sebisa mungkin otoritas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, Salah satu alasan mengenai hal ini disebabkan independensi mereka terhadap

eksistensi dari pembuat kebijakan. Alasan yang lain adalah kompleksitas masalah dari kebijakan itu sendiri.

- d. Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Meskipun sumber daya dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia untuk melaksanakannya tapi terkadang proses implementasi kebijakan masih terlambat oleh in-efisiensi struktur birokrasi. *Fragmentasi* organisasi dapat menghambat koordinasi yang diperlukan guna keberhasilan proses implementasi sebuah kebijakan. Di sisi lain bahwa implementasi kebijakan membutuhkan kerja sama yang melibatkan banyak orang. Hal ini menyebabkan terbuangnya sumber daya langka, menutup kesempatan, menciptakan kebingungan, menggiring kebijakan-kebijakan untuk menghasilkan tujuan silang dan mengakibatkan fungsi-fungsi penting menjadi terlupakan.

## 2.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai sesuatu hal yang mempengaruhi proses kebijakan publik menurut Horn dalam Kadji (2008:46) adalah:

- a. Aktivitas implementasi dalam komunikasi antar organisasi.
- b. Karakteristik dan agen pelaksana/implementor.
- c. Kondisi ekonomi, sosial dan politik.
- d. Kecenderungan (*disposition*) dari pelaksana/implementor.

Menurut Hogwood dan Gunn (Wahab: 1997), untuk menjalankan implementasi kebijakan secara tepat dan sempurna maka diperlukan beberapa persyaratan, antara lain:

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh Badan/Instansi pelaksana.
2. Tersedia waktu dan sumber daya.
3. Keterpaduan sumber daya yang diperlukan.
4. Implementasi didasarkan pada hubungan kausalitas yang handal.
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubung.
6. Hubungan ketergantungan harus dapat diminimalkan.
7. Kesamaan persepsi dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas-tugas diperinci dan diurutkan secara sistematis.
9. Komunikasi dan koordinasi yang baik.
10. Pihak-pihak yang berwenang dapat menuntut kepatuhan pihak lain.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam buku (Subarsono, 2005) memiliki 6 faktor penentu keberhasilan dalam implementasi kebijakan, diantaranya:

- a. Standar Kebijakan dan Sasaran Program yang akan dicapai, baik dalam jangka pendek, menengah dan panjang, dan dalam bentuk nyata dan tidak berwujud, harus terukur dan jelas, yang secara jelas mempromosikan tujuan kebijakan yang dapat dicapai.
- b. Sumber daya adalah sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya non manusia lainnya yang mendukung pelaksanaan proses implementasi kebijakan publik.

- c. Komunikasi, ialah komunikasi dengan siapa saja yang bertanggung jawab atas kebijakan program, didukung dengan komunikasi dengan instansi atau organisasi lain.
- d. Karakteristik ialah dari para agen unit atau sub unit ialah karakteristik atau sifat yang diperlihatkan baik penanggung jawab kebijakan maupun para pelaksana yang terlibat terhadap implementasi kebijakan.
- e. Keterlibatan antara lingkungan sosial, ekonomi dan politik, mencakup sumber daya ekonomi lingkungan, kelompok kepentingan yang menawarkan bentuk dukungan, karakteristik para peserta/partisipan, ataupun juga tanggapan dan reaksi sifat opini dari publik.
- f. Sikap atau disposisi, sikap atau disposisi yang diperlihatkan oleh para implementor terhadap keberhasilan implementasi kebijakan kepada masyarakat.

## 2.8 Definisi Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa: Administrasi Kependudukan adalah rangkaian penataan dalam penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu:

1. Kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan

melalui pendaftaran penduduk.

2. Kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran sipil.
3. Kegiatan penataan dan penertiban administrasi kependudukan dalam rangka penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk masyarakat.

### 2.8.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diberlakukan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1 ayat (4) Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan, dan pelayanan bidang non-perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN (Pasal 3 UU No. 4/2010) adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi tempat simpul pelayanan bagi kantor/ badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai



ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat dimaksudkan berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Asas-asas penyelenggaraan PATEN, sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah: (i) kepentingan, (ii) kepastian hukum, (iii) kesamaan hak, (iv) keseimbangan hak dan kewajiban, (v) keprofesionalan, (vi) partisipatif, (viii) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (ix) keterbukaan, (x) akuntabilitas, (xi) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (xii) ketepatan waktu, (xiii) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi tiga persyaratan: (1) Persyaratan substantif, yakni pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang tersebut meliputi bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat ini ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian ini memperhatikan efisiensi dan efektivitas. (2) Persyaratan administratif, meliputi standar pelayanan, dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan menyangkut jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Sedangkan uraian tugas personil kecamatan, sebagaimana standar pelayanan, ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota.

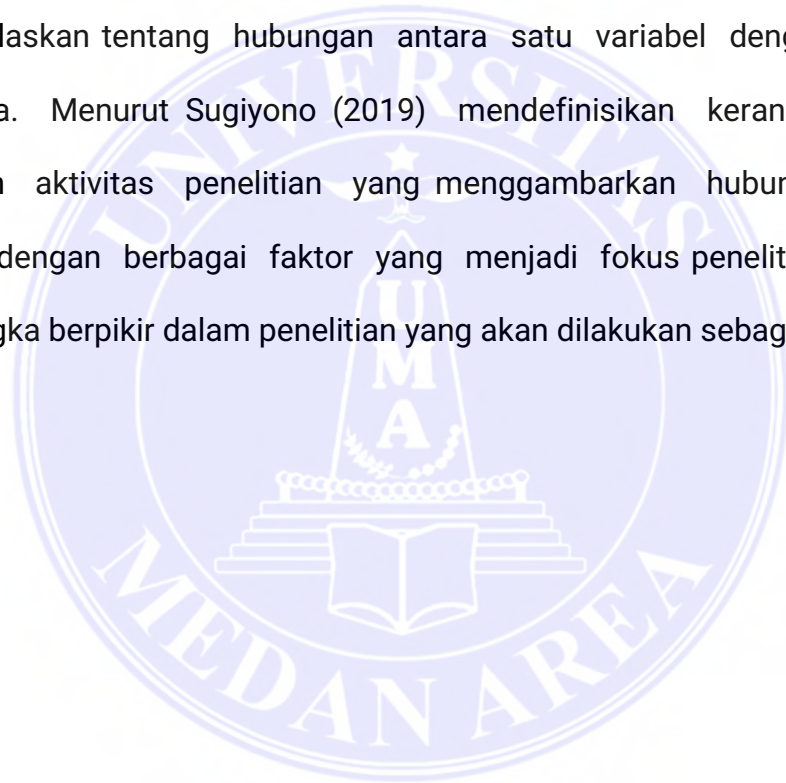
(3) Persyaratan teknis, meliputi sarana prasarana, dan pelaksanaan teknis.

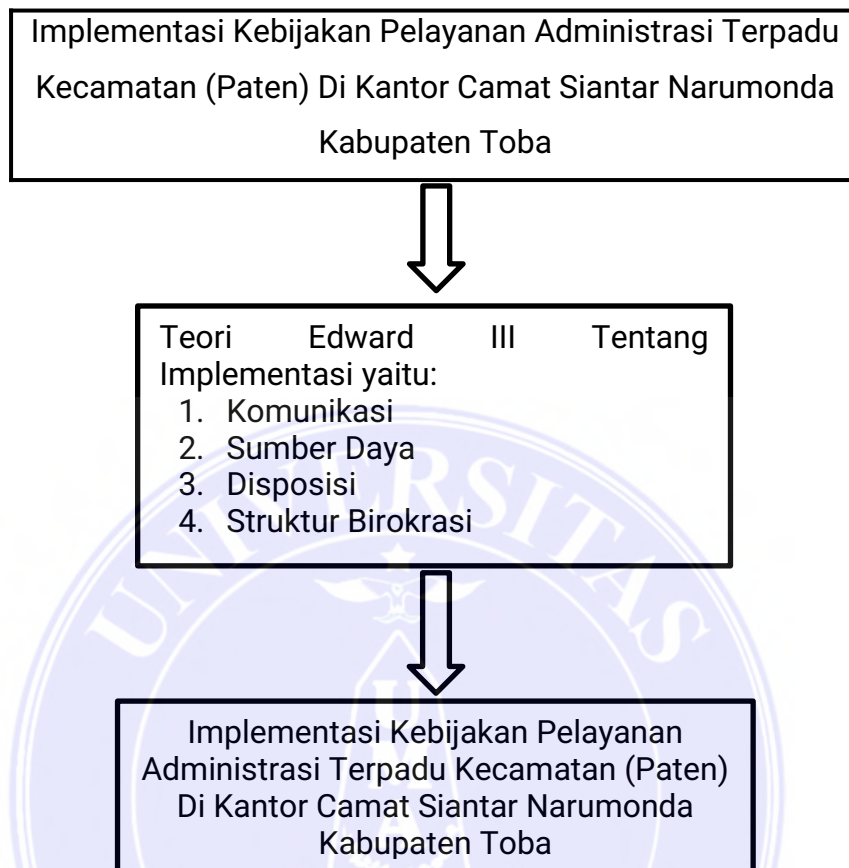
Sarana prasarana meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan

berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, dan perangkat pendukung lainnya. Sedangkan pelaksana teknis meliputi petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, operator computer, pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan.

## 2.9 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan gambaran suatu konsep yang menjelaskan tentang hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2019) mendefinisikan kerangka berfikir adalah aktivitas penelitian yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang menjadi fokus penelitian. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:





**Gambar 2. 1 Kerangka berpikir**

Sumber, Peneliti 2024

## 2.10 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dasar dalam melakukan penelitian, sehingga memperkaya teori-teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditunjukkan sebagai berikut:

1. Sirajuddin, "Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makassar"  
Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 di Kota Makassar

telah berjalan sesuai dengan model pengimplementasian kebijakan publik, terkhusus apabila dikaitkan dengan prinsip “empat tepat” yaitu (1) tepat menjawab permasalahan, (2) tepat pelaksanaan, (3) tepat sasaran, dan (4) tepat lingkungan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa tingkat kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar yang diukur dari perspektif pengguna layanan yaitu masyarakat Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan berkualitas, sangat berkualitas dan tidak berkualitas. Begitu pula kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan puas, disusul responden yang menyatakan sangat puas, dan responden menyatakan tidak puas. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Persamaannya sama-sama membahas tentang implementasi kebijakan pemerintah dalam pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu Perbedaan lokasi penelitian dan waktu penelitian.

2. Umar Zulkarnain, “Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Daerah” Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pada dasarnya pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat adalah Pemerintah Kabupaten Kota. Oleh karena itu, kebanyakan SPM basis penerapannya adalah di kabupaten kota.

Pemerintah melalui departemen sektoral bertugas membuat SPM untuk masing-masing pelayanan yang menjadi bidang ugasnya. Depdiknas membuat SPM untuk bidang Pendidikan Pemerintah provinsi berdasarkan SPM dari pusat dalam kapasitasnya sebagai wakil pusat di daerah memfasilitasi kabupaten dan kota yang ada dalam wilayah kerjanya untuk mencapai SPM tersebut. Argumennya adalah bahwa setiap daerah mempunyai kemampuan yang berbeda satu dengan lainnya tergantung pada kondisi sosial, ekonomi, budaya dan kondisi geografis daerah yang bersangkutan sehingga kegiatan fasilitas dan pemberdayaan sangat penting agar daerah tersebut mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan SPM. Terdapat perbedaan dan persamaan dari penelitian yang sudah dilakukan dan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang implementasi kebijakan. Sedangkan perbedaannya adalah awalan judul yang berbeda, tempat penelitian dan waktu penelitian.

3. Damopilii, (2016) "Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat" Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan Pemerintah kota kotamobagu di kecamatan Kotamobagu Selatan dalam pelayanan kesehatan gratis belum dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya yang dimiliki, baik itu tenaga medis, dan prasarana sarana yang ada di



pusat pelayanan kesehatan kecamatan kotamobagu selatan. Kebijakan pemerintah daerah kota Kotamobagu dalam pemberian pelayanan kesehatangratis bagi masyarakatmasih bersifat pelayanan medis dasar, sedangkan untuk pelayanan medis lanjutan tidak dilayani. Terdapat perbedaan dan persamaan dari peneliti yang sudah dilakukan dan penelitian yang akan dilaksanakan. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang implementasi kebijakan public dalam pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah pada tempat penelitian dan waktu penelitian.

4. Putra Kusuma Agung, (2023) "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Penerimaan Peserta Didik Barudi Sekolah Dasar No 6 Abiansemalkabupaten Badung Provinsi Bali" Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan PPDB di Sekolah Dasar No 6 Abiansema belum berjalan dengan optimal yang dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang kurang paham dengan proses PPDB melalui jalur zonasi karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan sehingga timbul ketidakpuasan beberapa orang tua siswa dalam mengikuti PPDB online. Faktor yang mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik PPDB di Sekolah Dasar No 6 Abiansema karena adanya partisipasi publik dalam proses PPDB online serta adanya standar dan sasaran kebijakan. Sedangkan faktor yang menghambat yaitu adanya calon peserta didik baru yang berada diluar zonasi, adanya NIK peserta didik

yang tidak terdaftar di sistem pendaftaran online, serta adanya jumlah siswa yang melebihi kuantitas rombongan belajar. Terdapat perbedaan dan persamaan antara peneliti yang sudah dilakukan dengan peneliti yang akan dilaksanakan. Persamaan nya adalah sama-sama membahas tentang implementasi kebijakan publik. Sedangkan perbedaan nya adalah tempat penelitian dan juga pada waktu penelitian.

5. Pradana Aditya Bayu, (2017) "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi" Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal ini, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Keputusan Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN), serta ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Bekasi berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi. Terdapat perbedaan dan persamaan antara peneliti yang sudah dilakukan dengan peneliti yang akan dilaksanakan. Persamaan nya adalah sama-sama membahas tentang implementasi kebijakan publik. Sedangkan perbedaan nya adalah tempat penelitian dan juga pada waktu penelitian.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah kemampuan untuk memahami akan suatu fenomena manusia atau social dengan memberikan pandangan rinci melalui sumber dan dilakukan dalam pengaturan serta untuk menciptakan gambaran yang komperehensif dan kompleks yang dapat di ungkapkan dalam kata-kata. Dalam Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode pengumpulan data berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan pada sewaktu penelitian.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan-tindakan dan lain-lain secara holistic dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks tertentu yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah Menurut Moleong (2008) Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, yaitu peneliti yang sebagai instrument kunci terbaik pengumpulan data dan dilakukan secara triangulasi Sugiyono.

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

## 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

## 3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Orang yang dianggap memiliki banyak pengetahuan tentang masalah yang diteliti disebut informan penelitian. Informan tersebut kemudian dipilih sebagai subjek penelitian setelah lokasi penelitian dipilih. Moleong (2008) menyatakan: Dalam suatu penelitian dapat digunakan metode pemilihan informan secara *purposive*, dimana diasumsikan bahwa informan mampu memberikan informasi yang diinginkan sesuai dengan masalah penelitian.

Menurut Moleong (2014) informan penelitian meliputi 3 macam yaitu:

1. Informan Kunci merupakan mereka yang mengetahui dan



memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci pada penelitian ini adalah S.Evendy Marpaung,ST selaku Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba

2. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan Utama pada penelitian ini adalah Risma Sitorus,SE,M.Si selaku Sekretaris Camat, dan manggeleng Togatorop,S Pd selaku kepala seksi pelayanan umum kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba.
3. Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan pada penelitian ini adalah masyarakat  
Yaitu ibu Dermawan Sianturi sebagai petani dan bapak Dedy Sinambela sebagai pedagang.

**Tabel 3. 1 Informan Penelitian**

No	Uraian	Jumlah orang	Keterangan
1	Camat	1	Informan kunci
2	Sekretaris camat	1	Informan utama
3	Kepala Seksi Pelayanan umum	1	Informan utama
4	Masyarakat	2	Informan tambahan
Total		5	

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2024**

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2010: 62) pengumpulan data dilakukan pada kondisi yaitu penelitian pada kondisi sosial dalam konteks yang sesungguhnya, sehingga untuk mengumpulkan

data pada kondisi alamiah tersebut dibutuhkan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

### 1. Observasi

Menurut Sugiyono (2013: 203) observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik observasi melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala yang tampak pada objek penelitian. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis tetapi yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.

### 2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013: 194) Wawancara adalah Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara diartikan juga sebagai kegiatan untuk mencari informasi yang akurat melalui komunikasi dua arah antara peneliti dengan narasumber yang menjadi objek dalam sebuah penelitian. Wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara ataupun dialog secara langsung.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013: 205) bahwa studi dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya- karya monumental dari seseorang. Dokumentasi juga

dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku terkait program stunting maupun dokumen seperti peraturan perundang-undangan untuk memperoleh data yang nantinya akan diolah sehingga tidak berdasarkan perkiraan tetapi sudah tersedia didalam buku maupun dokumen yang sudah ada. Dokumentasi juga dapat dilakukan dengan pengambilan foto.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013: 207) pengertian analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul, kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018: 246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018: 247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan

sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

## 2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018: 249).

## 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018: 252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya

masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

### **3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.5.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan. Peneliti memilih Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba karena ingin melihat bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kantor camat siantar narumonda kabupaten toba.





Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Uraian	Maret 2024	April 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024	Maret 2025	April 2025
1	Pengajuan judul							
2	Bimbingan proposal							
3	Seminar proposal							
4	Penelitian							
5	Seminar Hasil							
6	Perbaikan skripsi							
7	Sidang							

Oleh Peneliti, 2024



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan mengenai analisis masalah yang terdapat di lapangan dan dihadapkan pada teori yang relevan, maka dapat disimpulkan bahwa secara garis besar implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siantar Narumonda Kabupaten Toba telah berjalan lancar. Hal ini dapat terlihat dari sudah terpenuhinya indikator implementasi yang dalam hal ini mengacu pada teori Edward III. Dimulai dari kontinuitas sosialisasi (sosialisasi tiada henti) yang jelas dan memanfaatkan saluran komunikasi dengan baik sebagai bagian dari dimensi komunikasi, pemanfaatan sumber daya yang ada meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, sumber daya kewenangan dalam kecamatan Siantar Narumonda kemudian untuk dimensi disposisi yaitu pengangkatan birokrat atau aparat Kecamatan terkait PATEN sudah efektif tetapi masih belum efisien mengingat masih adanya perbaikan, serta insentif yang diberikan kepada aparat di bagian penyelenggaraan PATEN yang menimbulkan suntikan motivasi bagi aparat. Sudah tersedianya alur SOP PATEN yang jelas dan dapat dimengerti oleh semua pihak sebagai hasil dari indikator struktur birokrasi yang terintegrasi. Meski dalam pelaksanaannya, fragmentasi kebijakan dapat menjadi sesuatu yang buruk jika tidak dikomunikasikan dengan baik.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba, peneliti memberi saran agar:

1. Kantor Camat Kabupaten Toba sebaiknya menambah fasilitas sarana atau prasarana pelayanan, misalnya dengan menambah kursi di ruang tunggu sehingga Masyarakat tidak harus menunggu diluar ruangan.
2. Mencari model sosialisasi PATEN untuk kalangan muda yang lebih kepada pendekatan millenium, dapat berupa pembuatan video animasi tentang PATEN dan ditayangkan secara non-stop melalui media visual pada kantor kecamatan atau di-share melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp.
3. Untuk meningkatkan kompetensi aparatur Kecamatan Siantar Narumonda, Camat Siantar Narumonda dapat mengikutsertakan aparaturnya dalam Diklat minimal satu tahun sekali, khususnya pegawai operasional dan teknis pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Creswell, John W. (2016) *Research design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta: Pusat Pelajar

Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. *Semarang: Widya Karya*, 323.

Kasmad, Rulinawaty. (2013) *Studi Implementasi Kebijakan Publik*, Makassar:Kedai Aksara

Moleong, Lexy J. (2008) *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia jaffray

Noor, Juliansyah. (2017) *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri

Silitonga, P.M. (2011). *Statistika: Teori dan Aplikasi dalam Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Yusuf, Muri A. (2017) *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Zakiah, Daradjat., (2012) *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta: Bandung.

### Jurnal Dan Skripsi

Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal politikom indonesiana*, 2(1), 62-62.

Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1-14.

Umar, Z. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1-13.

Damopolii, R. V. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kota Kotamobagu). *Politico: Jurnal Ilmu*



*Politik*, 3(1), 1168.

Putra, C. G. A. K., Sulandari, S., Suastini, N. L. P., Astuti, N. K. S., & Rahayu, L. R. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Penerimaan Peserta Didik Baru Di Sekolah Dasar No 6 Abiansema Kabupaten Badung Provinsi Bali. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 73-82.

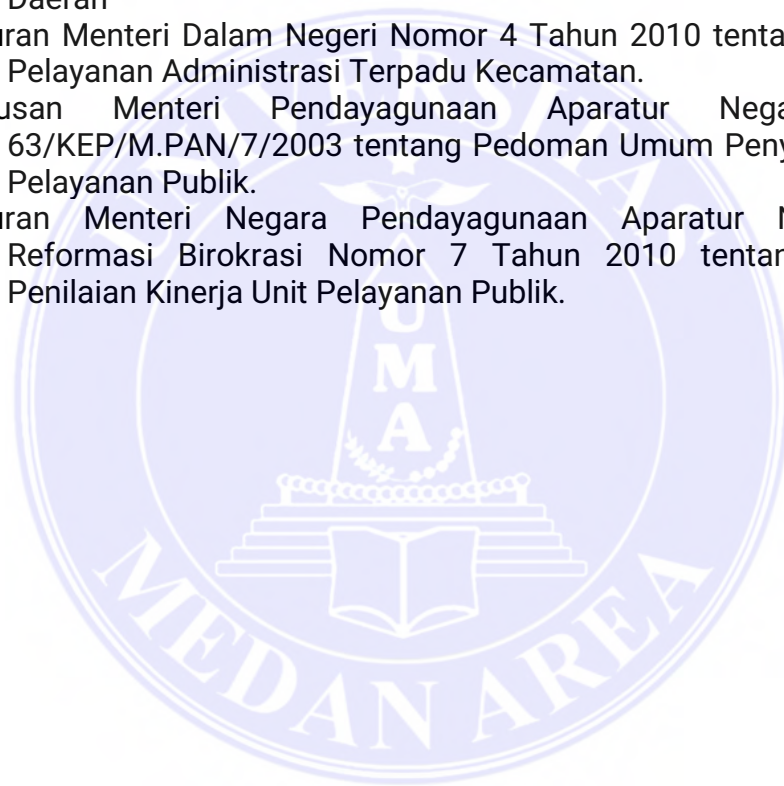
## Undang Undang

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua dari  
UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan  
Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman  
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan  
Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman  
Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

#### Pedoman Wawancara

##### A. Jadwal Wawancara

Hari/Tanggal :

Waktu :

##### B. Identitas Informan

Nama Informan :

Jenis kelamin :

Usia :

Jabatan :

C. Pertanyaan penelitian untuk informan kunci, informan utama dan informan tambahan

#### Komunikasi

1. Bagaimana komunikasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
3. Bagaimana standar Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba? Apakah telah sesuai dengan pelaksanaannya?
4. Apa saja hambatan Komunikasi dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

#### Sumber Daya

1. Bagaimana SDM di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
2. Bagaimana pengaruh SDM terhadap Implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
3. Apa saja hambatan dalam SDM di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

4. Bagaimana dengan sarana dan fasilitas penunjang kegiatan implementasi PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?


#### **Disposisi/Sikap Pelaksana**

1. Bagaimana Disposisi di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
2. Bagaimana pengaruh Disposisi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
3. Apa hambatan dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

#### **Struktur Birokrasi**

1. Bagaimana struktur Organisasi/birokrasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
2. Bagaimana pengaruh Struktur/birokrasi terhadap implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?
3. Apa hambatan dalam pembuatan SOP kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

---

Nomor : 1791/FIS.0/01-10/VII/2024  
Lampiran : -  
Hal : 1  
Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 4 Juli 2024

Kepada Yth.  
**Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba**  
**Di Tempat**

Dengan hormat,  
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :


Nama : Alfebri Marpaung  
NIM : 208520063  
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

*“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba”*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


  
Dr. Musthafa S., S.Sos, M.I.P.

Tembusan:  
1. Ka. Prodi Administrasi Publik  
2. Mahasiswa ybs  
3. Arsip





### Lampiran 3. Surat Keterangan Pelaksanaan Riset

**PEMERINTAH KABUPATEN TOBA**  
**KECAMATAN SIANTAR NARUMONDA**  
Jl. Prof. D.R. K.P. Tarnama Sinambela No. 1 Narumonda  
Email : Kec.sinar@tobakab.go.id

Siantar Narumonda, 25 Juli 2024

Nomor : 420/ /SN/VII/2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : Keterangan Pelaksanaan  
Pengambilan Data/ Riset

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
di-  
Tempat


Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : S. Evendy Marpaung, ST  
NIP : 19770226200502 1001  
Jabatan : Camat Siantar Narumonda

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alfebri Marpaung  
NIM : 208520063  
Program Studi : Administrasi Publik

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Pengambilan Data/Riset di Kantor Camat Siantar Narumonda mulai dari tanggal 08 Juli s/d 25 Juli 2024.  
Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

  
S. EVENDY MARPAUNG, ST  
NIP. 19770226 200502 1001



#### Lampiran 4. Deskripsi Hasil Wawancara (informan kunci)

##### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SIANTAR NARUMONDA KABUPATEN TOBA

###### A. Identitas Responden

Nama :S. Evendy Marpaung, ST  
Jenis kelamin :Laki-Laki  
Umur :47 Tahun  
Jabatan :Camat Siantar Narumonda  
Pendidikan :S1

###### B. Pertanyaan Peneliti untuk informan kunci.

###### **komunikasi**

1. Bagaimana komunikasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** kami selaku kantor camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba akan selalu memberikan secara internal komunikasi antara petugas personal kami berjalan sangat sesuai. dari segi pemahaman, mereka dapat memahami tugas yang mereka jalankan. Dari segi informasi, mereka dapat memberi informasi yang mereka dibutuhkan, tentunya kepada Masyarakat.

2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Misalnya, ada beberapa dari masing masing jenis pelayanan yang Dimana ketentuan dan persyaratan tidak diketahui oleh Masyarakat, petugas personal kami dapat memberikan informasinya secara jelas. Selain itu kami juga selalu melakukan kordinasi dan evaluasi. Bagi saya, pelayanan tidak akan berjalan dengan baik jika petugas personal tidak memahami apa yang menjadi tolak ukur dari sebuah pelayanan itu sendiri. Jadi menurut saya komunikasi internal itu penting, untuk menjalankan Paten begitu juga dengan komunikasi

dengan Masyarakat”

3. Bagaimana standar Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba? Apakah telah sesuai dengan pelaksanaannya?

**Jawab:** Kalau berbicara mengenai standart, pelaksanaannya harus sesuai. Kenapa harus sesuai, karena ada beberapa dari jenis pelayanan yang harus diketahui oleh Masyarakat yang Dimana masing masing dari jenis pelayanan itu sendiri memerlukan persyaratan tertentu. Agar pelaksanaannya berjalan efektif, Masyarakat harus memenuhi persyaratan persyaratan tersebut. Karena kalau tidak, kami tidak akan bisa melayani. Karena bagaimanapun ini berkaitan dengan standart pelayanan yang ada! Jelas sesuai dengan prosedur dengan kebutuhan Masyarakat.

4. Apa saja hambatan Komunikasi dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Kesenangan pada komunikasi pemerintahan dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ditemukan beberapa masalah dalam komunikasi yang berlangsung diantaranya ialah suasana komunikasi yang kurang nyaman, kurang nya saling berinteraksi, dan kurangnya pemahaman oleh penerima pesan.

## LAMPIRAN

### HASIL WAWANCARA INFORMAN UTAMA

#### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SIANTAR NARUMONDA KABUPATEN TOBA

##### A. Identitas Responden

Nama : Manggeleng Togatorop,S.Pd  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Umur : 57 Tahun  
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Umum  
Pendidikan : S1

##### B. Pertanyaan peneliti untuk Informan kunci

###### Sumber Daya

1. Bagaimana SDM di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** kami selalu berstandar pada SOP yang sudah ada meskipun dalam hal Sumber Daya Manusia kami harus dipenuhi dengan kemampuan atau skil. Tapi kami dapat meminimalisir hal tersebut dengan metode saling mengisi, misalkan ada kekurangan pada petugas pelaksanaan di loket pelayanan maka saya turut membantu untuk mengisi kekosongan tersebut dan perlu diketahui bahwa kekurangan tersebut tidak menutup niat baik petugas kami untu melayani dengan baik.

2. Bagaimana pengaruh SDM terhadap Implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Tentu Sumber Daya berpengaruh pada pelaksanaan PATEN.terutama Skil atau kemampuan yang harus dimiliki oleh personal petugas dalam pelaksanaannya, akan berjalan dengan



baik.

3. Apa saja hambatan dalam SDM di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** kami selalu berstandar pada SOP yang sudah ada meskipun dalam hal Sumber Daya Manusia kami harus dipenuhi dengan kemampuan atau skill. Tapi kami dapat meminimalisir hal tersebut dengan metode saling mengisi, misalkan ada kekurangan pada petugas pelaksanaan di loket pelayanan maka saya turut membantu untuk mengisi kekosongan tersebut dan perlu diketahui bahwa kekurangan tersebut tidak menutup niat baik petugas kami untuk melayani dengan baik.

4. Bagaimana dengan sarana dan fasilitas penunjang kegiatan implementasi PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Mengenai sarana dan prasarana kami sudah menyediakan yang terbaik kepada Masyarakat seperti toilet, tempat parkir, papan pengumuman, dll dan mungkin akses untuk menuju ke lokasi atau Kantor Disdukcapil yang menjadi kendala karena lokasi nya yang tidak ada angkutan umum dan Sebagian wilayah penduduk desa ada yang jauh dari pemukiman warga.

## LAMPIRAN

### HASIL WAWANCARA INFORMAN UTAMA

#### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SIANTAR NARUMONDA KABUPATEN TOBA

##### A. Identitas Responden

Nama : Manggeleng Togatorop,S.Pd  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Umur : 57 Tahun  
Jabatan : kepala seksi pelayanan Umum  
Pendidikan : S1

##### B. Pertanyaan peneliti untuk Informan Utama

###### Disposisi/ Sikap Pelaksana

1. Bagaimana Disposisi di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Mengenai disposisi (sikap pelaksana) di kantor ini bahwa kejujuran dan komitmen dari para petugas pelaksana adalah yang utama. Dalam menjalankan PATEN saya pikir kriteria seperti itu sudah dijalankan dengan baik oleh petugas, apa yang kami jalankan selalu berpatokan pada SOP yang ada. Informasi yang saya terima tidak ada petugas pelaksana yang melenceng dari hal tersebut. Tentu hal ini sangat berpengaruh, sifat kejujuran dan komitmen yang dimiliki menentukan baik tidaknya sebuah pelayanan di mata masyarakat.

Saya percaya, melayani dengan jujur dan berkomitmen pada tugas dan tanggung jawab akan menghasilkan pelayanan yang efektif.

2. Bagaimana pengaruh Disposisi terhadap Implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Dalam menjalankan PATEN saya pikir kriteria seperti itu sudah dijalankan dengan baik oleh petugas, apa yang kami jalankan selalu berpatokan pada SOP yang ada. Informasi yang saya terima tidak ada petugas pelaksana yang melenceng dari hal tersebut. Tentu hal ini sangat berpengaruh, sifat kejujuran dan komitmen yang dimiliki menentukan baik tidaknya sebuah pelayanan di mata masyarakat.

3. Apa hambatan dalam disposisi/sikap pelaksana menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Belum adanya anggaran khusus intensif bagi para aparat yang terjun langsung di bidang PATEN (Dimensi Disposisi).



## LAMPIRAN

### HASIL WAWANCARA INFORMAN UTAMA

#### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SIANTAR NARUMONDA KABUPATEN TOBA

##### A. Identitas Responden

Nama : Risma Sitorus, SE, M.Si  
Jenis Kelamin : perempuan  
Umur : 42 Tahun  
Jabatan : Sekretaris Camat  
Pendidikan : S2

##### B. Pertanyaan Peneliti Untuk Informan Utama

###### Organisasi/Birokrasi

1. Bagaimana struktur Organisasi/birokrasi di kantor ini dalam menjalankan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Bahwa setiap pelaksanaan dari masing masing jenis pelayanan yang ada punya persyaratan dan prosedurnya. Dalam menjalankan PATEN, kami selalu berpatokan pada SOP yang ada. Selain itu juga kerja sama tim, komunikasi dan evaluasi diantaranya, itu lah yang kami lakukan.

2. Bagaimana pengaruh Struktur/birokrasi terhadap implementasi Kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Dengan adanya struktur organisasi pelaksanaan lebih terstruktur dan lebih efektif untuk mencapai target serta tujuannya, dan jika prosedur dan persyaratan dan kerja sama tim mampu dijalankan



dengan baik otomatis pelayanannya akan berjalan efektif.

3. Apa hambatan dalam pembuatan SOP kebijakan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Jarak Kecamatan Siantar Narumonda dengan ibukota Kabupaten yang cukup jauh sehingga sedikit menyulitkan masyarakat untuk beberapa proses administrasi yang membutuhkan legalitas dari instansi terkait yang ada di Ibukota Kabupaten (Dimensi Struktur Birokrasi).



## LAMPIRAN

### HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

#### A. Identitas Responden

Nama : Dermawan Sianturi  
Jenis Kelamin : perempuan  
Umur : 36 Tahun  
Pekerjaan : Petani

#### B. Pertanyaan Peneliti Untuk Informan Tambahan

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Menurut saya ruangan nya sudah terlihat bersih dan rapi

2. Bagaimana sarana dan prasarana di Di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Sarana dan prasarana yang lain sudah baik seperti toilet, wifi kecuali kursi di ruang tunggu masih kurang.

3. Apa harapan anda selaku masyarakat dengan adanya pelayanan PATEN di Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba?

**Jawab:** Diharapkan Pelayanan semakin lebih baik, semakin meningkatkan, dan kami masyarakat tidak menghabiskan waktu untuk kami masyarakat.

## LAMPIRAN

### HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

#### A. Identitas Responden

Nama : Dedy Sinambela  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Umur : 42 Tahun  
Pekerjaan : Pedagang

#### B. Pertanyaan Peneliti Untuk Informan Tambahan

1. Apakah pelayanan yang diberikan Kantor Camat sudah sesuai dengan SOP

**Jawab:** Sudah sesuai dengan SOP

2. Apakah pegawai pelayanan Kantor Camat sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

**Jawab:** Dalam pelayanan yang dilakukan petugas, kami belum merasakan bahwa pelayanan yang diberikan itu dilakukan dengan cepat karena saya sendiri Ketika mengurus SURAT KETERANGAN TEMPAT USAHA sendiri sampai selesai masih memerlukan waktu yang cukup lama dengan berbagai alasan yang disampaikan petugas Kantor Camat.

3. Apakah sikap pegawai Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba sopan dan ramah?

**Jawab:** Sudah sopan, ketika bertanya hal yang tidak kami mengerti

petugas langsung memberikan arahan dengan ramah dan sopan.

## LAMPIRAN 5

### DOKUMENTASI PENELITIAN



**Foto Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba Di jalan Prof. DR,  
KP. TARNAMA SINAMBELA, K.NO.01**



**Wawancara Informan Kunci Bapak Camat S. Evendy Marpaung, ST  
Siantar Narumonda Kabupaten Toba**





**Wawancara Informan Utama Bapak Manggeleng Togatorop, S. Pd  
Selaku kepala seksi pelayanan Umum Kantor Camat Siantar  
Narumonda Kabupaten Toba**



**Wawancara Informan Utama Ibu Risma Sitorus, SE, M. Si Selaku  
Sekretaris Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Dedy Sinambela  
Selaku Masyarakat**





**Wawancara Informan Tambahan Ibu Dermawan Sianturi  
Selaku Masyarakat**



**Foto Bersama Camat Dan Pegawai Kantor Camat Siantar Narumonda  
Kabupaten Toba**





## Struktur Organisasi Kantor Camat Siantar Narumonda Kabupaten Toba Tahun 2024

