

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada bagian sub bab ini berisikan tentang peneliti menggunakan referensi penelitian terdahulu, agar dapat memberikan perbandingan dan acuan yang tentunya memiliki keterkaitan dengan penelitian yang peneliti buat saat ini, serta menghindari adanya kesamaan dengan penelitian ini. Peneliti akan manjabarkan beberapa tinjauan pustaka yang diambil atas dasar berbagi referensi terdahulu yang terdapat kesamaan penelitian kali ini serta ditelaah secara seksama dan dibuat ringkas mungkin. Maka dari itu, berikut adalah hasil dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dalam penelitian ini :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lisda Wati (2019) dengan judul *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin*. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan oleh penbeliti merupakan penelitian deskriptif.

Hasil dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah yaitu sudah cukup berkualitas, dapat dilihat dari indikator-indikato: *Tangibels* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Faktor yang menjadi penghambat

implementasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah yaitu dari berkas permohonan yang diserahkan oleh masyarakat atau peminta pelayanan tidak lengkap dan tidak memenuhi persyaratan yang menjadi hambatan bagi pemberi pelayanan atau staff/petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dila Firlena dan Amni Z. Rahman (2016) dengan judul *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang*. Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki beberapa kekurangan pada faktor sumber daya yaitu kuantitas dan kualitas staff dan juga fasilitas. Pada faktor Komunikasi, Kecamatan Bergas sudah memberikan pemahaman tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pada faktor Disposisi diketahui bahwa staf-staf telah mengerti dengan tugas-tugas yang dimiliki, tidak adanya penolakan dan selalu bersikap baik saat melayani masyarakat. Kemudian, pada faktor Struktur Birokrasi diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di Kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor pendorong dalam Implementasi (PATEN) di Kecamatan Bergas yaitu komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat yaitu sumber daya.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Tias Vela Erdina dan Dyah Hariani (2017) dengan judul *Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi pada program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati sudah efektif seperti yang diharapkan. Pada pendekatan sumber dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang pelayanan sudah cukup memadai untuk digunakan oleh masyarakat. Selanjutnya pada pendekatan proses, komunikasi sudah berjalan dinamis. Tetapi masih memiliki hambatan pada ciri lingkungan yaitu seperti terbatasnya jumlah petugas dan dari luas wilayah Kecamatan Gunungpati serta perbedaan latar belakang pendidikan masyarakat setempat. Peneliti telah menyarankan untuk mengoptimalkan peran kelurahan dan sikap petugas harus selalu mencontoh pada swasta.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lisda Wati (2019) <i>Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin</i>	Penelitian ini yaitu metode penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.	Hasil dari penelitian ini yaitu, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah cukup berkualitas, adapun yang menjadi faktor penghambatnya adalah berkas yang diserahkan oleh masyarakat tidak lengkap dan tidak memenuhi persyaratan.

2.	Dila Firlena dan Amni Z. Rahman (2016) <i>Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang</i>	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.	Hasil dari penelitian ini yaitu dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang dapat dikatakan sudah berjalan baik, tetapi masih ada kekurangan pada sumber daya seperti kualitas dan kuantitas petugas pelayanan serta fasilitas yang tersedia di Kecamatan.
3.	Tias Vela Erdina dan Dyah Hariani (2017) <i>Analisis Efektifitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang</i>	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi dalam program PATEN di Kantor Kecamatan Gunungpati sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada pendekatan sumber dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang PATEN sudah tersedia cukup lengkap untuk dimanfaatkan oleh masyarakat. Pada pendekatan proses, komunikasi tercipta dinamis dan selalu menerapkan budaya musyawarah.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Administrasi Publik

Menurut M. Pfiffner dalam Ali Mufiz administrasi publik merupakan koordinasi dari usaha-usaha kolektif yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah.⁴ Mengenai adanya unsur-unsur organisasi dan juga manajemen dalam akuntan publik, maka demikian mengukuhkan bahwa pandangan

⁴ Ali Mufiz, Pengantar Administrasi Negara (Jakarta: Karunika, 1986) h.7

administrasi publik merupakan birokrasi ataupun sebaliknya birokrasi merupakan administrasi publik. Menurut Turner dan Hulme menyebutkan tiga ciri-ciri administrasi publik yaitu sebagai berikut : (1) memiliki kekuatan memaksa, (2) berhubungan secara khusus dengan hukum dan (3) bertumpu pada akuntabilitas publik dalam menjalankan kegiatannya.

Definisi mengenai administrasi publik menurut Chandler dan Plano adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan juga mengelola (*Manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditunjukan untuk mengatur dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.⁵ Arti administrasi publik menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Prethuis (1960) mendefinisikan administrasi publik adalah (1) meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, (2) koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah dan (3) suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Definisi serta cakupan mengenai administrasi publik dapat dijelaskan dengan dua makna yaitu Lembaga dan Publik. Sejarah tentang perkembangan ilmu

⁵ Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik (Bandung: Alfabeta, 2007) h.8

administrasi publik serta konteks kelembagaan dapat dimaknai bahwasanya administrasi publik sebagai bagian dari ilmu ketatausahaan Negara, administrasi publik merupakan organisasi serta manajemen, administrasi publik juga sebagai administrasi pemerintah. Publik pada administrasi publik diterjemahkan dalam konteks kelembagaan, sebagai lembaga Negara dalam organisasi pemerintahan. Maka dari itu, ilmu administrasi publik merupakan studi tentang proses administrasi dalam penyelenggara Negara, di semua cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan juga yudikatif. Administrasi publik juga dapat merupakan sebagai proses penyelenggaraan kepentingan dan masalah bersama, pengambilan keputusan, penyelenggaraan, organisasi, dan lain sebagainya. Administrasi mencakup seperti perumusan kebijakan, kelembagaan serta implementasi dari kebijakan untuk merespon masalah dan juga kepentingan publik.

Administrasi publik bisa dilihat dari aspek politik, legal, manajerial dan okupasi. Dari aspek politik, administrasi publik adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah (*What Government Does*). Disini, administrasi publik adalah segala aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah yang mempengaruhi kehidupan keseharian masyarakat, baik pada ruang lingkup nasional maupun daerah. Hal senada juga disampaikan oleh Shafritz dan Russel (2003), bahwa berbicara tentang administrasi publik pasti berkenaan dengan segala aksi-aksi pemerintah dalam mengelola segala urusan-urusan publik (*Public Affairs*) atau implementasi kebijakan publik. Sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah bisa secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung misalnya pemerintah menyediakan pelayanan pengiriman surat, pemenuhan kebutuhan listrik

masyarakat, dan sebagainya. Secara tidak langsung, penyediaan pelayanan dilakukan oleh pemerintah melalui sektor swasta/bisnis.

Dalam menghadapi persoalan publik, pemerintah harus bisa mengambil keputusan apakah perlu atau tidak perlu untuk melakukan sesuatu. Dan keputusan ini (melakukan atau tidak melakukan sesuatu) adalah kebijakan publik. Setiap keputusan (termasuk keputusan untuk tidak membuat suatu keputusan) dibuat oleh pihak-pihak yang memiliki kontrol politik dan diimplementasikan oleh administrator. Karenanya, kebijakan publik dan administrasi publik adalah dua sisi dari sebuah koin yang tidak dapat dipisahkan. Proses tidak berakhir hanya pada implementasi kebijakan. Saat pemerintah melakukan sesuatu, dipastikan ada upaya untuk membuat kebijakan publik menjadi lebih baik sehingga pembuatan keputusan adalah sebuah proses yang berkelanjutan. Untuk memenuhi mandat legislatif, eksekutif, dan yudikatif dan juga untuk menyediakan pelayanan publik dan regulasi kepada masyarakat umum maka dalam administrasi publik dimanfaatkan teori-teori dan proses-proses manajerial, politik, dan legal.⁶

2.2.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah salah satu dari suatu tindakan untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Implementasi kebijakan publik merupakan sebuah tahapan penting dalam suatu realisasi kebijakan publik yang secara komprehensif. Implementasi kebijakan publik yaitu suatu kajian tentang pelaksanaan dari suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Setelah

⁶ Rosenbloom, *Public Administration: Understanding Management, Politics and Law in Public Sector* (Singapore: McGraw Hill, 2005)

sebuah kebijakan publik telah dirumuskan dan juga disetujui, tahap selanjutnya yaitu tentang bagaimana kebijakan itu bisa mencapai tujuannya. Implementasi kebijakan program melibatkan upaya-upaya pembuatan kebijakan (*Policy Maker*) yang mempengaruhi dari perilaku kelompok sasaran.⁷

Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn yaitu implementasi kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok pemerintahan maupun kelompok swasta yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Dimana yang berarti bahwasanya sebuah proses implementasi kebijakan tidak akan berjalan sebelum Undang-Undang ataupun peraturan yang sudah ditetapkan serta dana yang sudah disediakan untuk membiayai seluruh proses implementasi kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan pada sisi lain juga dianggap sebagai fenomena yang begitu kompleks karena mungkin dapat dipahami sebagai sebuah proses, output ataupun hasil. Menurut George C. Edward III ada empat indikator yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik, yaitu: (1) Komunikasi (2) Sumber Daya (3) Disposisi dan (4) Struktur Birokrasi.

Implementasi suatu kebijakan bisa dibilang berhasil jika tujuan dari kebijakan tersebut sudah tercapai. Maka dari itu, dalam sebuah proses implementasi kebijakan mesti berjalan dengan sebenar-benarnya agar dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Tujuan dari adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yaitu untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan

⁷ A.G Subarsono, Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010) h.87

masyarakat dan juga menjadi contoh pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu yang ada di Kabupaten/Kota dan juga bertujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari kebijakan tersebut akan tercapai apabila dalam implementasi kebijakan itu sudah berjalan dengan efektif dan didukung oleh faktor-faktor lainnya.

Studi implementasi merupakan sebuah studi perubahan, tentang bagaimana perubahan itu bisa terjadi dan bagaimana perubahan itu dapat ditimbulkan. Implementasi juga sebuah studi tentang mikrostruktur dari kehidupan politik, mengenai bagaimana organisasi di dalam dan juga di luar sistem politik yang berinteraksi satu dengan yang lainnya dan menjalankan segala urusan mereka, motivasi apa yang membuat mereka bertindak dan juga mungkin adanya motivasi lain yang bisa membuat mereka bertindak berbeda.⁸

2.2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain secara langsung yang mana hasilnya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik individu maupun kelompok masyarakat. Definisi pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.⁹ Pelayanan menurut Kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau

⁸ Jenkins, W.I., *Policy Analysis, Oxford, Martin Robertson* (1978).

⁹ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2007) h.147

suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Keputusan Menteri PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan ada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Sinambela pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut Thoha (1991) adalah suatu usaha yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan

bantuan terhadap masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintahan adalah institusi terdepan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun menurut Daviddow dan Utta, Pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut *Customer* (orang yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Konsumen adalah pihak yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut. Pelayanan masyarakat menjadi sedemikian penting karena hubungan dengan manusia dalam komunitas masyarakat banyak (*Society Community*). Saat ini, muncul fenomena-fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi seolah-olah melahirkan kesan adanya proses panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan urusan dengan aparatur pemerintahan sehingga muncul istilah debirokratisasi yang artinya upaya untuk lebih menyadarkan prosedur yang dianggap oleh masyarakat berbelit-belit. Hal ini juga disinyalir oleh Kartiwa yang menjelaskan kelemahan yang dihadapi pemerintah, khususnya di daerah, antara lain dicirikan oleh pelayanan masyarakat yang masih berbelit-belit, pemborosan, kurang ramahnya petugas pemberi pelayanan dan tidak efisiennya pelayanan serta lambatnya birokrasi dalam mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pemenuhan tuntutan masyarakat. Konsekuensinya adalah selain penyempurnaan manajemen pemerintahan sebagai kebutuhan yang sangat mendesak, sumber daya manusia aparatur pemerintahan juga perlu terus dibenahi menuju peningkatan kualitas sesuai kebutuhan.

Pelayanan publik ini merupakan sebuah rangkaian atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan dengan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan tersebut dilaksanakan oleh para pejabat, pegawai dan juga para petugas pelayanan yang bertugas untuk melaksanakan setiap kegiatan ataupun serangkaian pelayanan publik. Pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan masyarakat, karenanya pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan serangkaian dari aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, Agus Dwiyanto. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPANRB) Nomor 63 tahun 2004 merupakan Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh para penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang.¹⁰

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan dengan standar pelayanan karena sebagai tolak ukur yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan dan juga sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang sebagai kewajiban dan juga janji penyelenggara kepada masyarakat agar pelayanan berkualitas, mudah, cepat, terukur serta terjangkau. Pelayanan publik sendiri diatur

¹⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPANRB) Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ini dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat dengan penyelenggara pelayanan. Pengaturan tentang pelayanan publik juga bertujuan supaya terwujudnya hubungan serta batasan yang pasti mengenai hak, kewajiban, kewenangan serta tanggung jawab semua pihak terkait penyelenggara pelayanan yang bertujuan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas-asas pemerintah yang baik supaya terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pelayanan publik yaitu seperti pelayanan atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Agar menjamin akan kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka dibutuhkan pembina serta penanggung jawabnya, pembina terdiri dari pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan non kementerian, pimpinan komisi negara dan lembaga lainnya. Para Pembina itu memiliki tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan juga evaluasi.

Penyelenggaraan pada pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan informasi, pengelolaan pengaduan masyarakat, penyuluhan kepada masyarakat, pengawasan internal dan juga konsultasi. Untuk mempermudah pelayanan maka dilakukanlah penyelenggaraan pelayanan terpadu, agar meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi pelayanan. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan, standar pelayanan harus disusun oleh penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan keahlian para penyelenggara, kebutuhan dari masyarakat dan juga dengan kondisi lingkungannya. Pada saat penyusunan standar pelayanan tersebut

wajib menyertakan masyarakat dan juga pihak-pihak terkait. Standar pelayanan publik yaitu meliputi sistem, mekanisme, persyaratan, prosedur, dasar hukum, waktu pelayanan, produk layanan, fasilitas, saran, jumlah petugas, jaminan dan juga biaya ataupun tarif pelayanan. Apabila menerapkan standar pelayanan yang diberikan baik, maka dari itu penyelenggara pelayanan bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Pada penyelenggaraan pelayanan, para penyelenggara diharapkan mampu membuat efektif, efisien dan juga inovasi, karenanya orientasi dari adanya pelayanan yaitu untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

2.2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di tingkat Kecamatan, yaitu dari tahap permohonan sampai dengan penyelesaian yang berupa terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat yang dimaksudkan yaitu mengenai pelayanan cukup dengan satu meja dan dengan adanya sistem ini maka penyelenggara lebih memposisikan masyarakat berhubungan langsung dengan petugas pelayanan. Maka dari itu PATEN merupakan sebuah inovasi baru pelayanan administratif dimana pada pelayanannya jelas berbeda dengan pelayanan sebelumnya, karena Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini bersifat mudah dan cepat dalam melayani masyarakat.

Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu penyelenggaraan pelayanan yang ada di Kecamatan, dimana proses pelayanannya dimulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen

yang di lakukan pada satu tempat melalui satu loket pelayanan. Masyarakat hanya perlu menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan di loket yang tersedia, selanjutnya menunggu panggilan dokumen yang sudah selesai, selanjutnya melakukan pembayaran apabila ada tarif yang harus dibayarkan. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat dari pelayanan kepada masyarakat, karena secara kondisi geografis akan lebih efektif dan efisien apabila dilayani melalui kecamatan. Untuk mewujudkannya Kecamatan sebagai pusat pelayanan, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi yaitu dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat. Melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) lokasi Kecamatan jelas lebih dekat relatif dan juga mudah di jangkau oleh masyarakat dibandingkan dengan tingkat Kota.

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 menyatakan bahwasanya penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) selambat-lambatnya tahun 2015 diseluruh Indonesia. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu dari unit organisasi pemerintah daerah yang memiliki kedudukan strategis karena ada di garis paling depan yang berhadapan secara langsung dengan masyarakat.¹¹ Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan tidak terlepas dari peran para pejabat dalam penyelenggaranya. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pejabat penyelenggara PATEN yaitu terdiri atas :

¹¹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pasal 29

1. Camat

Camat adalah penanggung jawab dari seluruh kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan. Maka dari itu Camat memiliki tugas sebagai berikut :

- Memimpin penyelenggaraan PATEN, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN.
- Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
- Menetapkan pelaksanaan teknis.
- Mempertanggungjawabkan kinerja-kinerja pelayanan PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan adalah penanggung jawab dari kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan. Sekretaris Kecamatan memiliki tugas sebagai penanggung jawab kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN dan bertanggung jawab kepada Camat serta melakukan penatausahaan administrasi PATEN.

3. Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi

Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi mempunyai tugas untuk melaksanakan teknis pelayanan, bertanggung jawab kepada Camat serta melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah salah satu dari bentuk sistem pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan dasar administrasi masyarakat di tingkat kecamatan. Tujuan utama dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Jika dilihat dari tujuannya tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pemerintah sedang berusaha mempermudah masyarakat dalam memperoleh hak-haknya dan juga kewajibannya dalam memperoleh pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

2.3 Kerangka Pemikiran

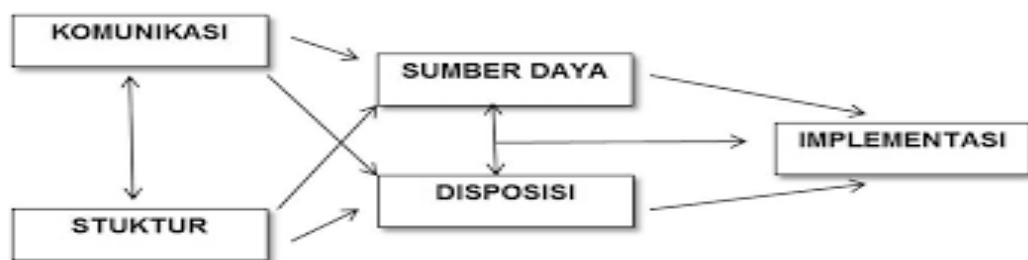
Menurut teori George C. Edward III implementasi kebijakan adalah sebuah proses yang sangat krusial karenanya seberapa baikpun suatu kebijakan jika tidak dipersiapkan, dirumuskan dan juga direncanakan dengan baik dan benar maka dari itu pada proses implementasinya yang sudah menjadi tujuan dari suatu kebijakan itu sendiri tidak akan terwujud.¹² George C. Edward III (1980) mendefinisikan bahwasanya implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu Komunikasi (*Communication*), mengenai keberhasilan proses implementasi kebijakan yang mensyaratkan supaya para implementator mengetahui apa saja yang harus dilakukan. Sumber daya (*Resource*), apabila pada proses implementasinya para implementator kekurangan akan sumberdaya untuk melaksanakan implementasi, maka efektivitas dan efisiensi dari implementasi kebijakan tersebut

¹² George C. Edward III, *Implementation Public Policy* (Washington DC : Congressional Quarter Press, 1980) h.1

menjadi sebuah terkendala. Disposisi (*Disposition*), sikap dan juga karakteristik yang dimiliki oleh para implementator kebijakan juga mempengaruhi akan proses implementasi kebijakan. Struktur birokrasi (*Beureucratic Structure*), berfungsi untuk mengimplementasikan kebijakan yang terdiri atas aspek yang ada pada struktur organisasi yaitu serpeti Standar Operasional Prosedur/SOP kebijakan dan juga fragmentasi.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan model implementasi yang berdasarkan dengan empat teori yang telah dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980) yang menilai implementasi suatu kebijakan adalah sebagai sebuah proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor-faktor yang saling mempengaruhi dan juga saling berinteraksi satu sama lain yang mempengaruhi jalannya proses implementasi kebijakan. Menurut George C. Edward III terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi maupun juga kegagalan dari implementasi kebijakan. Keempat faktor tersebut antara lain : Komunikasi (*Communication*), Sumber Daya (*Resource*), Disposisi/Sikap (*Disposition*), dan Struktur Birokrasi (*Beureucratic Structure*). Berikut ini merupakan gambaran atau konsep dari faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya proses implementasi kebijakan publik menurut dengan model George C. Edwards III :

Gambar 2.1 Model Implementasi Geoge C. Edward III



Kantor Kecamatan adalah salah satu dari kantor lembaga pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Kecamatan yaitu untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat di wilayahnya. Kantor Kecamatan Cinere yang juga sebagai salah satu bentuk kantor Kecamatan yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pelayanan pada kantor Kecamatan adalah titik tengah dari kegiatan yang ada di kantor Kecamatan karena tugas utama dari Pemerintahan yaitu untuk memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu pelayanan yang ada di Kecamatan dimana proses pelayanannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap tebitnya dokumen yang dilakukan pada satu tempat melalui loket pelayanan yang tersedia di Kecamatan. Kecamatan Cinere Kota Depok adalah salah satu kantor pemerintahan yang tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan PATEN di Kecamatan Cinere, berikut adalah kerangka pemikiran penelitian.

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

