

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BANDAR KABUPATEN BENER MERIAH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

KHAIDIR HAKIM

NIM. 200802064

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2024 M / 1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Khaidir Hakim
NIM : 200802064
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Keramat Jaya, 27 Februari 2002
Alamat Domisili : Meunasah Krueng, Ingin Jaya, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. **A R - R A N I R Y**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 12 Juli 2024

Yang Menyatakan



KHAIDIR HAKIM

NIM. 200802064

**“IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BANDAR KABUPATEN BENER MERIAH”**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara**

Oleh :

KHAIDIR HAKIM
NIM. 200802064

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Banda Aceh, 22 Juli 2024

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I



Muazzinah, M.PA.
NIP. 198411252019032012

Pembimbing II



Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.
NIP. 199011192022031001

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BANDAR KABUPATEN BENER MERIAH**

SKRIPSI

KHAIDIR HAKIM

NIM. 200802064

Telah Diuji Oleh Panitia Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 12 Agustus 2024 M
7 Safar 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Muazzinah, M.P.A.
NIP. 198411252019032012

Sekretaris,



Zakki Fuad Khalil, M.Si.
NIP. 199011192022031001

Penguji I,



Aklima, S.Fil.I., M.A.
NIP. 198810062019032009

Penguji II,



Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P.
NIDN. 20171117904

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muji Mulla, S.Ag. M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik di kecamatan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dibuat dalam satu tempat. Permasalahan yang masih ada di Kantor Kecamatan Bandar seperti fasilitas atau sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas, kurangnya anggaran untuk memenuhi segala fasilitas dan belum adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait PATEN. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat keberhasilan implementasi PATEN di Kecamatan Bandar dan melihat kendala yang dialami Kecamatan Bandar dalam mengimplementasikan PATEN. Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara wawancara, observasi dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah Implementasi PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bandar terbukti belum berjalan dengan baik dengan melihat dari 3 dimensi yang ada pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu persyaratan substantif, persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Dari 3 dimensi tersebut hanya 1 dimensi yang memenuhi kriteria keberhasilan implementasi PATEN yaitu persyaratan substantif. Sedangkan 2 dimensi lainnya tergolong belum memenuhi keberhasilan suatu implementasi PATEN.

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pelayanan Publik*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, karena dengan berkat karunia-Nya Penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah” ini tepat pada waktunya. Shalawat beriring salam mari kita sanjung sajikan kepada Nabi besar Muhammad SAW. yang telah menjadi suri tauladan bagi makhluk seluruh alam.

Skripsi ini adalah hasil dari penelitian dan merupakan syarat untuk menyelesaikan dan memperoleh nilai mata kuliah Skripsi. Selama melakukan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, arahan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc. Sc Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Muhammad Thalal, Lc., M.SI., M.Ed Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda

Aceh, sekaligus selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Reza Idria, S.H.I., M.A., Ph.D Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Muazzinah, M.PA. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Sekaligus menjadi Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktunya serta memberikan saran dan masukan yang dapat membantu dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
7. Siti Nur Zalikha, M.Si Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Zakki Fuad Khalil, M.Si. Selaku Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan masukan luar biasa dan menjadi tempat diskusi terkait semua persoalan yang didapatkan dalam menulis skripsi ini.
9. Segenap seluruh dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Seluruh pihak Kantor Kecamatan Bandar yang telah bersedia menjadi rekan peneliti dalam hal berdiskusi serta pemberian data-data yang diperlukan oleh peneliti.
11. Kepada kedua orang tua, kakak dan adik dan seluruh keluarga serta kerabat, terima kasih atas doa, nasehat dan bimbingannya, serta kasih sayang yang

selalu diberikan dan juga menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada Mega Maysari S.Pd yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat serta tenaga. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

13. Sahabat Alue Dragon People Lusi Oktaviana, Shafa Zahiya Asca, Muhammad Rizki, Yuan Abdillah Aqsa, Kamalurradad, Haikal Kalmi, Said Syamssiraj Assagaf, Muhammad Ramadhan dan Azwir M. Jamil serta teman seperjuangan yang menjadi tempat diskusi, penyemangat dan yang mendampingi peneliti sampai skripsi ini selesai.

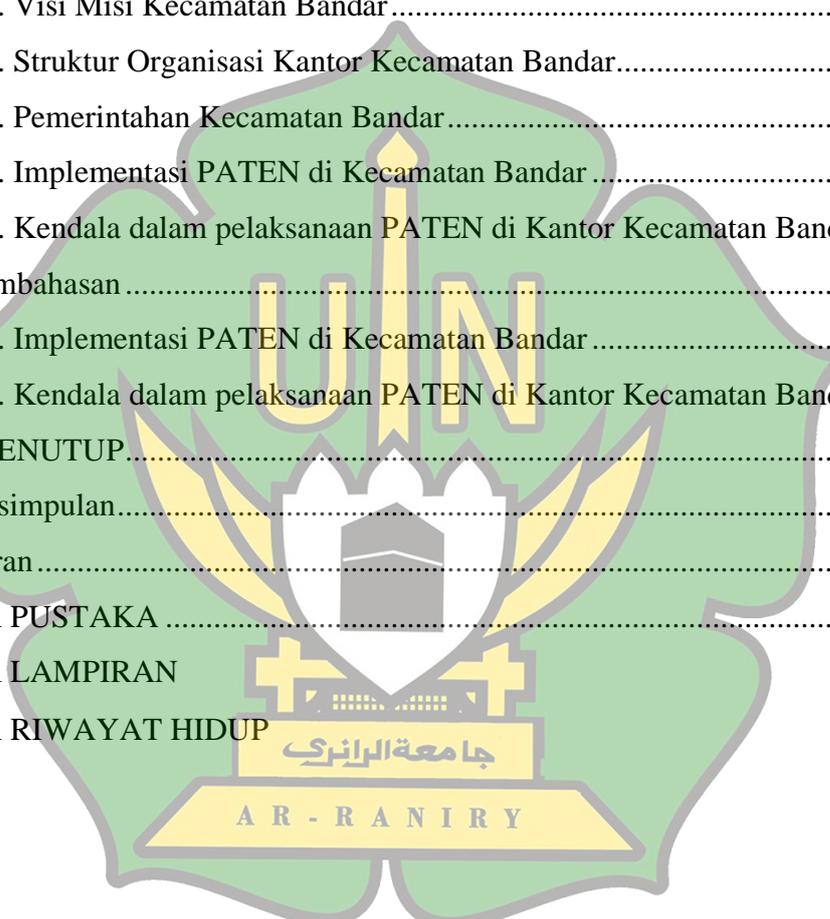
Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi seluruh kalangan, dan menjadi langkah awal menuju pemahaman yang lebih baik tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan serta wawasan yang penulis miliki. Penulis berharap kritikan dan saran yang membangun, demi kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat kepada semua orang serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	iv
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kebijakan.....	9
2.3. Implementasi Kebijakan.....	11
2.4. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	17
2.5. Pelayanan Publik.....	19
2.6. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Fokus Penelitian.....	24
3.3. Lokasi Penelitian.....	25
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	26

3.5. Informan Penelitian	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data	27
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Hasil Penelitian.....	29
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
4.1.2. Visi Misi Kecamatan Bandar	31
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bandar.....	32
4.1.4. Pemerintahan Kecamatan Bandar	33
4.1.5. Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar	44
4.1.6. Kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar	54
4.2. Pembahasan	58
4.2.1. Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar	58
4.2.2. Kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar	64
BAB V PENUTUP.....	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kerangka Pemikiran

Tabel 3.1. Fokus Penelitian

Tabel 3.2. Informan Penelitian

Tabel 4.1. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bandar

Tabel 4.2. Data masyarakat penyelenggara PATEN (Tahun 2021 s.d 2023)



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Lokasi Penelitian

Gambar 4.2. Jenis Pelayanan di Kantor Camat Bandar



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan FISIP

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik tentunya tidak asing bagi semua masyarakat, karena sebagian besar masyarakat pastinya sudah pernah menjadi bagian dari pelayanan publik tersebut maupun itu yang melayani ataupun dilayani, Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau kegiatan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan penjelasan tentang pelayanan publik. Pelayanan diberikan untuk memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Artinya dalam suatu pelayanan adanya pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun secara kelompok.¹

Salah satu langkah yang direncanakan oleh pemerintah agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sehingga pemerintah mengeluarkan suatu sistem yang bernama Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini. PATEN

¹ Regulasi, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Undang-Undang Republik Indonesia*, 2009.

adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang mana dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilaksanakan dalam satu tempat yaitu di kantor kecamatan. Maksud diselenggarakannya PATEN adalah untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat karena secara geografisnya akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan karena lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan mudah dijangkau masyarakat jika dibandingkan dengan yang harus ke kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.²

Kecamatan bisa mewujudkan sebagai pusat pelayanan tersebut jika sudah memenuhi sejumlah persyaratan. Pertama, persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang ini meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota ini dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Pendelegasian wewenang ini menjadi persyaratan substantif, Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota.³ Kedua, persyaratan administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan

² Regulasi, "Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan," 2010.

³ Regulasi, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan," 2008.

penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanannya meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Ketiga, persyaratan teknis, yaitu yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN.

Sesuai pada persyaratan pertama yaitu persyaratan substantif bahwasanya di Kabupaten Bener Meriah bupati melimpahkan sebagian wewenang kepada camat melalui Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat, dalam peraturan ini dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Kemudian Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dalam peraturan bupati ini adalah petunjuk bagi pemerintah kecamatan dalam rangka pelaksanaan kewenangan dan tugas yang dilimpahkan.⁴

Berdasarkan penjelasan umum dari ketiga persyaratan diatas, terdapat permasalahan pelaksanaan PATEN yang ada di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah yaitu di persyaratan kedua adanya permasalahan administratif, yaitu dari aspek standar pelayanan, di Kecamatan Bandar dari segi pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan yang menjadikan PATEN itu belum tercapai SOP nya sesuai dengan standar pelayanan yang tertera di PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun

⁴ Regulasi, "Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat," 2018.

2010. Namun untuk proses perizinan tertentu harus melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait sehingga waktu pelayanan tidak dapat dipastikan. Lalu di persyaratan ketiga adanya permasalahan teknis yaitu keterbatasan kualitas serta kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) juga menghambat pelaksanaan PATEN. Berdasarkan Pasal 11 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang mensyaratkan pelaksana teknis adalah PNS. Tetapi belum dapat dipenuhi oleh Kecamatan Bandar, karena terbatasnya jumlah personil atau pegawai di kantor Kecamatan Bandar.

Kemudian yang menjadi masalah konkritnya diambil dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bener Meriah terbaru, di Kecamatan Bandar ini merupakan Kecamatan yang memiliki rumah tangga terbanyak di Kabupaten Bener Meriah dan juga memiliki desa kedua terbanyak di Kabupaten Bener Meriah setelah Kecamatan Bukit yaitu terdapat 35 desa, lalu secara kondisi geografis Kecamatan Bandar akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kantor kecamatan dikarenakan Kecamatan Bandar ini bukan merupakan Ibukota dari Kabupaten Bener Meriah sedangkan kantor-kantor yang bersifat pelayanan publik dari Kabupaten terletak di Kecamatan Bukit yang dimana sudah jelas Kecamatan Bukit ini tidak perlu lagi dengan adanya PATEN.⁵

Rencana penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk

⁵ Badan Pusat Statistik Kabupaten Bener Meriah, "Data Kependudukan," 2022.

meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah, yang mana penerapan PATEN di Kecamatan Bandar ini terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya karena di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 dituliskan Seluruh kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5(lima) tahun sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kecamatan Bandar belum mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang sesuai dengan regulasi PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010.
2. Terdapatnya kendala-kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah.

1.3. Rumusan Masalah

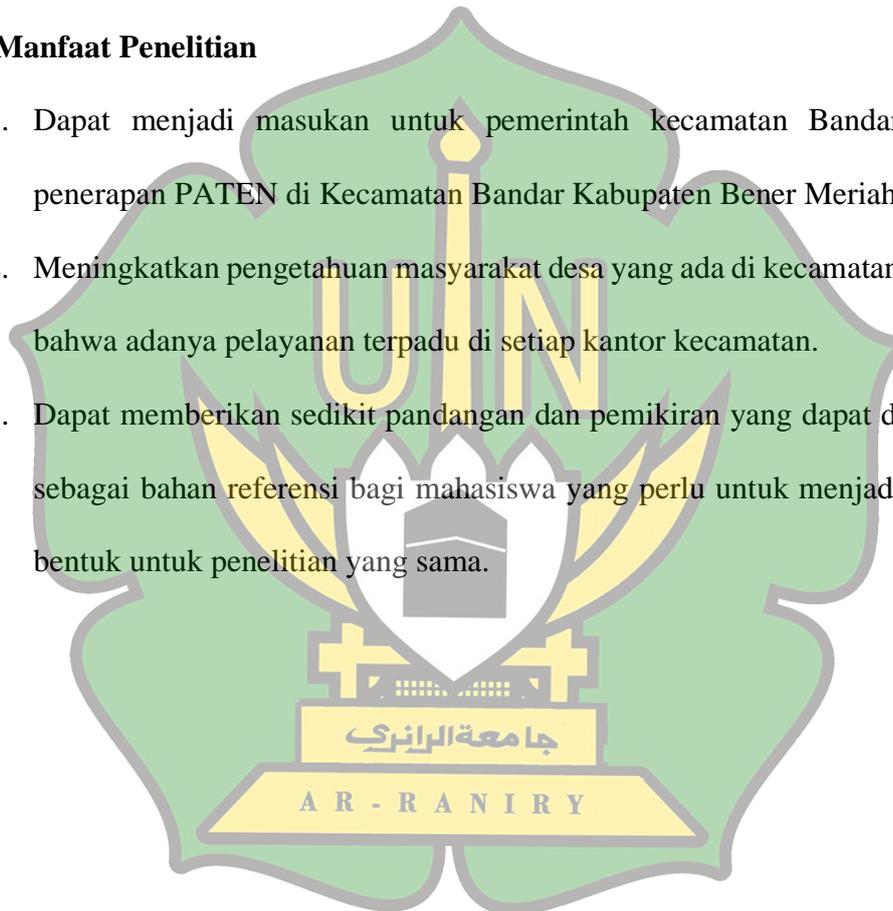
1. Bagaimana mekanisme implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah ?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah ?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah.
2. Untuk menemukan dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Dapat menjadi masukan untuk pemerintah kecamatan Bandar dalam penerapan PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah.
2. Meningkatkan pengetahuan masyarakat desa yang ada di kecamatan Bandar bahwa adanya pelayanan terpadu di setiap kantor kecamatan.
3. Dapat memberikan sedikit pandangan dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang perlu untuk menjadi contoh bentuk untuk penelitian yang sama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penulis perlu memberikan contoh penelitian terdahulu yang juga membahas mengenai PATEN. Dalam hal ini penelitian terdahulu akan dijelaskan mengenai isi dan pembahasan, sehingga pada akhirnya dapat diketahui bahwa penelitian penulis memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu.

Penelitian Pertama yang ditulis oleh Dwi Julianti Rizka Safitri, Fahranuddin Jamanie dan Hariati yang berjudul Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang pada tahun 2018, dengan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Pembahasan dan hasil penelitian ini adalah Bahwa Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang Prosedur Pelayanan sudah sederhana karena alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Waktu penyelesaian pelayanan dalam pengurusan izin cukup baik, cepat dan tepat. Karena kantor kecamatan bontang utara memiliki komitmen pelayanan yang wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. Biaya pelayanan sudah tidak ada lagi pemungutan biaya di kantor kecamatan bontang utara, semua

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bebas dari biaya atau tanpa dipungut biaya sedikitpun.⁶

Penelitian Kedua yang ditulis oleh Saikur Rasidin yang berjudul Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik) pada tahun 2021, dengan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Pembahasan dan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik terdapat enam pokok yaitu, Kesederhanaan Pelayanan, Kejelasan Pelayanan, Kepastian waktu Pelaksanaan Pelayanan, Pegawai atau MSDM, Kelengkapan Sarana Prasarana, Masyarakat.⁷

Penelitian Ketiga yang ditulis oleh Yuda Ariandi, Adiarto dan Hasim As'ari dengan judul Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2022, dengan metode penelitian Kualitatif atau peneliti lain menyebutnya paradigma naturalistik. Pembahasan dan hasil penelitian ini adalah Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hulu dengan landasan teori implementasi Van meter & Van Horn menemukan ada 4 variabel yang dapat terlaksana dengan baik diantaranya ada ukuran dan tujuan kebijakan, karakteristik agen pelaksana, sikap (disposisi) dan

⁶ Dwi Julianti Rizka Safitri And Fahrnuddin Jamanie, "Penerapan Standar Pelayananadministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang," *Ejournal Administrasi Negara*, Vol. 6, 2018.

⁷ Saikur Rasidin, "Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik)," *Jurnal Inovasi Sektor Publik* Volume 1, (2021): 1–22.

komunikasi, dengan 2 variabel yang belum terlaksana dengan baik yaitu sumber daya dan lingkungan, sosial dan politik. Tetapi dalam keseluruhan pelaksanaannya sudah berjalan dengan lancar dan kondusif.⁸

Berdasarkan dari beberapa peneliti terdahulu yang mempunyai kaitan dengan penelitian penulis ini, maka penulis melihat beberapa kesamaan, antara lain: sama-sama membahas tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan juga memiliki metode penelitian yang sama, yaitu metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya adalah memiliki wilayah atau tempat dan juga waktu yang berbeda sehingga menentukan perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima pelayanan dan penarikan kesimpulan berbeda, juga memiliki arah judul yang berbeda sehingga hasil penelitian terdahulu berbeda dengan hasil penelitian penulis.

2.2. Kebijakan

Kebijakan adalah serangkaian aktivitas, tindakan, sikap, rencana program, dan keputusan yang diambil oleh para aktor (pihak terkait) untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Kebijakan sangat penting untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Terdapat dua aspek dalam kebijakan: (a) Kebijakan sebagai bentuk respons terhadap kejadian yang terjadi untuk menciptakan harmonisasi di antara pihak-pihak yang berkepentingan dan memberikan insentif bagi perilaku rasional dalam kerja sama; (b) Kebijakan sebagai praktik sosial. Kebijakan tidak bersifat tunggal atau terisolasi, melainkan merupakan hasil dari perumusan oleh

⁸ Hasim As'ari Yuda Ariandi, Adiando, "Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir" Volume 4 N (2022): 1–6.

pembuat kebijakan (pemerintah) yang didasari oleh kejadian di masyarakat. Kejadian tersebut muncul dari proses kehidupan masyarakat yang tidak asing, terisolasi dan berdiri sendiri.⁹

Kebijakan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan tertentu dan menyelesaikan masalah dengan menggunakan sarana dan dalam jangka waktu tertentu. Kebijakan biasanya bersifat fundamental karena hanya memberikan pedoman umum sebagai dasar tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan bisa berasal dari individu atau kelompok yang menyusun serangkaian program, aktivitas, atau tindakan dengan tujuan tertentu. Kebijakan ini diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaku (stakeholders) untuk menyelesaikan masalah tertentu. Proses kebijakan dapat dijelaskan sebagai sebuah sistem yang meliputi: input, proses, dan output. Input kebijakan adalah isu kebijakan atau agenda pemerintah, sementara proses kebijakan melibatkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan. Isu dan perumusan kebijakan dapat dilihat sebagai proses politik yang dilakukan oleh elit politik dan/atau kelompok-kelompok penekan. Output dari proses kebijakan adalah kinerja kebijakan. Oleh karena itu, kebijakan tidak bersifat permanen; kebijakan dibuat untuk jangka waktu tertentu sebagai solusi atas masalah yang ada dan untuk melayani kepentingan.¹⁰

Secara keseluruhan, kebijakan adalah alat penting bagi organisasi dan pemerintah untuk mengarahkan tindakan, mengelola sumber daya, dan mencapai

⁹ Nurhizrah Gistituati, Desrinelti, Maghfirah Afifah, "Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan," *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)* 6, no. 1 (2021): 83.

¹⁰ Abdullah Ramdhani Muhammad Ali Ramdhani, "Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik," *Jurnal Publik* Vol 11, no. January (2020): 1–12.

tujuan yang diinginkan. Dari pernyataan tersebut, kebijakan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan untuk memecahkan masalah dengan menggunakan fasilitas tertentu dalam jangka waktu tertentu. Kebijakan bersifat mendasar karena berfungsi sebagai pedoman dalam mencapai tujuan yang telah disepakati.

2.3. Implementasi Kebijakan

2.3.1. Pengertian Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Hal ini berkaitan dengan suatu perencanaan, kesepakatan, maupun penerapan kewajiban. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap. Tujuan dari implementasi adalah untuk memastikan bahwa rencana yang sudah disepakati bisa diterapkan dan membawa dampak yang positif.

Implementasi kebijakan, dalam pengertian luas, dipandang sebagai suatu tindakan dari proses kebijakan segera setelah undang-undang ditetapkan oleh lembaga yang berwenang, selanjutnya dilakukan oleh pemerintah, individu secara pribadi atau kelompok masyarakat untuk mencapai tujuan. Tindakan-tindakan yang

dilakukan itu harus mampu mengaitkan antara tujuan yang dirumuskan dan realisasi atau hasil yang akan dan atau telah dilakukan, agar ada sinkronisasi.¹¹

2.3.2 Model Implementasi Kebijakan

Adapun dalam mengimplementasikan suatu kebijakan dikenal beberapa model sebagai berikut :

1) Model Teori George C. Edward III

George C. Edward III ini menyatakan terdapat 4 indikator yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut saling berhubungan satu sama lain.¹²

1. Komunikasi

Merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan seseorang, badan atau instansi untuk menyampaikan informasi kepada orang lain atau masyarakat. Setiap kebijakan tidak akan sampai kepada masyarakat tanpa melalui proses sosialisasi kebijakan. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan

¹¹ Muhammad Taufan Qohar, "Analisis Implementasi Kebijakan Terminal Parkir Elektronik Di Kota Bandung," *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik* 21, no. 2 (2018): 37, <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.108>.

¹² Mening Subekti, Muslih Faozanudin, and Ali Rokhman, "Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi Terhadap Efektifitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Pada Satuan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Tambak," *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)* 3, no. 2 (2017): 58–71, <https://doi.org/10.52447/ijpa.v3i2.923>.

kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran Implementasi Kebijakan. Menurut Edward III komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (transmission), kejelasan (clarity) dan konsistensi (consistency) :

a) Transmisi: maksudnya dalam komunikasi sering terjadi salah pengertian (miskomunikasi). Kebijakan publik seharusnya disampaikan tidak hanya kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

b) kejelasan : komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan 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 kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

c) konsistensi : perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan) serta tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, karena jika perintah yang diberikan sering berubah- ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

2. Sumber daya

Sumber daya mempunyai peranan yang sangat penting bagi implementasi kebijakan. Oleh sebab itu perlu tenaga yang ahli dan relevan dalam ukuran yang tepat dengan tugas-tugasnya. Sumber daya merupakan hal yang penting dalam

implementasi kebijakan yang baik. Menurut Edward III bahwa sumber daya tersebut meliputi beberapa dimensi :

- a) Sumber daya Manusia : kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya.
- b) Sumber daya Anggaran : terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas.
- c) Sumber daya Peralatan : sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.
- d) Sumber daya Kewenangan : pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan.

3. Disposisi

Disposisi merupakan keinginan atau kesepakatan dikalangan “aktor” untuk implementasi kebijakan secara efektif, pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus mereka kerjakan namun adanya kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh sungguh. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada indikator disposisi ialah:

a) Pengangkatan birokrat : dalam artian pemilihan dan pengangkatan pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan; lebih khusus lagi pada kepentingan warga.

b) Insentif : dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu merupakan salah satu faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah kebijakan dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (self interest) atau organisasi.

c) Pemahaman: Pelaksana kebijakan harus memahami tujuan, isi, dan maksud dari kebijakan tersebut. Tanpa pemahaman yang jelas, pelaksana mungkin akan salah dalam menginterpretasikan atau menjalankan kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Struktur birokrasi merupakan indikator penting dalam melaksanakan suatu kebijakan, tanpa adanya struktur birokrasi yang baik, kebijakan yang akan dilaksanakan tidak akan maksimal. Struktur birokrasi berupa adanya koordinasi yang baik antara instansi-instansi terkait dalam melaksanakan suatu kebijakan serta pengeloaan kegiatan mulai dari pembuatan kebijakan sampai pada para pelaksana dilapangan. Implementasi kebijakan bisa tidak efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi. Struktur birokrasi ini mencakup beberapa aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan dan hubungan antara unit-unit organisasi. Terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yaitu :

a) Standard Operational Procedure (SOP) : merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja.

b) Fragmentasi : merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa dinas yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi.

2) Model Teori Van Meter dan Van Horn

Menyatakan bahwa kinerja implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat tercapainya standar dan sasaran tertentu yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa terdapat 6 variabel bebas yang saling berkaitan antara kebijakan dan kinerja. Variabel tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan.
2. Ukuran dan tujuan kebijakan.
3. Sumber-sumber kebijakan.
4. Karakteristik badan pelaksana.
5. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.
6. Sikap para pelaksana.¹³

¹³ Hardiansyah, *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik*. (Yogyakarta: Gava Media., 2017).

2.4. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah program dari pemerintah yang berbentuk pelayanan khususnya pada pelayanan administrasi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut Standar Operasional Prosedur (SOP). Dilaksanakan di kantor kecamatan yang mana di dalam pelaksanaan tugasnya camat memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota.¹⁴

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.¹⁵

Persyaratan PATEN menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan :

A. Persyaratan Substantif

Syarat substantif yang dimaksud adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi : bidang

¹⁴ Dyah Hariani Tias Vela Erdina, "Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang," *Journal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 2022, 1–20, <http://www.fisip.undip.ac.id>.

¹⁵ Dian Utomo, *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementerian Dalam Negeri Indonesia.*, 2010.

perizinan dan bidang non perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana yang dimaksud yaitu ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

B. Persyaratan Administratif

Persyaratan administratif meliputi sebagai berikut :

1. Standar pelayanan

Standar pelayanan yang dimaksud meliputi: jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

2. Uraian tugas personil kecamatan.

Uraian tugas personil kecamatan sebagaimana yang dimaksud yaitu diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

C. Persyaratan Teknis

Persyaratan teknis sebagaimana yang dimaksud adalah :

1. Sarana prasarana

Sarana prasarana sebagaimana yang dimaksud meliputi, Loker/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.

2. Pelaksana teknis

Pelaksana Teknis sebagaimana yang dimaksud yaitu meliputi, Petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan.

Pelaksana Teknis tersebut merupakan Pegawai Negeri Sipil di kantor Kecamatan.

2.5. Pelayanan Publik

2.5.1. Definisi Pelayanan Publik

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan 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. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakatlah yang merupakan seluruh pihak penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik warga negara maupun penduduk sebagai

orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah 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.¹⁶

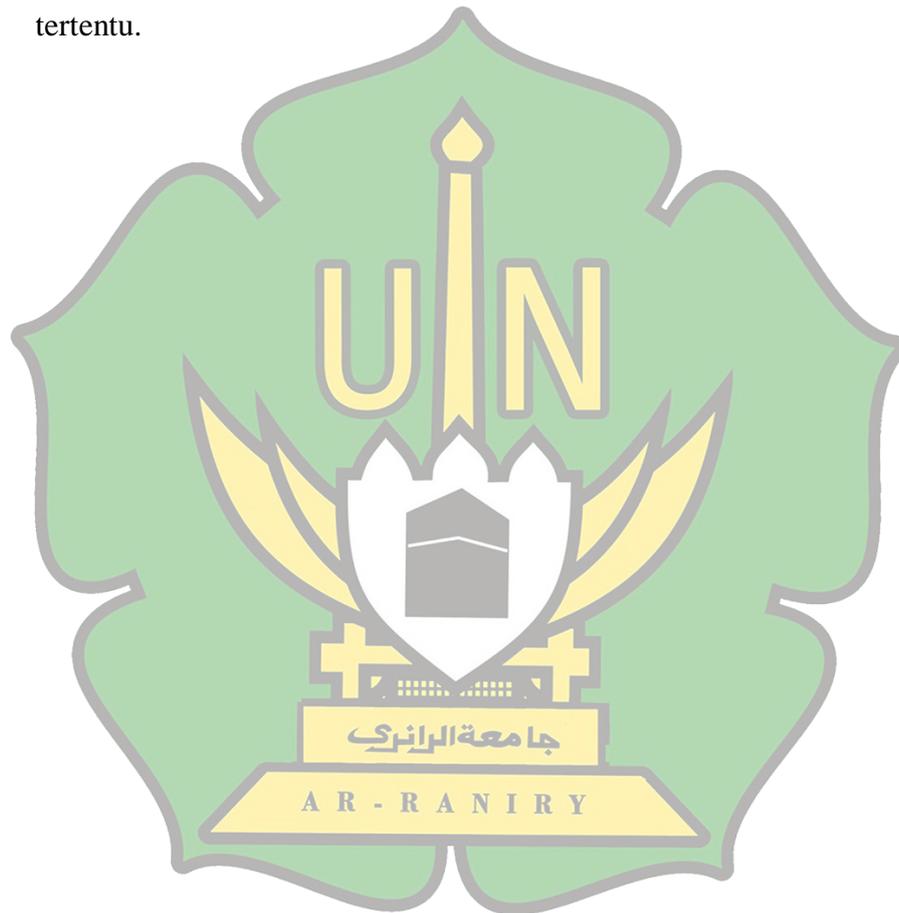
2.5.2. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu sebagai berikut:

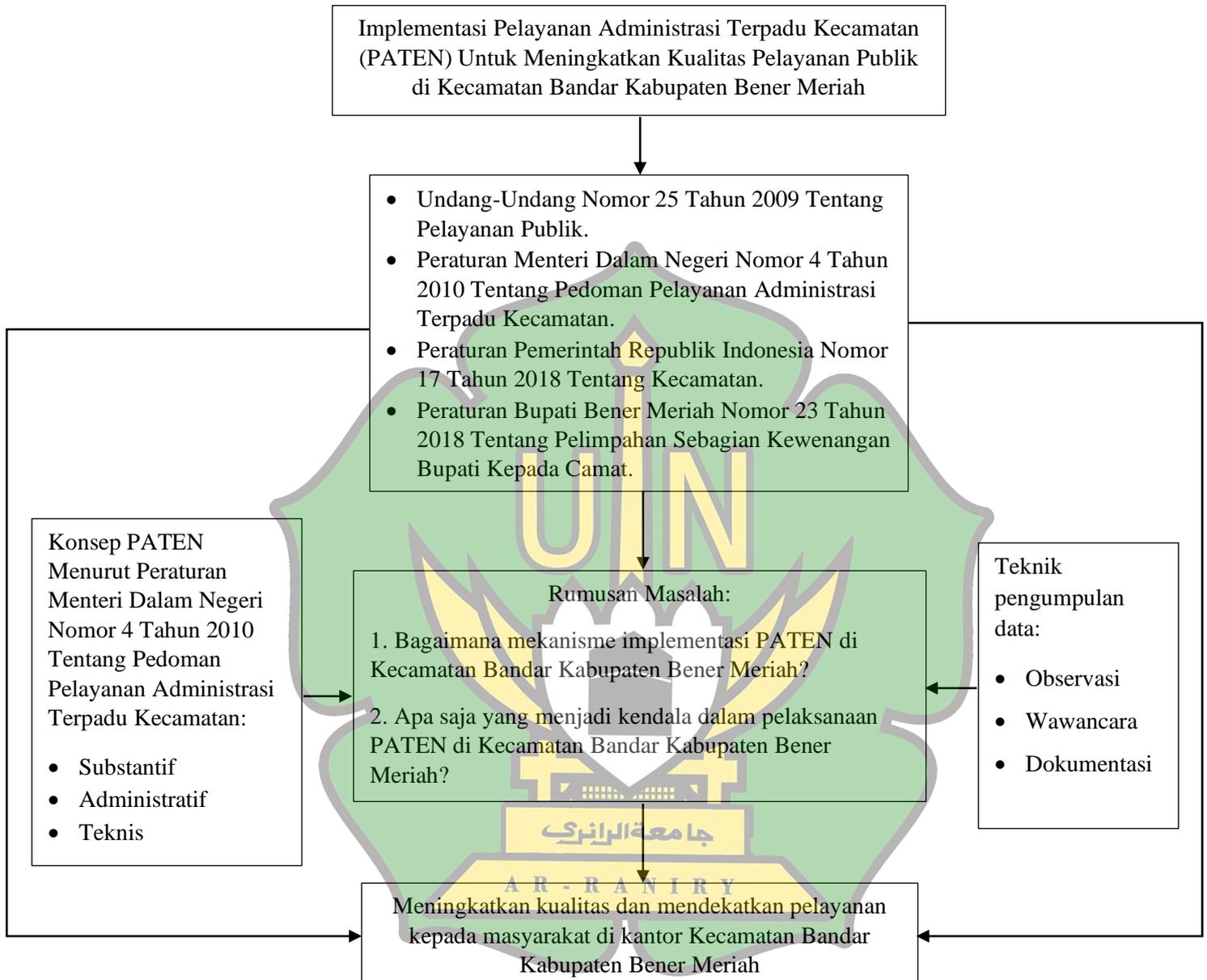
1. Pelayanan Administratif, jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain lain.
2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.

¹⁶ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Alfabeta. Bandung., 2007).

3. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.



2.6. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan dari judul penelitian, Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan suatu metode atau pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan suatu proses peristiwa yang sedang berlaku saat ini di lapangan yang dimana dijadikan sebagai objek penelitian, selanjutnya data dan informasi yang didapat dianalisis untuk memperoleh suatu pemecahan masalah.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Penelitian kualitatif bertujuan memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti.¹⁷

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung : CV Alfabeta, 2016).

3.2. Fokus Penelitian

Tabel 3.1.
Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Persyaratan Substantif	Pendelegasian sebagian wewenang bupati kepada camat	Persyaratan PATEN menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri
2	Persyaratan Administratif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan. 2. Uraian tugas personil kecamatan. 	Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
3	Persyaratan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana prasarana : <ol style="list-style-type: none"> a. loket/meja pendaftaran. b. tempat pemrosesan berkas. c. tempat pembayaran. d. tempat penyerahan dokumen. e. tempat pengolahan data dan informasi. f. tempat penanganan pengaduan. g. tempat piket. 	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

		<p>h. ruang tunggu.</p> <p>i. perangkat pendukung lainnya.</p> <p>2. Pelaksana Teknis :</p> <p>a. petugas informasi.</p> <p>b. petugas loket/penerima berkas.</p> <p>c. petugas operator komputer.</p> <p>d. petugas pemegang kas.</p> <p>e. petugas lain sesuai kebutuhan.</p>	
--	--	---	--

Sumber: Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh, lebih tepatnya pada Kantor Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh. Alasan peneliti memilih lokasi ini dikarenakan Kecamatan Bandar mempunyai jumlah rumah tangga yang paling banyak di Kabupaten Bener Meriah, serta memiliki jumlah desa kedua terbanyak setelah Kecamatan Bukit, dengan total 35 desa. Dilihat dari segi geografisnya, layanan kepada Kecamatan Bandar akan lebih efisien dan efektif jika dilakukan melalui kantor kecamatan. Hal ini karena meskipun bukan Ibukota Kabupaten

Bener Meriah, Kecamatan Bandar memiliki jumlah desa yang signifikan, sementara kantor-kantor pelayanan publik Kabupaten terpusat di Kecamatan Bukit.

3.4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung atau wawancara ataupun fakta yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan, data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan dan masyarakat dari observasi yang dilakukan di kantor Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data berupa dokumentasi yang diperoleh dari kepustakaan dan dokumentasi yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain yang sudah tersedia dalam bentuk buku, jurnal, atau dokumen-dokumen yang digunakan sebagai pendukung data primer.

3.5. Informan Penelitian

Tabel 3.2.
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Camat	1 Orang	Penanggung Jawab PATEN
2	Sekretaris Kecamatan	1 Orang	Penanggungjawab Kesekretariatan / Ketatausahaan Penyelenggaraan PATEN
3	Kabag Pelayanan Umum	1 Orang	Bidang Pengelola Teknis PATEN
4	Masyarakat	3 Orang	Masyarakat yang menerima pelayanan dari kantor kecamatan
Jumlah		6 Orang	

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang konkret, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah seperti tanya jawab secara langsung atau wawancara dengan berbagai pihak yang sudah ditentukan menjadi informan peneliti untuk menjawab semua pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti sampai semua pertanyaan terjawab dengan puas. Observasi langsung atau ke lapangan untuk melihat kondisi dari pelayanan di kantor Kecamatan Bandar baik itu fasilitas tempatnya, waktu pelayanannya, maupun pegawai yang memberi pelayanan dan

masyarakat yang menerima pelayanan. Analisis Dokumen seperti data yang ada di arsip kantor kecamatan termasuk seberapa banyak masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Bandar. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah Teknik Purposive Sampling (pengambilan sampel yang disengaja) yaitu metode pemilihan sampel dalam penelitian dimana peneliti secara sengaja memilih sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian.

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah dengan cara melakukan analisis kritis terhadap data yang diperoleh di awal penelitian dan juga dengan cara pendekatan Triangulasi yaitu menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data untuk memverifikasi dan menguatkan temuan. Ini dapat mencakup penggunaan wawancara, observasi, dan analisis dokumen secara bersamaan. Wawancara yang dimaksud dapat bersifat terstruktur (pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya) atau tidak terstruktur (pertanyaan yang dikembangkan secara spontan sesuai dengan respons informan).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Bener Meriah merupakan kabupaten muda di Provinsi Aceh. Kabupaten Bener Meriah merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Tengah pada tanggal 18 Desember 2003. Pembentukan Kabupaten Bener Meriah berdasarkan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Bener Meriah di Provinsi Aceh. Diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 7 Januari 2004. Kabupaten Bener Meriah memiliki 10 kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Bandar.¹⁸

Kecamatan Bandar memiliki 35 desa yang terletak di bagian timur Kabupaten Bener Meriah. Wilayah ini dikenal dengan pegunungan yang hijau dan udara yang sejuk. Kecamatan Bandar memiliki beragam keindahan alam seperti perbukitan, lembah, dan sungai-sungai kecil yang mengalir di antara pepohonan. Mata pencaharian penduduk di kecamatan ini umumnya adalah bertani, terutama pertanian kopi, sayuran, dan buah-buahan. Pembentukan Kecamatan Bandar ini adalah bagian dari upaya pemerintah daerah untuk memperluas administrasi dan pelayanan di wilayah tersebut. Penetapan secara hukum tentang tanggal atau tahun

¹⁸ Pemerintah Kabupaten Bener Meriah, "Halaman Sejarah Website Resmi Kabupaten Bener Meriah," 2024, <https://benermeriahkab.go.id/halaman/sejarah>.

terbentuknya Kecamatan Bandar terdapat pada Qanun Kabupaten Bener Meriah Nomor 15 Tahun 2006 Tentang Penetapan Kecamatan Bukit, Bandar, Syiah Utama, Permata, Wih Pesam, Timang Gajah, Pintu Rime Gayo Dalam Kabupaten Bener Meriah. Penetapan Kecamatan Bukit, Bandar, Syiah Utama, Permata, Wih Pesam, Timang Gajah dan Pintu Rime Gayo merupakan Kecamatan hasil pemekaran dari Kabupaten induk Aceh Tengah ke Kabupaten Bener Meriah. Penetapan kecamatan sebagaimana yang dimaksud adalah untuk payung hukum dalam menentukan batas wilayah masing-masing kecamatan dan desa-desa yang berada di wilayahnya.¹⁹



Gambar 4.1. Lokasi Penelitian

Sumber: Dokumentasi dilapangan oleh peneliti, 2024

¹⁹ Regulasi, "Qanun Kabupaten Bener Meriah Nomor 15 Tahun 2006 Tentang Penetapan Kecamatan Bukit, Bandar, Syiah Utama, Permata, Wih Pesam, Timang Gajah, Pintu Rime Gayo Dalam Kabupaten Bener Meriah.Pdf," 2006.

4.1.2. Visi Misi Kecamatan Bandar

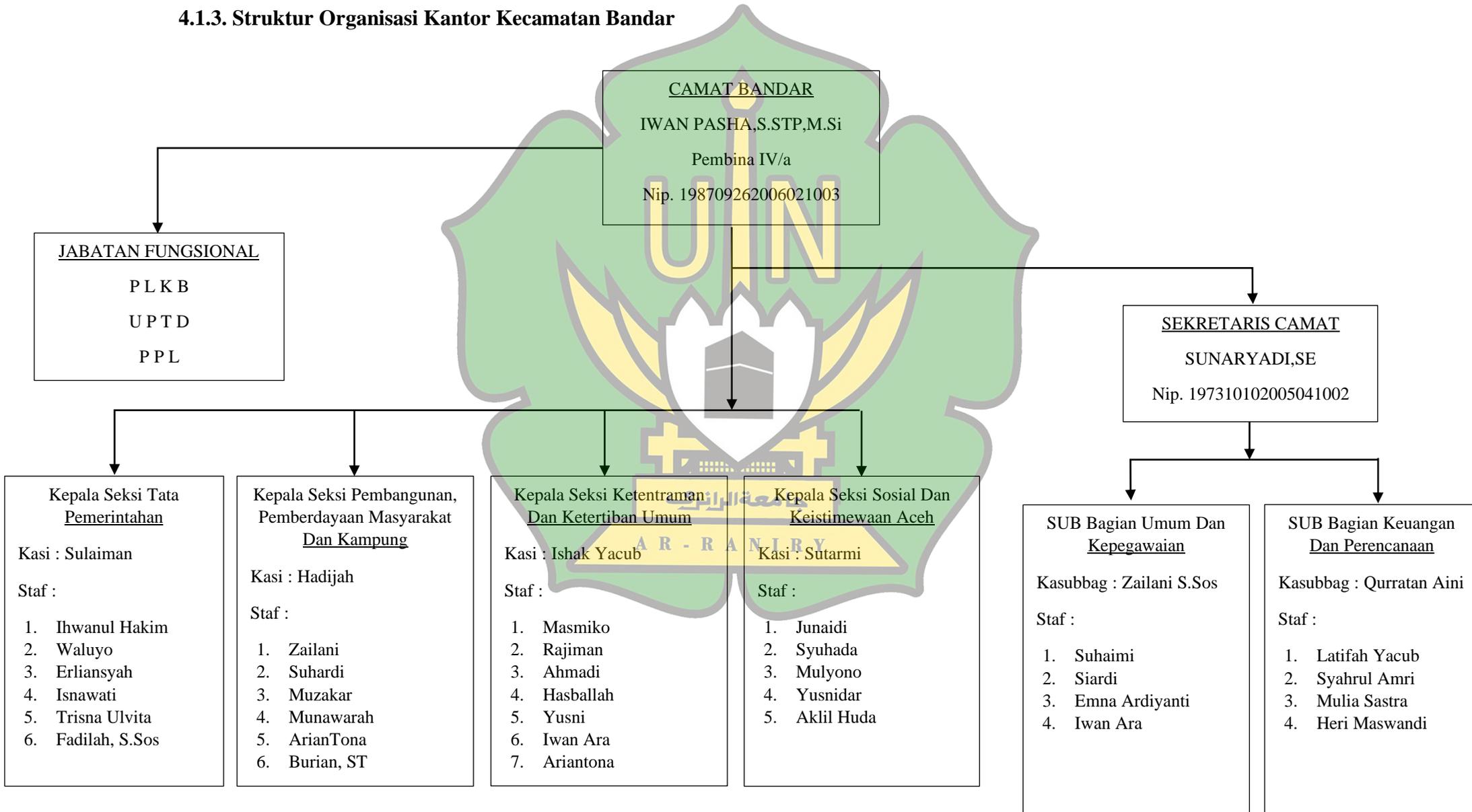
a. Visi

Terwujudnya Kecamatan Bandar yang unggul dalam pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan berkelanjutan dengan mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif masyarakat.

b. Misi

- 1) Mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik Kecamatan Bandar yang cepat, tepat dan transparan melalui penguatan kelembagaan pemerintah yang sehat, bersih dan sederhana.
- 2) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dengan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian.
- 3) Mempercepat pembangunan infrastruktur yang mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat, termasuk jalan, jembatan, sarana pendidikan, dan fasilitas kesehatan.
- 4) Meningkatkan pengelolaan lingkungan hidup dengan mengembangkan program-program untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup dan mengatasi masalah lingkungan, seperti pengelolaan sampah dan penghijauan.
- 5) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur kecamatan melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan.

4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bandar



4.1.4. Pemerintahan Kecamatan Bandar

Pemerintahan Kecamatan merupakan salah satu tingkat pemerintahan dalam struktur administratif di Indonesia yang berada di bawah pemerintah kabupaten atau kota. Kecamatan secara otomatis berperan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan, yang mencakup koordinasi di bidang pemberdayaan masyarakat, usaha menjaga ketenteraman dan ketertiban umum, penerapan serta penegakan peraturan perundang-undangan, pelaksanaan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, dan pemerintahan desa. Kecamatan juga memberikan pelayanan masyarakat yang termasuk dalam tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa. Selain itu, Camat bertanggung jawab dalam mengoordinasikan dan menjalin kerja sama antar unit kerja terkait.²⁰

Kecamatan Bandar adalah bagian dari perangkat kabupaten yang berfungsi sebagai pelaksana teknis di wilayahnya, bertugas meningkatkan koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung di wilayah kecamatan. Kecamatan ini dipimpin oleh seorang Camat atau pejabat administrator yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sekretariat kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris atau pejabat administrator yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Setiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi atau pejabat pengawas yang berada di bawah Camat melalui Sekretaris. Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian

²⁰ S Amirulkamar and Sayed Mayzar Mulya, "Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Mas Kabupaten Aceh Baraty ' Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 "' IX (2019): 1–25.

atau pejabat pengawas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Di Kecamatan Bandar sendiri terbagi menjadi empat Seksi dan dua Sub Bagian di antaranya adalah, Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Sosial dan Keistimewaan Aceh, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan. Masing-masing bagian tersebut mempunyai tugas pokok dan fungsinya yang berbeda-beda.

A. Tugas Camat

Camat dalam memimpin kecamatan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum, mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di

Kecamatan, melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹

Selain melaksanakan tugas, camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati seperti dalam penyelenggaraan PATEN camat memiliki tugas di antaranya:

- a. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN.
- b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
- c. Menetapkan pelaksana teknis, dan
- d. Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris daerah.

B. Sekretariat Kecamatan

Sekretariat atau sekretaris camat merupakan unsur pembantu camat dalam melaksanakan tugas dan urusan tata kelola kesekretariatan. Sekretaris kecamatan mempunyai tugas melaksanakan urusan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, umum dan perlengkapan, tatalaksana, perundang-undangan, rumah tangga, penyusunan program, data dan informasi, pelayanan publik, evaluasi dan pelaporan.

Fungsi Sekretaris Camat diantaranya:

- a. Pengoordinasian penyusunan program, anggaran dan laporan.
- b. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kereteria pelayanan kecamatan.

²¹ Tambahan Lembaran and Negara Republik, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan," 2018.

- c. Pengoordinasian penyusunan rancangan peraturan perundangundangan yang menjadi kewenangan kecamatan.
- d. Pelaksanaan pengelolaan keuangan dan pertanggungjawaban.
- e. Pengelolaan perlengkapan, peralatan, rumah tangga dan penataan barang milik negara.
- f. Pelaksanaan pengelolaan urusan ASN.
- g. Pelaksanaan pembinaa, koordinasi dan pengendalian kesekretariatan.
- h. Pengelolaan data dan informasi, kehumasan dan protokol.
- i. Pengelolaan ketatalaksanaan dan pelayanan publik.
- j. Pelaksanaan pengelolaan pengadaan barang dan jasa.
- k. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan.
- l. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam penyelenggaraan PATEN, berikut ini tugas dari Sekretaris Kecamatan:

- a. Melakukan penatausahaan administrasi PATEN.
- b. Penanggungjawab kesekretariatan/ketatausahaan dalam penyelenggaraan PATEN serta bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada camat.

C. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi tata pemerintahan merupakan salah satu dari bidang atau bagian kerja yang ada di Kantor Kecamatan Bandar. Tugas seksi tata pemerintahan di kantor kecamatan umumnya meliputi berbagai fungsi administratif dan pengelolaan

pemerintahan di tingkat kecamatan. Beberapa tugas utama yang biasanya termasuk dalam pekerjaan seksi tata pemerintahan antara lain:

- a. Pembinaan Administrasi Pemerintahan, yaitu memastikan bahwa semua proses administrasi pemerintahan di Kecamatan Bandar berjalan lancar sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
- b. Pelayanan Administrasi, yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat terkait berbagai keperluan seperti surat keterangan domisili, surat pindah atau masuk, urusan pemerintah kampung, surat pertahanan dan lain sebagainya.
- c. Membantu dalam penyusunan dan penyiapan peraturan-peraturan di Kecamatan Bandar yang diperlukan untuk mengatur kehidupan masyarakat dan pembangunan di wilayah kecamatan.
- d. Melakukan pendataan dan pengumpulan statistik terkait dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat seperti penduduk, potensi ekonomi, dan infrastruktur di wilayah Kecamatan Bandar.
- e. Berkoordinasi dengan seksi-seksi lain di dalam kantor Kecamatan Bandar serta dengan instansi terkait di tingkat kabupaten untuk memastikan kemitraan dalam pelaksanaan program dan kebijakan pemerintahan.
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kebijakan pemerintahan di Kecamatan Bandar untuk memastikan efektivitas dan efisiensinya dalam penggunaan sumber daya.

- g. Bertanggung jawab atas pengelolaan arsip dan dokumen penting di Kecamatan Bandar untuk memastikan keamanan dan keterjangkauan informasi bagi keperluan pelayanan publik dan kepentingan administrasi.
- h. Terlibat dalam pengawasan dan koordinasi pelaksanaan pemilu dan pemilihan umum di tingkat kecamatan.

D. Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung

Seksi pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan kampung merupakan salah satu dari bidang atau bagian kerja yang ada di Kantor Kecamatan Bandar. Seksi pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan kampung memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana pembangunan di Kecamatan Bandar berdasarkan kebutuhan dan potensi lokal, termasuk infrastruktur, ekonomi, sosial dan lingkungan.
- b. Mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan proyek pembangunan di wilayah Kecamatan Bandar seperti pembangunan jalan, irigasi, fasilitas publik dan lain sebagainya yang ada pada program kerja Kantor Kecamatan Bandar.
- c. Melakukan Pemberdayaan masyarakat dengan mengembangkan program dan kegiatan untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat seperti pelatihan keterampilan, pengembangan usaha mikro, dan pengorganisasian masyarakat.
- d. Pengembangan kampung dengan merancang strategi pengembangan yang baik untuk kampung-kampung yang ada di Kecamatan Bandar termasuk

penataan ruang, pengelolaan lingkungan, dan peningkatan kualitas sumber daya secara keseluruhan.

- e. Mengelola sumber daya keuangan serta mengkoordinasikan program-program bantuan untuk mendukung pembangunan daerah.
- f. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang dilaksanakan untuk memastikan bahwa program-program yang dijalankan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dan berjalan baik sebagaimana mestinya.

E. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum merupakan salah satu dari bidang atau bagian kerja yang ada di Kantor Kecamatan Bandar. Seksi ketentraman dan ketertiban umum di Kecamatan Bandar bertanggung jawab untuk memastikan terciptanya keamanan dan ketertiban di lingkungan Kecamatan Bandar. Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas antara lain:

- a. Memastikan keamanan dan ketertiban di sekitar kantor kecamatan termasuk mengkoordinasikan dengan pihak keamanan, untuk menjaga keamanan pegawai dan pengunjung.
- b. Menegakkan peraturan-peraturan dan qanun-qanun yang berlaku, baik itu dalam hal lalu lintas, parkir, maupun perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial di sekitar kantor kecamatan.
- c. Menanggapi dan menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait ketertiban umum seperti kebisingan, konflik antarwarga dan permasalahan lain yang mempengaruhi ketenangan lingkungan sekitar.

- d. Pelaporan dengan melakukan pencatatan kejadian-kejadian penting terkait ketertiban dan keamanan, serta menyusun laporan yang diperlukan kepada atasan atau pihak terkait.

F. Seksi Sosial dan Keistimewaan Aceh

Seksi sosial dan keistimewaan Aceh merupakan salah satu dari bidang atau bagian kerja yang ada di Kantor Kecamatan Bandar. Seksi sosial dan keistimewaan Aceh mempunyai beberapa tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program-program sosial yang mendukung kesejahteraan masyarakat di wilayah Kecamatan Bandar. Ini bisa meliputi program bantuan sosial, program pemberdayaan masyarakat, dan lain sebagainya.
- b. Memberikan pendampingan kepada masyarakat terkait dengan kebutuhan sosial mereka, seperti dalam pengajuan bantuan sosial, pendaftaran untuk program-program kesejahteraan dan bantuan administrasi lainnya.
- c. Mengumpulkan, memproses dan mengelola data terkait dengan aspek sosial masyarakat di wilayah kerja kantor Camat Bandar. Data ini bisa mencakup data demografi, kondisi sosial ekonomi dan kebutuhan khusus masyarakat.
- d. Menangani berbagai aspek yang terkait dengan keistimewaan Aceh yang dapat meliputi regulasi khusus, pengelolaan kebijakan yang berbeda dengan daerah lain dan memfasilitasi implementasi kebijakan pemerintah yang relevan.

- e. Berperan sebagai penghubung antara masyarakat, pemerintah daerah dan lembaga atau organisasi terkait dalam menyediakan layanan sosial dan menangani isu-isu yang berkaitan dengan keistimewaan Aceh.
- f. Melakukan pencatatan kegiatan serta menyusun laporan berkala terkait dengan pelaksanaan tugas-tugas sosial dan keistimewaan Aceh untuk keperluan monitoring dan evaluasi.

G. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian merupakan salah satu dari bidang atau bagian kerja yang ada di Kantor Kecamatan Bandar. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ini kedudukannya ada di bawah kesekretariatan kecamatan. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas antara lain:

- a. Bertanggung jawab membantu kesekretariatan Kecamatan Bandar atas administrasi umum kantor Camat termasuk pengelolaan surat-menyurat, arsip dan dokumen-dokumen lainnya.
- b. Melakukan pengelolaan anggaran dan keuangan kantor Camat Bandar sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Mencakup penyusunan rencana anggaran, pengadaan barang dan jasa, pembayaran dan pelaporan keuangan.
- c. Mengelola inventaris dan pemeliharaan aset-aset kantor Camat, termasuk peralatan kantor, fasilitas dan barang-barang inventaris lainnya.
- d. Pengelolaan kepegawaian dengan menangani administrasi kepegawaian, seperti rekrutmen, pengadaan dan mutasi pegawai, serta pemantauan absensi dan penggajian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- e. Membantu mengurus perizinan dan pengaturan terkait dengan kegiatan kantor camat, seperti perizinan kegiatan tertentu, izin usaha atau pengaturan penggunaan fasilitas.
- f. Memberikan dukungan teknis dan layanan umum kepada semua bagian di kantor camat, termasuk penyediaan fasilitas, peralatan kantor dan kebutuhan administrasi lainnya.
- g. Pendokumentasian dan pelaporan dengan melakukan pencatatan kegiatan kantor camat dan menyusun laporan-laporan rutin terkait dengan administrasi umum, keuangan, kepegawaian dan aset.

H. Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan

Sub Bagian keuangan dan perencanaan merupakan salah satu dari bidang atau bagian kerja yang ada di Kantor Kecamatan Bandar. Sub Bagian keuangan dan perencanaan ini juga kedudukannya ada di bawah kesekretariatan kecamatan. Sub Bagian keuangan dan perencanaan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Membantu dalam perencanaan anggaran dengan menyusun dan merencanakan anggaran kantor camat sesuai dengan kebijakan dan prioritas yang telah ditetapkan. Ini meliputi pengumpulan data, analisis kebutuhan dan penyusunan rencana anggaran tahunan.
- b. Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan kantor camat Bandar, termasuk pemantauan penerimaan dan pengeluaran dana, pengelolaan kas serta administrasi pembayaran dan pelaporan keuangan.

- c. Melakukan pengadaan barang dan jasa yang diperlukan oleh kantor camat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ini termasuk penyiapan dokumen lelang, evaluasi penawaran dan kontrak pengadaan.
- d. Menyusun laporan keuangan secara periodik sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku serta menyajikan informasi keuangan kepada sekretaris camat, pimpinan dan instansi terkait.
- e. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan anggaran dan kegiatan keuangan kantor camat serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi penggunaan dana publik.
- f. Berpartisipasi dalam perencanaan dan pengembangan program-program pembangunan di wilayah kerja kantor camat Bandar serta menyusun rencana investasi yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan daerah.
- g. Pelaporan dengan melakukan pencatatan atas semua transaksi keuangan dan kegiatan perencanaan yang dilakukan serta menyusun laporan-laporan tertulis yang diperlukan untuk keperluan internal dan eksternal.





Gambar 4.2. Jenis Pelayanan di Kantor Camat Bandar

Sumber: Dokumentasi dilapangan oleh peneliti, 2024

4.1.5. Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman 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 melalui satu loket pelayanan. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi PATEN pada kantor Camat Bandar Kabupaten Bener Meriah sudah dilaksanakan dari tahun 2018 sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati

Kepada Camat. Namun, implementasi di Kecamatan Bandar belum memenuhi semua persyaratan yang ada di Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dikarenakan adanya kendala-kendala di kantor Camat Bandar ini.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bandar. PATEN merupakan pelayanan publik yang mencakup bidang perizinan dan non-perizinan. Diharapkan dengan adanya PATEN ini masyarakat dapat menerima pelayanan yang optimal.

A. Persyaratan Substantif

Untuk mendukung kesuksesan implementasi PATEN dengan maksimal, Kecamatan Bandar harus memenuhi salah satu persyaratan dalam penyelenggaraan PATEN sebagaimana yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang PATEN, yaitu pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati kepada camat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum Bapak Zailani S.Sos sebagai berikut:

*“Sudah ada diberikannya pendelegasian sebagian wewenang PATEN dari Bupati kepada camat melalui Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018, karena pendelegasian sebagian wewenang ini merupakan syarat substantif untuk menyelenggarakan PATEN yaitu meliputi bidang perizinan dan non perizinan”.*²²

²² “Wawancara Dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum Bapak Zailani S.Sos, Pada Tanggal 24 April 2024,” n.d.

Sebagian kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada Camat sebagaimana dimaksud meliputi, Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup, pekerjaan umum dan penataan ruang, kepemudaan dan olahraga, koperasi dan usaha kecil dan menengah, administrasi kependudukan dan catatan sipil, tenaga kerja, pangan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, keluarga berencana dan pengendalian penduduk, perhubungan, komunikasi dan informatika, pertanahan, pemberdayaan masyarakat, mukim dan kampung, sosial, kebudayaan, kebencanaan, kearsipan, perpustakaan, pertanian, pariwisata, industri, perdagangan, ketransmigrasian serta urusan keistimewaan yaitu syariat islam. Pelimpahan kewenangan yang dimaksud disertai dengan penyediaan pembiayaan, sarana dan prasarana, pegawai dan dokumen serta standar pelayanan minimal.²³

B. Persyaratan Administratif

Kemudian diikuti dengan persyaratan kedua yaitu persyaratan administratif berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan yang dimaksud meliputi, jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan serta biaya pelayanan. Uraian tugas personil kecamatan yang dimaksud diatur dalam Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

²³ Regulasi, "Pasal IV, Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat," 2018.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama dua minggu di Kantor Kecamatan Bandar mengenai persyaratan administratif yang terdapat didalam standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan.

1. Standar Pelayanan

Dari jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan, akan diberi arahan atau penjelasan dari para pegawai Kantor Camat Bandar kepada masyarakat yang akan mengurus bidang perizinan dan non-perizinan dikarenakan jenis pelayanan di Kantor Camat Bandar masih berada di bawah seksi-seksi sesuai bidangnya. Mengenai proses/prosedur pelayanan belum adanya informasi langsung dari papan informasi PATEN, proses pelayanannya masyarakat masih menanyakan kepada pegawai agar dipaparkan bagaimana prosedur pelayanannya. Para pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pelayanan. Mengenai waktu pelayanan di Kantor Camat Bandar yaitu minimal 20 menit dan maksimal 24 jam atau sehari dokumen sudah selesai dan biaya pelayanan juga sudah jelas tidak adanya dipungut biaya (gratis) dari masyarakat dikarenakan seluruh pelayanan di Kantor Camat Bandar sudah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Kabupaten (APBK).

2. Uraian Tugas Personil Kecamatan

Mengenai uraian tugas personil Kecamatan Bandar sudah berdasarkan tugas dan fungsi para pegawai masing-masing, tetapi dilihat dari penerapan PATEN mengenai tugas dan fungsi yang dijalankan semua personil kecamatan dari camat, sekretaris camat dan seksi-seksi pelayanan yang sudah ditetapkan oleh peraturan bupati masih belum sesuai dengan dilapangan.

Kemudian hasil dokumentasi dari peneliti mengenai jenis pelayanan sudah tertera pada gambar 4.2.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sekretaris Kecamatan Bandar Bapak Sunaryadi, SE mengenai standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan sebagai berikut:

*“Untuk memenuhi standar pelayanan dari pihak kecamatan bandar telah melakukan upaya agar PATEN sesuai dengan SOP yang ada di Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat, namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan yang membuat PATEN itu belum tercapai sesuai dengan standar pelayanan seperti yang diamanatkan di PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010”.*²⁴

Pelaksanaan PATEN di kecamatan belum memberikan kepuasan yang tinggi kepada masyarakat karena belum tercapainya standar pelayanan seperti yang diamanatkan didalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kemudian mengenai uraian tugas personil kecamatan, para pegawai kecamatan perlu memahami tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melaksanakan PATEN ini. PATEN di Kecamatan Bandar harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada pada Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. SOP yang baik mencakup kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak rumit,

²⁴ “Wawancara Dengan Sekretaris Camat Bandar Bapak Sunaryadi, SE, Pada Tanggal 23 April 2024,” n.d.

dan mudah dipahami oleh semua orang, karena SOP tersebut menjadi acuan bagi para pelaksana dalam bekerja.

C. Persyaratan Teknis

Adapun persyaratan yang ketiga dalam melaksanakan PATEN adalah persyaratan teknis yang mencakup sarana prasarana dan pelaksana teknis. Di dalam sarana prasarana mencakup 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. Kemudian di dalam pelaksana teknis meliputi petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan. Pelaksana teknis ini merupakan pegawai negeri sipil di kecamatan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai persyaratan teknis yang mencakup sarana prasarana dan pelaksana teknis:

1. Sarana Prasarana

Kantor Kecamatan Bandar belum memiliki loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan dan tempat piket khusus untuk menyelenggarakan PATEN, karena di Kantor Kecamatan Bandar masih menerapkan pelayanan yang dilakukan masyarakat dengan menggunakan ruangan-ruangan seksi atau bidang yang terkait dengan urusan dokumen masyarakat. Mengenai ruang tunggu di Kantor Camat Bandar menyediakan kursi

tunggu untuk masyarakat. Terkait dengan perangkat pendukung lainnya seperti papan informasi PATEN belum tersedianya di Kantor Camat Bandar.

2. Pelaksana Teknis

Pelaksana teknis merupakan Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan. Pelaksana teknis yang meliputi petugas informasi, petugas loket atau penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan. Petugas teknis ini dalam pelaksanaan PATEN sebagian besarnya belum berada pada Kantor Camat Bandar.

Kemudian dokumentasi mengenai lokasi di tempat penelitian yang termasuk salah satu sarana prasarana atau bagian utama dari fasilitas sudah tertera pada gambar 4.1.

Terkait persyaratan teknis ini berikut hasil wawancara peneliti penjelasan dari Camat Bandar Bapak Iwan Pasha, S.STP, M.Si:

*“Pada saat sekarang ini mengenai teknis pelaksanaan PATEN seperti sarana dan prasarana di Kecamatan Bandar belum memadai, karena belum adanya seperti tempat loket/meja pendaftaran dan tempat-tempat lainnya yang dibutuhkan untuk melaksanakan PATEN. Kemudian mengenai pelaksana teknisnya yang merupakan pegawai di kecamatan masih perlunya peningkatan Sumber Daya Manusia baik secara kualitas maupun kuantitasnya dalam menjalankan PATEN”.*²⁵

PATEN merupakan sebuah inovasi pelayanan sederhana namun memberi manfaat yang besar di suatu kecamatan, selain mempermudah masyarakat

²⁵ “Wawancara Dengan Camat Bandar Bapak Iwan Pasha, S.STP, M.Si, Pada Tanggal 23 April 2024,” n.d.

memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Kemudian berdasarkan data laporan masyarakat yang menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bandar. Dari jumlah masyarakat yang melaksanakan PATEN bisa dilihat dengan rincian seperti pada tabel di bawah.

Tabel 4.2.

Data masyarakat penyelenggara PATEN (Tahun 2021 s.d 2023)

No	Tahun	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	Rekomendasi Izin Usaha Mikro	Jumlah
1	2021	3 orang	7 orang	0	10 orang
2	2022	2 orang	7 orang	1 orang	10 orang
3	2023	5 orang	5 orang	0	10 orang

Sumber: Kantor Kecamatan Bandar bagian Seksi Bagian Umum

Berdasarkan dari pengumpulan data yang dilakukan peneliti selama 1 (satu) bulan, jumlah masyarakat yang melaksanakan PATEN dari setiap tahunnya tidak mengalami peningkatan dan juga tidak mengalami penurunan, mulai pada tahun 2021 – 2023 yaitu sebanyak 10 orang. Masyarakat merupakan orang yang menerima pelayanan tersebut. Berikut berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat Kampung Keramat Jaya Kecamatan Bandar Bapak Zulfikardi (30 Tahun) dengan pekerjaan sekretaris kampung serta pedagang:

“Pandangan saya terhadap pelayanan di Kantor Camat Bandar sudah bagus karena dilihat dari waktu pelayanannya sudah sesuai dengan standar operasionalnya dan pegawai di Kantor camat juga ramah, tetapi jika kita melihat dari penerapan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar masih

*adanya kekurangan seperti fasilitas atau sarana dan prasarana tidak lengkap dan ruangan pelayanan atau alur pelayanan yang tidak terarah sehingga kita sebagai masyarakat masih harus menanyakan kepada pegawai Kantor Camat untuk mengurus surat yang kita perlukan”.*²⁶

Kemudian berikut hasil wawancara dari masyarakat kampung Muyang Kute Mangku Kecamatan Bandar Bapak Muchsin (49 tahun) dengan pekerjaan sebagai Aparatur Kampung Muyang Kute Mangku, terkait penerapan PATEN:

*“Melihat kondisi pelayanan di Kantor Camat Bandar sebenarnya masyarakat sangat memerlukan standar PATEN yang sesuai dengan regulasi yang ada, dikarenakan di Kantor Camat Bandar alur pelayanannya masih tidak terarah dan mengenai PATEN ini belum adanya sosialisasi kepada masyarakat, kita sebagai masyarakat sangat perlu adanya sosialisasi PATEN, agar masyarakat mengerti kegunaan PATEN ini”.*²⁷

Demikian juga hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat Kampung Sidodadi Kecamatan Bandar Bapak Sabran (60 tahun) Bekerja di Kantor Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Kabupaten Bener Meriah:

“Saya melihat sudah adanya PATEN di semua kantor kecamatan di Kabupaten Bener Meriah, namun di Kecamatan Bandar sangat mengecewakan karena kurangnya sarana dan prasarana atau fasilitas pendukung untuk menyelenggarakan PATEN, jika dilihat dari pelayanannya pegawai sudah melakukan tugasnya di bidang masing-masing, namun jika dari kualitas sumber daya pegawainya belum semua pegawai juga mengerti apa itu PATEN. Menurut saya ini dikarenakan minimnya fasilitas sehingga kebutuhan publik untuk memperlancar administrasi terhambat. Saya sendiri melihat dari bangunan kantor camat saja sudah kurang layak karena masih bangunan jaman yang perlu diperbaharui atau di bangun lagi. Saya tidak tahu apa yang menjadi

²⁶ “Wawancara Dengan Masyarakat Kampung Keramat Jaya Kecamatan Bandar Bapak Zulfikardi, Pada Tanggal 25 April 2024,” n.d.

²⁷ “Wawancara Dengan Masyarakat Kampung Muyang Kute Mangku Kecamatan Bandar Bapak Muchsin, Pada Tanggal 25 April 2024,” n.d.

*kendala kantor camat Bandar ini terlalu kecil sedangkan masyarakat nya banyak”.*²⁸

Memperoleh pelayanan dari kantor kecamatan adalah hak dari setiap warga di wilayahnya. Masyarakat merupakan sasaran dari proses pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Sama halnya dengan masyarakat di Kecamatan Bandar yang sebagian besar bermata pencarian sebagai petani dan pedagang usaha kecil dan menengah, sangat mengharapkan pelayanan dari Kantor Camat Bandar yang berkualitas, mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan transparan. Kondisi seperti ini menjadi tanggung jawab dan tugas pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kebijakan PATEN ini sangat penting dilakukan karena dengan adanya PATEN masyarakat akan dilayani dengan sangat cepat, mudah, tidak berbelit-belit dan transparan. Jika masyarakat mengerti dengan adanya PATEN ini maka sangat memudahkan proses pelayanan, karena didalam PATEN masyarakat akan lebih luas memperoleh akses dalam mendapatkan informasi, menilai dan memberi masukan yang positif agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam penerapan PATEN juga salah satu berupa keikutsertaan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Bandar akan berorientasi pada kepentingan publik.²⁹

²⁸ “Wawancara Dengan Masyarakat Kampung Sidodadi Kecamatan Bandar Bapak Sabran, Pada Tanggal 25 April 2024,” n.d.

²⁹ Sri Wahyuni, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat BlangKejeren Kabupaten Gayo Lues,” *Skripsi* 8, no. 5 (2019): 111.

4.1.6. Kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar

Terdapat adanya beberapa kendala dan hambatan yang dihadapi Kantor Kecamatan Bandar dalam pelaksanaan PATEN, kendala-kendala yang muncul yaitu seperti mengenai kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana untuk menjalankan PATEN dan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari segi kualitas maupun kuantitas pegawai Kantor Camat Bandar. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Camat Bandar Bapak Iwan Pasha, S.STP, M.Si dan sekaligus dengan Sekretaris Kecamatan Bandar Bapak Sunaryadi, SE:

*“Dalam menjalankan kebijakan atau regulasi tidak semuanya berjalan dengan sempurna, begitu juga di Kantor Camat Bandar dalam menerapkan PATEN, masih adanya kendala-kendala yang menyebabkan PATEN ini kurang berjalan lancar yaitu seperti terbatasnya pegawai kita yang menjadi SDM dalam menjalankan PATEN baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan yang menjadi hambatan adalah minimnya fasilitas atau sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk menjalankan PATEN ini dengan sempurna”.*³⁰

Kemudian yang juga menjadi kendala di Kantor Camat Bandar dalam menerapkan PATEN adalah tidak adanya anggaran khusus di Kecamatan Bandar untuk memenuhi segala fasilitas yang dibutuhkan untuk melancarkan penerapan PATEN ini dan belum adanya sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak sampainya semua informasi mengenai adanya PATEN ini. Berikut hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum Bapak Zailani S.Sos:

³⁰ “Wawancara Dengan Camat Bandar Bapak Iwan Pasha, S.STP, M.Si, Pada Tanggal 23 April 2024.”

*“Mengenai kendala-kendala yang ada dalam menerapkan PATEN ini yang menjadi paling utama di kantor Camat Bandar kendalanya adalah kurang memadainya fasilitas atau sarana prasarana dan juga terbatasnya SDM atau pegawai Kantor Camat Bandar untuk menjalankan segala tugas mengenai PATEN. Namun, hambatan yang menjadikan minimnya fasilitas ini adalah kurangnya anggaran untuk memenuhi segala kebutuhan yang berkaitan dengan penyelenggaraan PATEN. Kemudian belum adanya sosialisasi dari tim teknis PATEN kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui semua informasi mengenai adanya PATEN di Kantor Camat Bandar”.*³¹

Kendala-kendala seperti berdasarkan hasil wawancara tersebut yang menjadikan kurang maksimalnya penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa kendala yang dihadapi di Kecamatan Bandar adalah kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana untuk menjalankan PATEN, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari segi kualitas maupun kuantitas pegawai Kantor Camat Bandar, kurangnya anggaran untuk memenuhi segala fasilitas yang dibutuhkan untuk melancarkan penerapan PATEN ini dan belum adanya sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak sampainya semua informasi mengenai adanya PATEN ini di Kecamatan Bandar. Berikut kendala-kendala yang peneliti temukan sesuai fakta dilapangan:

a. Fasilitas atau Sarana dan Prasarana Yang Kurang Memadai

Fasilitas yang dimaksud dalam penyelenggaraan PATEN ini adalah seperti yang tertera di persyaratan teknis yaitu bagian sarana dan prasarana adanya loket atau meja pendaftaran berkas masyarakat. Namun, di Kantor Kecamatan Bandar belum adanya loket khusus untuk tempat melakukan PATEN, pelayanan di kantor

³¹ “Wawancara Dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum Bapak Zailani S.Sos, Pada Tanggal 24 April 2024.”

camat masih menggunakan ruangan-ruangan seksi atau bagian-bagian yang ada di Kantor Kecamatan. Dilihat dari bangunan yang dimiliki Kantor Camat juga butuh pembaharuan dikarenakan bangunan dan ruangan yang ada didalamnya sudah kurang layak karena tergolong bangunan lama.

b. Kurangnya SDM Baik dari Segi Kualitas Maupun Kuantitas

Untuk menjalankan PATEN seperti yang ada di persyaratan teknis pada bagian pelaksana teknis yang menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Bandar yang menjadi pelaksana atau pemberi pelayanan kepada masyarakat tentunya Kantor Kecamatan Bandar harus memiliki SDM yang mumpuni untuk menjalankan tugas yang diberikan terkait penyelenggaraan PATEN, namun berdasarkan hasil dari penelitian lapangan, pegawai di Kantor Kecamatan Bandar masih belum semua mengerti mengenai penerapan PATEN ini dan dari jumlah pegawai yang ada, untuk menjalankan PATEN Kantor Camat Bandar membutuhkan pegawai atau SDM agar pemerintahan kecamatan sebagai pemberi pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien karena bisa mengisi semua tugas-tugas yang ada dalam penyelenggaraan PATEN, dengan bertambahnya pegawai juga menjadi faktor keberhasilan dalam menyelenggarakan PATEN ini.

c. Kurangnya Anggaran Untuk Memenuhi Segala Fasilitas

Seperti yang telah dijelaskan mengenai fasilitas yang kurang mendukung dalam menjalankan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar. Dari hasil penelitian yaitu berdasarkan wawancara bersama Camat Bandar, diketahui bahwa kendala

yang mendasar penyebabnya fasilitas yang tidak memadai adalah kurangnya anggaran karena banyak program-program yang lebih diutamakan dari pemerintahan kecamatan sehingga anggaran yang ada tidak difokuskan untuk membangun fasilitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan PATEN.

Oleh sebab itu, Kantor Kecamatan Bandar masih menggunakan cara pelayanan yang seperti biasa, yaitu melakukan pelayanan dengan menggunakan ruangan seksi-seksi dan bidang-bidang yang ada sesuai dengan tugasnya. Sehingga tidak ada loket atau meja yang pasti untuk pendaftaran berkas masyarakat dalam pengurusan surat perizinan dan non-perizinan atau disebut dengan penyelenggaraan PATEN.

d. Belum Adanya Sosialisasi Kepada Masyarakat Terkait PATEN

Masyarakat merupakan penerima pelayanan dari pemerintahan khususnya Kantor Kecamatan Bandar, masyarakat juga merupakan salah satu faktor keberhasilan dari pelayanan di Kantor Kecamatan dikarenakan masyarakat yang akan merasakan bagaimana standar pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Seperti yang telah ditegaskan pada Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat yaitu perlunya disosialisasikan kepada masyarakat yang dilakukan oleh tim teknis yang dibentuk oleh Bupati Bener Meriah agar masyarakat menjadi paham bagaimana kebijakan yang sebenarnya mengenai PATEN ini. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan belum adanya sosialisasi yang sampai kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Bandar mengenai kebijakan PATEN ini.

4.2. Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini peneliti akan membahas terkait dari hasil temuan peneliti selama dilapangan yang terdapat pada hasil penelitian, kemudian akan dikaitkan kepada pembahasan yang sesuai dengan teori atau konsep yang diambil yaitu langsung dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

4.2.1. Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah

Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar diselenggarakan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadikan kecamatan menjadi simpul pelayanan bagi badan atau kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kabupaten serta secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat ini diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada warga, baik dalam hal perizinan maupun layanan non-perizinan, yang sesuai dengan skala dan kebutuhan masyarakat.

Melalui penerapan PATEN ini kecamatan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, contohnya dapat dilakukan dengan masyarakat membawa berkas persyaratan untuk memperoleh izin, lalu petugas PATEN kemudian memverifikasi berkas persyaratan tersebut bila dianggap telah lengkap, kemudian petugas PATEN lah yang membawa berkas persyaratan itu ke kabupaten untuk diproses lebih lanjut oleh kantor PTSP. Dokumen atau berkas yang telah diproses dan diselesaikan oleh kantor PTSP kabupaten kemudian dikirim kembali ke kecamatan sehingga

masyarakat hanya perlu mengambil dokumen tersebut di kecamatan. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada masyarakat sudah menjadi lebih berkualitas dan mudah.

Berdasarkan teori yang diambil yaitu indikator-indikator dari konsep PATEN Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang mengarah pada 3 dimensi yaitu Persyaratan Substantif, Persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis. Peneliti akan melihat langsung dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini untuk menentukan suatu keberhasilan implementasi PATEN di Kecamatan Bandar. Semua pembahasan ini juga mendalam merujuk kepada Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat, yang mana didalam peraturan ini sudah ditetapkan semua mekanisme dan standar pelayanan yang benar dalam penerapan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar.

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Bandar belum berjalan dengan baik karena belum terpenuhinya secara maksimal seluruh persyaratan yang ada pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Bahwasanya di Kecamatan Bandar belum memiliki meja pelayanan yang terstruktur dan tertata sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang di mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dari pernyataan-pernyataan sebelumnya PATEN ini sudah diterapkan di Kecamatan

Bandar sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018, Tetapi bentuk pelayanan yang digunakan di Kecamatan Bandar masih tetap berada dibawah seksi-seksi yang ada di Kantor Camat Bandar.

Ketiga Persyaratan yang dijelaskan dibawah ini berasal dari konsep yang dipakai peneliti yaitu dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan juga merujuk kepada lampiran dari Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Persyaratan pertama yang menjadi utama untuk penyelenggara PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat yang dimana sudah jelas pada Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Camat memperoleh pendelegasian sebagian kewenangan dari Bupati Bener Meriah berdasarkan karakteristik di Kecamatan Bandar yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati ini. Dalam menjalankan fungsi sebagai pelaksana sebagian kewenangan dan tugasnya kecamatan menjadi penyelenggara pelayanan meliputi, di bidang perizinan, non-perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan.

Persyaratan administratif menjadi suatu keharusan yang dimiliki Kecamatan Bandar untuk keberhasilan penerapan PATEN. Persyaratan administratif memiliki dua indikator yaitu standar pelayanan dan uraian tugas

personil kecamatan yang menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penilaian penyelenggaraan kualitas PATEN di Kecamatan Bandar sebagai pemberi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Kemudian kelengkapan persyaratan teknis yang merupakan kelancaran Pelayanan di Kantor Kecamatan Bandar dan menjadi salah satu keberhasilan dari penerapan PATEN. Persyaratan teknis meliputi dua indikator yaitu sarana prasarana dan pelaksana teknis.

Penjelasan terkait implementasi PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah berdasarkan konsep yang dipakai peneliti menggambarkan bahwa dari 3 dimensi pengukuran keberhasilan implementasi PATEN ini, terbukti belum berhasil, hal ini mengarah pada evaluasi secara menyeluruh dimana dari 3 dimensi yang menjadi tolak ukur analisis bagi peneliti, hanya 1 dimensi yang tergolong dapat dinilai mencapai tahap keberhasilan, namun 2 dimensi lainnya belum mencapai pada tingkat keberhasilan.

Kemudian dari konsep yang dipakai peneliti jika dikaitkan dengan model implementasi kebijakan yaitu teori dari George C. Edward III, suatu keberhasilan implementasi kebijakan dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut:

a. Komunikasi

Komunikasi di Kecamatan Bandar antar sesama pegawai sudah terjalin dengan baik seperti sebagaimana mestinya. Mengenai seperti pada persyaratan substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati kepada camat dalam menjalankan PATEN sudah dilaksanakan melalui Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23

Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Namun, komunikasi dari tim teknis PATEN yang dibuat bupati untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat belum terlaksana, sehingga sebagian besar masyarakat tidak mengetahui adanya PATEN di Kecamatan Bandar.

b. Sumber daya

Sumber daya sangat menentukan suatu keberhasilan proses implementasi kebijakan. Manusia merupakan sumber daya paling terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Terdapat di persyaratan teknis yaitu pelaksana teknis PATEN merupakan pegawai. Pegawai yang dimaksud merupakan sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat Bandar masih kurang, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Selain sumber daya manusia, sumber daya-sumber daya lain yang juga perlu diperhitungkan adalah sumber daya anggaran dan sumber daya peralatan. Sumber daya anggaran di Kecamatan Bandar masih menjadi kendala dalam penerapan PATEN ini. Sumber daya peralatan yang dimaksud adalah seperti sarana dan fasilitas yang ada di Kecamatan Bandar. Ketersediaan sarana prasarana atau fasilitas di Kecamatan Bandar masih belum memadai.

c. Disposisi

Sikap atau kecenderungan bisa dikatakan disposisi dari pelaksana kebijakan yang berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri. Sikap disini yang dimaksud adalah seperti keramahan, kejujuran, keteladanan dan sikap komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan. Disposisi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi

implementasi kebijakan. Pelaksana kebijakan yang dimaksud adalah seperti Camat, Sekretaris Camat serta jajaran pegawai Kantor Camat Bandar lainnya. Disposisi para pelaksana dalam implementasi PATEN di Kecamatan Bandar sudah terlaksana dengan baik. Disposisi yang menjadi sebagai faktor pendukung, semua pegawai di Kecamatan Bandar termasuk dalam disposisi yang sudah baik, dikarenakan sudah memiliki keramahan, komitmen, kejujuran serta tanggungjawab yang tinggi.

d. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi atau sering disebut struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan PATEN dan sebagai faktor pendukung karena bidang pelayanan yang terstruktur, organisasi kecamatan yang terdiri dari seksi-seksi dan sub bagian yang ada di Kecamatan Bandar. Keberhasilan implementasi kebijakan mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tata aliran kerja diantara para pelaksana PATEN, maka para pelaksana PATEN ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Struktur Birokrasi para pelaksana dalam implementasi PATEN di Kecamatan Bandar belum terlaksana dengan baik, karena belum adanya alur kinerja yang jelas khusus PATEN.

Dari kaitan konsep Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dengan teori dari George C. Edward III untuk mengukur keberhasilan implementasi PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah, terlihat jelas dari beberapa faktor keberhasilan suatu implementasi

kebijakan yang ada, maka implementasi PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah terbukti belum berhasil.

4.2.2. Kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar

Melihat kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kantor Camat Bandar berdasarkan dari teori yang diambil yaitu indikator-indikator dari konsep PATEN Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang mengarah pada 3 dimensi yaitu Persyaratan Substantif, Persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis. Maka sebagai berikut kendala yang ditemukan peneliti:

A. Persyaratan Substantif

Pada persyaratan substantif dijelaskan terdapat indikator mengenai pendelegasian sebagian wewenang dari bupati atau walikota kepada camat, baik bidang perizinan maupun non-perizinan. Oleh karena itu, tidak ada ditemukannya kendala dari Kantor Kecamatan Bandar, karena sudah dilaksanakannya pendelegasian sebagian wewenang dari bupati kepada camat melalui Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

B. Persyaratan Administratif

Persyaratan kedua yaitu persyaratan administratif yang meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Didalam standar pelayanan terdapat jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya

pelayanan. Maka yang menjadi kendala di Kantor Kecamatan Bandar pada bagian ini adalah pada jenis pelayanannya dan proses atau prosedur pelayanannya yang dimana belum adanya alur kinerja atau alur pelayanan yang jelas terkait dengan pelayanan khusus PATEN. Kemudian mengenai uraian tugas personil Kecamatan Bandar sudah menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan bidangnya, tetapi jika dilihat dari penerapan PATEN nya Kecamatan Bandar belum memiliki uraian tugas yang jelas terkait pelayanan khusus PATEN.

C. Persyaratan Teknis

Persyaratan teknis merupakan persyaratan yang menjadi hambatan utama Kantor Kecamatan Bandar dalam menerapkan PATEN, karena banyak kendala di persyaratan teknis yang tidak dicapai dari Kantor Camat Bandar, persyaratan teknis meliputi dua indikator yaitu sarana prasarana dan pelaksana teknis. Didalam sarana prasarana terdapat 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. Kantor Kecamatan Bandar belum memiliki semua kategori yang dimaksud pada sarana prasarana selain ruang tunggu. Kemudian pelaksana teknis yang meliputi petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan. Pelaksana teknis tersebut merupakan Pegawai Negeri Sipil di kantor Kecamatan. Pelaksana teknis ini yang dimaksud merupakan sumber daya manusia yang dimana di Kantor Kecamatan Bandar memiliki kendala sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terkait Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Bandar Kabupaten Bener Meriah sudah dilaksanakan sejak tahun 2018, yaitu saat dikeluarkannya Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Namun, implementasi PATEN di Kecamatan Bandar menunjukkan belum berhasil, Hal ini didasari oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang menegaskan tiga persyaratan untuk menyelenggarakan PATEN yaitu Persyaratan Substantif, Persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis yang menjadi acuan menilai berhasil atau tidaknya Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar. Dilihat dari hasil penelitian Kantor Camat Bandar belum melengkapi ketiga persyaratan tersebut dan juga masih menggunakan sistem dengan bentuk pelayanan yang tetap berada dibawah Seksi-Seksi dan tidak menggunakan loket khusus untuk penyelenggaraan PATEN.
2. Kendala yang menjadikan tidak maksimalnya Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah adalah fasilitas atau sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya SDM baik dari segi kualitas

maupun kuantitas, kurangnya anggaran untuk memenuhi segala fasilitas dan belum adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait PATEN.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terkait Implementasi PATEN di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Bandar perlu mengatur anggaran yang baik agar dapat memprioritaskan pembangunan fasilitas dan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan PATEN, supaya jenis dan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Bandar memudahkan pegawai dan masyarakat.
2. Diharapkan pemerintahan kecamatan melakukan peninjauan kembali terhadap sumber daya manusia atau pegawai, penulis merasa perlu dilakukannya pelatihan atau sosialisasi yang rutin kepada pegawai kecamatan. Terutama bagi pegawai yang tidak mengerti sama sekali mengenai PATEN, agar para pegawai dapat memahami kebijakan PATEN yang benar, maka perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia.
3. Perlunya meminta monitoring dan evaluasi kepada pemerintah daerah atau pemerintah kabupaten agar mengerahkan tim teknis yang sudah dibuat oleh bupati untuk melaksanakan sosialisasi kepada pegawai di Kantor Kecamatan Bandar dan juga sosialisasi kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Bandar agar masyarakat juga mengerti dari kemudahan melakukan pelayanan jika menerapkan PATEN.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirulkamar, S, and Sayed Mayzar Mulya. "Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Mas Kabupaten Aceh Baraty ' Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 "' IX (2019): 1–25.
- Desrinelti, Maghfirah Afifah, Nurhizrah Gistituati. "Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan." *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)* 6, no. 1 (2021): 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>.
- Hardiansyah. *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media., 2017.
- Julianti Rizka Safitri, Dwi, and Fahrannuddin Jamanie. "Penerapan Standar Pelayananadministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang." *EJournal Administrasi Negara*. Vol. 6, 2018.
- Lembaran, Tambahan, and Negara Republik. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan," 2018.
- Meriah, Badan Pusat Statistik Kabupaten Bener. "Data Kependudukan," 2022.
- Meriah, Pemerintah Kabupaten Bener. "Halaman Sejarah Website Resmi Kabupaten Bener Meriah," 2024. <https://benermeriahkab.go.id/halaman/sejarah>.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung., 2007.
- Qohar, Muhammad Taufan. "Analisis Implementasi Kebijakan Terminal Parkir Elektronik Di Kota Bandung." *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik* 21, no. 2 (2018): 37. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.108>.
- Ramdhani, Abdullah Ramdhani Muhammad Ali. "Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik." *Jurnal Publik* Vol 11, no. January (2020): 1–12.
- Regulasi. "Pasal IV, Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat," 2018.
- Regulasi. "Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat," 2018.
- Regulasi. "Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan," 2010.
- Regulasi. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan," 2008.
- Regulasi. "Qanun Kabupaten Bener Meriah Nomor 15 Tahun 2006 Tentang

Penetapan Kecamatan Bukit, Bandar, Syiah Utama, Permata, Wih Pesam, Timang Gajah, Pintu Rime Gayo Dalam Kabupaten Bener Meriah.Pdf,” 2006.

Regulasi. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *Undang-Undang Republik Indonesia*, 2009.

Saikur Rasidin. “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik).” *Jurnal Inovasi Sektor Publik* Volume 1, (2021): 1–22.

Subekti, Mening, Muslih Faozanudin, and Ali Rokhman. “Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi Terhadap Efektifitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Pada Satuan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Tambak.” *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)* 3, no. 2 (2017): 58–71. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v3i2.923>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta, 2016.

Tias Vela Erdina, Dyah Hariani. “Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.” *Journal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 2022, 1–20. <http://www.fisip.undip.ac.id>.

Utomo, Dian. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.*, 2010.

Wahyuni, Sri. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat BlangKejeren Kabupaten Gayo Lues.” *Skripsi* 8, no. 5 (2019): 111.

“Wawancara Dengan Camat Bandar Bapak Iwan Pasha,S.STP,M.Si, Pada Tanggal 23 April 2024,” n.d.

“Wawancara Dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum Bapak Zailani S.Sos, Pada Tanggal 24 April 2024,” n.d.

“Wawancara Dengan Masyarakat Kampung Keramat Jaya Kecamatan Bandar Bapak Zulfikardi, Pada Tanggal 25 April 2024,” n.d.

“Wawancara Dengan Masyarakat Kampung Muyang Kute Mangku Kecamatan Bandar Bapak Muchsin, Pada Tanggal 25 April 2024,” n.d.

“Wawancara Dengan Masyarakat Kampung Sidodadi Kecamatan Bandar Bapak Sabran, Pada Tanggal 25 April 2024,” n.d.

“Wawancara Dengan Sekretaris Camat Bandar Bapak Sunaryadi, SE, Pada Tanggal 23 April 2024,” n.d.

Yuda Ariandi, Adianto, Hasim As'ari. "Tranparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir" Volume 4 N (2022): 1-6.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Informan	Pertanyaan
1	Camat Bandar dan Sekretaris Kecamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penerapan PATEN di Kecamatan Bandar, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan? 2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas? 3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Bandar? 4. Apakah sudah ada pendelegasian sebagian wewenang dari bupati kepada camat dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati? 5. Apakah sarana dan prasarana PATEN di Kecamatan Bandar sudah memadai? 6. Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) di Kecamatan Bandar bila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya? 7. Apa saja produk PATEN yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Bandar? 8. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Bandar? 9. Apa yang menjadi hambatan dalam menerapkan PATEN di Kecamatan Bandar?
2	Kabag Pelayanan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Bandar sudah sesuai

		<p>dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas? 3. Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bandar? 4. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Bandar? 5. Bagaimana pembagian tugas di bagian Pelayanan Kecamatan Bandar? 6. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan PATEN di Kecamatan Bandar? 7. Apa saja hambatan yang dialami dalam suatu pelayanan di Kantor Kecamatan Bandar? 8. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan? 9. Apa saja hambatan yang dialami dalam penerapan PATEN di Kantor Kecamatan Bandar?
3	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bandar? 2. Bagaimana keramahan dan penampilan petugas pelayanan di Kecamatan Bandar? 3. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan suatu pelayanan di Kecamatan Bandar?

		<ol style="list-style-type: none">4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Bandar5. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?6. Hambatan apa yang Bapak/Ibu temui saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Bandar?7. Apakah pelayanan di Kecamatan Bandar sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?8. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kecamatan Bandar?9. Menurut Bapak/Ibu apakah di Kecamatan Bandar sangat memerlukan adanya PATEN?10. Melihat kondisi di Kantor Kecamatan Bandar, apakah sudah cocok diterapkannya PATEN?
--	--	---



Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan FISIP



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 171/Un.08/FISIP/Kp.07.6/01/2024

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;

11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);

12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **01 Desember 2023**

Menetapkan : **MEMUTUSKAN**
SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :

1. Muazzinah, M.P.A. Sebagai pembimbing I

2. Zakki Fuad Khalil, M.Si. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Khaidir Hakim

NIM : 200802064

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah)

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 15 Januari 2024
 DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
 DAN ILMU PEMERINTAHAN,


MUJI MULIA



Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-665/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/03/2024
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Bupati Kabupaten Bener Meriah
2. Camat Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KHAIDIR HAKIM / 200802064**
 Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Desa Keramat Jaya, Kecamatan Bandar, Kabupaten Bener Meriah, Provinsi Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANDAR KABUPATEN BENER MERIAH**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

جامعة الرانيري
 A R - R A N I R Y
 Banda Aceh, 27 Maret 2024
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,



Berlaku sampai : 27
 September 2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Camat Bandar



Wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Bandar



Wawancara dengan Kabag Pelayanan Umum



Wawancara dengan Masyarakat Kampung Sidodadi



Wawancara dengan Masyarakat Kampung Keramat Jaya



Wawancara dengan Masyarakat Kampung Muyang Kute Mangku