

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR CAMAT BLANGKEJEREN
KABUPATEN GAYO LUES**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

SRI WAHYUNI

NIM. 150802098

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

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2019 M/1440 H**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Strata Satu (S-1)

Dalam Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Oleh :

SRI WAHYUNI

NIM: 150802098

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Untuk Diuji / Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. S. Amirul Kamar, MM., M. SI.
NIP. 19611005-198203-1-007


Cut Zamharira, S.IP., M. AP
NIDN 2017117909

SKRIPSI

Telah Diajukan Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Oleh:

SRI WAHYUNI
150802098

Pada Hari/ Tanggal

Selasa, 23 Juli 2019 M
20 Dzulkaidah 1440 H

Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

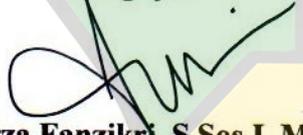
Ketua


Dr. S. Amirul Kamar, MM., M.SI.
NIP. 19611005 198203 1 007

Sekretaris


Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIDN. 2017117904

Renguji I


Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.
NIDN. 2002079001

Penguji II


Taufik, S.Sos., M.Si.
NIDN. 2018058903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry




Dr. Ernita Dewi, Sag., M.Hum
NIP. 197307232000032002

SURAT KENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Wahyuni

NIM : 150802098

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Banda Aceh, 12 Juli 2019



Yang Menyatakan

Sri Wahyuni
NIM. 150802098

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah penulis akhirnya dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues”**. Shalawat dan salam penulis hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad S.A.W beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah S.W.T yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasihat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada Ayahanda Abu Bakar TP, dan Ibunda Jemani S, yang senantiasa mendoakan kesuksesan dunia dan akhirat serta memberikan semangat, dorongan, bimbingan dan juga akomodasi biaya yang tak terhingga kepada penulis. Penulis juga sekaligus meminta maaf atas segala kesalahan yang pernah

dibuat. Selanjutnya, terima kasih juga kepada abang Alfian Ramadhan, Khairul Rasyidin, Kakak Ema Yana dan Karmila, serta seluruh keluarga besar penulis, karena dukungan, semangat dan motivasi dari merekalah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK., MA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Reza Idria, S.HI., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dra. Maimunah, M. Ag selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Saifullah Isri, M. Pd selaku Penasehat Akademik Penulis.
6. Dr. S. Amirul Kamar, MM., M. SI selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan disela-sela kesibukan beliau.
7. Cut Zamharira, S.IP., M. AP selaku pembimbing kedua dan yang paling utama, telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan-bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Seluruh staf prodi dan dosen Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah ikut membantu dalam menyiapkan segala keperluan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Mega Silvia, Nurlela Sukma, Cut Oktaviani Dewi, Siska Wulandari, Feni rizki, dan wulan Renggali serta sahabat-sahabat dari masa SMA yang telah membantu selama masa penelitian di lokasi.
10. Teman-teman Magang Aceh Tengah, Fatma, Azizah, Reza, Ida, Hery, dan Annas yang telah memberi semangat kepada saya.
11. Teman-teman seangkatan, Adila Muarifa, Fitri Rahmawati, Ayu Karlina, Nurul Fadzhilah, Nurul Bariyah, Maulida Wati, Oriza Gustiani dan Putri Maulina serta seluruh Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 lainnya yang ikut memberikan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat terdekat dari semester awal hingga sekarang hanakaru hokagata team, Dedi, Saiful, Kemal, Suherman, Yusdi, Alvian, Annas, Mirza, yang banyak memerikan motivasi dan dukungan untuk saya.
13. Kakak Leting 2014, Nurlaily, Ulfia Qudraty, Ita Kurniati, Rezki Fadjrin, dan Fiary Sofwanda Utami yang telah ikut membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Sahabat Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Gampung Alue Gintong Kecamatan Seulimeum Kabupaten Aceh Besar, Mayawi naysila, Aida Kusma, Raudhatul Jannah, dan seluruh anggota KPM lainnya yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan dimasa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 12 Juli 2019
Penulis,

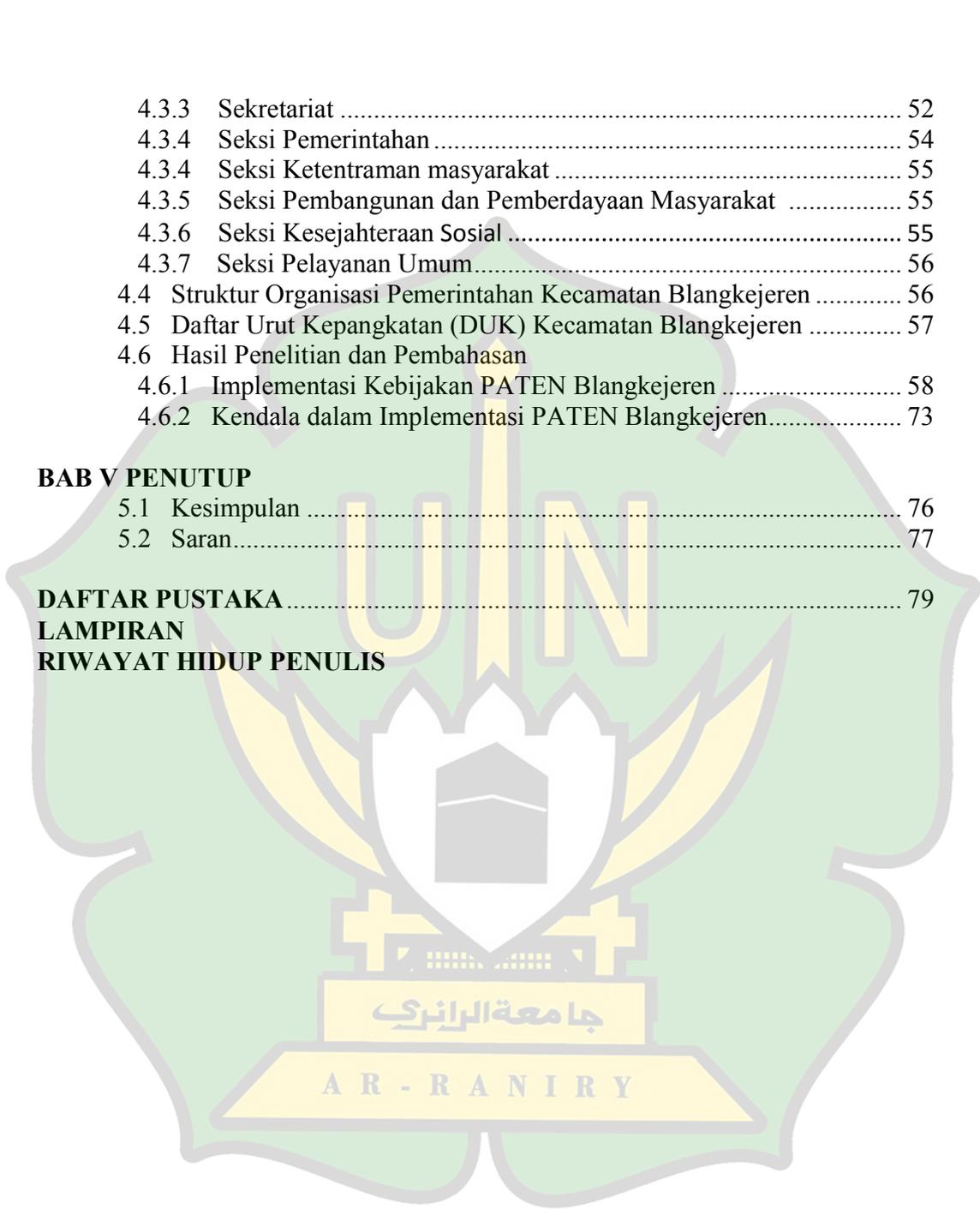
Sri Wahyuni



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Penelitian Terdahulu	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Implementasi	11
2.2 Kebijakan	12
2.3 Implementasi Kebijakan.....	14
2.4 Pelayanan Publik.....	23
2.5 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	28
2.6 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	40
3.3 Sumber Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.1 Letak Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.....	47
4.1.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Blangkejeren	48
4.2 Visi Misi Kecamatan Blangkejeren	48
4.3 Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren	49
4.3.1 Tugas Camat.....	50

4.3.3	Sekretariat	52
4.3.4	Seksi Pemerintahan	54
4.3.4	Seksi Ketentraman masyarakat	55
4.3.5	Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	55
4.3.6	Seksi Kesejahteraan Sosial	55
4.3.7	Seksi Pelayanan Umum.....	56
4.4	Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren	56
4.5	Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Kecamatan Blangkejeren	57
4.6	Hasil Penelitian dan Pembahasan	
4.6.1	Implementasi Kebijakan PATEN Blangkejeren	58
4.6.2	Kendala dalam Implementasi PATEN Blangkejeren.....	73
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		



DAFTAR TABEL

TABEL 3.4 : Jumlah Informan dalam Penelitian

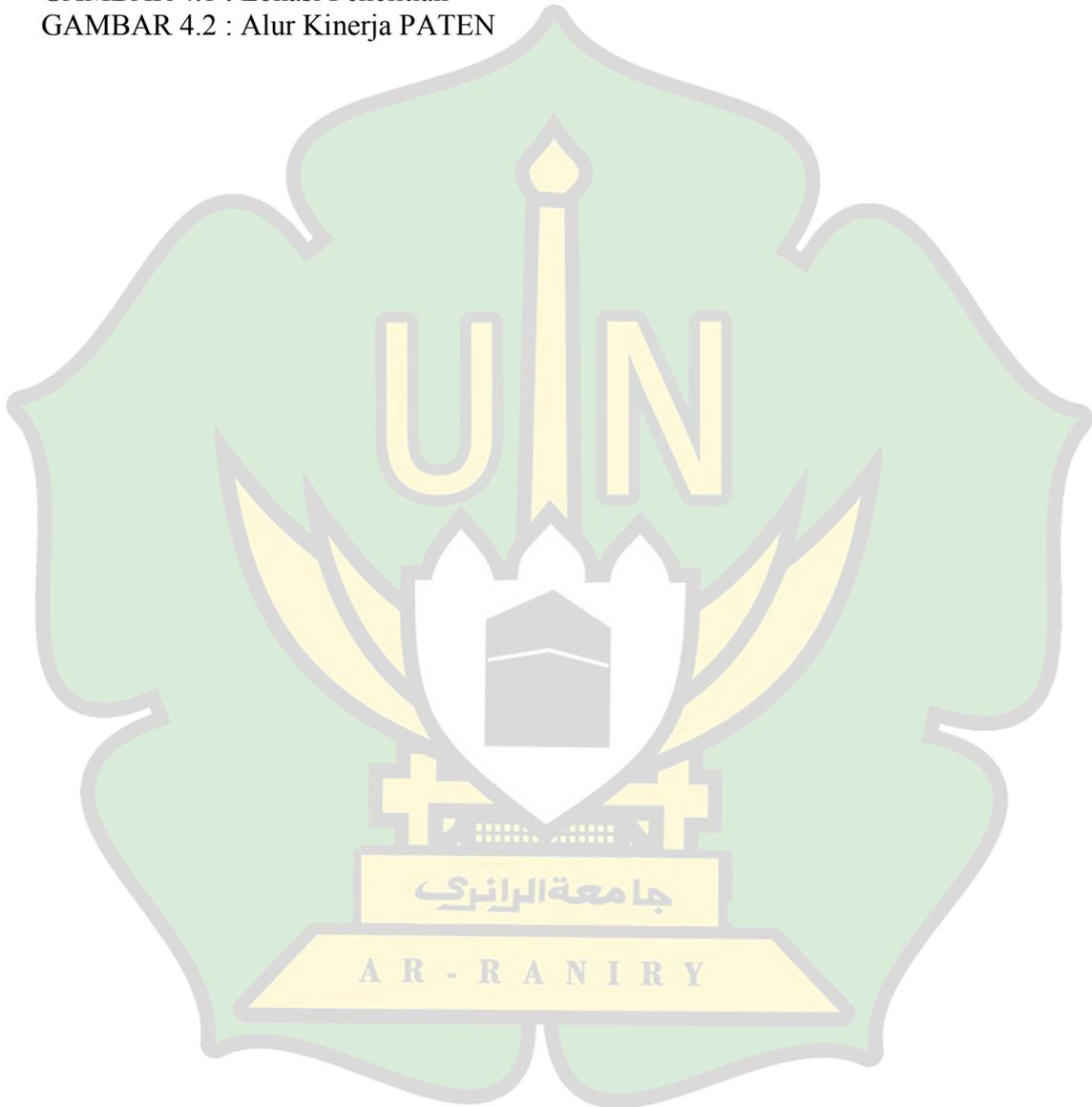
TABEL 4.1 : Penduduk Kecamatan Blangkejeren

TABEL 4.2 : Data Masyarakat Penyelenggara PATEN



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 : Lokasi Penelitian
GAMBAR 4.2 : Alur Kinerja PATEN



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren
- Lampiran 2 : Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Kecamatan Blangkejeren
- Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 : SK Skripsi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 5 : Surat Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Selesai Penelitian di Kantor Camat Blangkejeren
- Lampiran 7 : Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Lampiran 8 : Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
- Lampiran 9 : Izin Usaha Mikro
- Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Mewujudkan pemerintahan yang baik maka salah satu caranya dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara transparan, praktis dan tepat waktu melalui satu meja pelayanan. Kecamatan merupakan garda terdepan yang secara langsung berurusan dengan publik dalam hal ini pemerintahan kecamatan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi Badan/Kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Blangkejeren sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Ruang lingkup PATEN meliputi persyaratan substantif, persyaratan administratif, persyaratan teknis. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Diharapkan dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Blangkejeren dapat lebih meningkatkan pelayanannya meskipun sudah ternilai baik. Pegawai yang masi terpengaruh dengan faktor budaya juga harus lebih mempertanggungjawabkan tugasnya sebagai pegawai pemerintahan dalam melayani permintaan masyarakat dengan maksimal agar dapat berjalan lebih baik lagi. Sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu latar belakang dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Buruknya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat dikalangan masyarakat luas. Pada saat ini birokrasi di kalangan masyarakat tertentu sudah tidak asing lagi terutama dalam penyediaan pelayanan publik atau bahkan dalam birokrasi memiliki jenis kendala administratif seperti: regulasi yang kaku akibatnya kinerja yang tidak fleksibel, mengutamakan formalitas daripada esensi, prosedur berbelit, peran birokrasi ditinggalkan masyarakat. Struktur organisasi berjenjang dan anggaran yang terbatas.¹

Hal seperti ini terjadi karena birokrasi terikat oleh peraturan atau perundang-undangan yang berlaku. Sebab birokrasi merupakan alat pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik dan perencana, pelaksana, dan pengawas kebijakan. Dalam pelaksanaan birokrasi setiap negara berbeda-beda tergantung dari sistem pemerintahan yang dianut oleh setiap negaranya masing-masing.²

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak

¹ Budi Setiyono, *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*, Bandung: Penerbit Nuansa, 2016, hlm. 111.

² Lijan poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005, hlm.4.

sesuai dengan harapan, penyebab pelayanan publik selama ini karena masih bercirikan: berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani.³ Setiap aparatur pemerintahan yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.⁴

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Jelas nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.⁵

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan publik ialah 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

³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005, hlm.4.

⁴ Wahyudi Kumorotomo, *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005, hlm. 100.

⁵ Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

publik. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat.⁶ Terkait dengan pelayanan terhadap publik atau masyarakat ini, didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.⁷

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷ Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab/Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar.

Menyadari hal itu Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan,⁸ yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.⁹

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam artian satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Meskipun, Permendagri Nomor 4 sudah diterbitkan pada tahun 2010 mengenai pedoman (PATEN), namun kabupaten Gayo Lues baru melaksanakannya pada tahun 2015, alasannya karena pemerintah kabupaten Gayo Lues belum memahami sepenuhnya mengenai PATEN, karena PATEN adalah suatu kebijakan jadi setiap kebijakan itu butuh proses. Kemudian, membentuk Tim Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tingkat Kabupaten dengan tugas utama melakukan sosialisasi dan pembinaan ke 11 (sebelas) kecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Gayo Lues disamping itu juga memberikan bimbingan dan pelatihan bagi aparatur kecamatan serta

⁸Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

⁹Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

menyediakan anggaran dan sarana serta prasarana penunjang dengan harapan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat berjalan dengan baik.

Kecamatan Blangkejeren merupakan salah satu kecamatan yang berada dalam wilayah Kabupaten Gayo Lues. Kecamatan yang memiliki wilayah yang cukup luas dengan jumlah 3 (tiga) Kemukiman yaitu: Blangpegayon, Blangperlombaan, dan Ujung Baro. Jumlah 21 (dua puluh satu) kampung (desa) yaitu: Desa Agusen, Desa Bacang, Desa Bukit, Desa Bustanussalam, Desa Bacang, Desa Cempa, Desa Durin, Desa Gele, Desa Kampung Jawa, Desa Kota Blangkejeren, Desa Kutelintang, Desa Kute Sere, Desa Leme, Desa Lempuh, Desa Palok, Desa Penampaan, Desa Penampaan Uken, Desa Penggalangan, Desa Porang, Desa Raklung, dan Desa Sepang.¹⁰

Kecamatan Blangkejeren telah mengimplentasikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sejak tahun 2015, namun dalam kurun waktu tersebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sama sekali tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, di lingkungan pemerintahan kabupaten setempat juga hengkang dari kantornya dan lebih asik nongkrong di warung-warung saat jam dinas.¹¹ Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Blangkejeren sangat rendah,

¹⁰<http://www.organisasi.org/1970/01/daftar-nama-kecamatan-kelurahan-desa-kodepos-di-kota-kabupaten-gayo-lues-nanggroe-aceh-darussalam.html#.XAC4yWhKjIU> (diakses pada tanggal 25 November 2018)

¹¹<http://aceh.tribunnews.com/amp/2011/07/28/pelayanan-publik-galus-lumpuh-total> (diakses 13 maret 2019 jam 16.22)

karena harapan besar masyarakat terhadap pelayanan yang baik (*good service*) tidak terpenuhi.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti, bahwa fasilitas pendukung mulai dari anggaran, sarana prasarana untuk penunjang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Gayo Lues yang dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) Gayo Lues. Dari masalah yang ditemukan maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai bagaimana” **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka timbul beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah khususnya Aparatur Kecamatan Blangkejeren berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan konsep-konsep teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan serta meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan melalui berbagai temuan di lapangan yang sebelumnya belum terungkap khususnya tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang merupakan bagian dari pelayanan publik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan melalui pelayanan publik yang baik.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung kepada Pemerintah Kabupaten Gayo Lues khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terutama Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di 11 (sebelas) Kecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Gayo Lues. kegunaan yang lebih luas lagi adalah terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui pelayanan publik yang baik (*good public service*) untuk mendorong pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti telah memilih dan menuliskan beberapa rujukan yang relevan dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi, adapun penelitian terdahulu tersebut dari:

Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Ery Silvana Siregar, 2017 “Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidempuan”. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari penelitian tentang Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah dilakukan di Kota Padangsidempuan berdasarkan teori dengan menggunakan variabel-variabel implementasi kebijakan yang dike-mukakan oleh Merile S. Grindle yaitu dilihat dari isi kebijakan (*content of police*) dan lingkungan kebijakan (*context of police*), maka diperoleh hasil bahwa Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidempuan sudah dilaksanakan dengan baik dan telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai Standar Pelayanan, Penetapan dan Pembentukan Tim Teknis PATEN yang sudah sesuai dengan SK Walikota Padangsidempuan, Pembiayaan dan penerimaan yang jelas, serta adanya Pembinaan dan Pengawasan.¹²

Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Berkat Trima Hulu, 2017 “Analisis Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias”.

¹²Ery Silvana Siregar, “Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidempuan”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2017.

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias belum dapat dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena belum terpenuhinya 3 (tiga) persyaratan utama dalam persiapan PATEN, antara lain Syarat Substantif, syarat Administratif, dan syarat teknis. Selain itu, Mengacu pada pendapat George Edward III tentang faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, faktor komunikasi belum maksimalnya, sumber daya tidak mencukupi, disposisi, cenderung kurang memiliki komitmen yang baik dalam menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang PATEN. Struktur Birokrasi, Pemerintah Daerah Kabupaten Nias belum menetapkan peraturan bupati tentang pelimpahan wewenang dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Kecamatan ini.¹³

Penelitian ketiga, yang dilakukan oleh Sofyan Arifian Hasibuan, 2015 “Analisis Persiapan Kebijakan “PATEN” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidempuan”. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari penelitian tentang Analisis Persiapan Kebijakan “PATEN” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidempuan, maka diperoleh hasil bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidempuan, yaitu koordinasi antara instansi terkait khususnya kecamatan dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT), belum terlaksana secara maksimal dan cenderung berjalan sendiri-

¹³ Berkat Trima Hulu, “Analisis Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2017.

sendiri, Kualitas dan kuantitas aparatur kecamatan dalam penyelenggaraan PATEN masih belum memadai, komitmen untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimiliki oleh Walikota Padangsidempuan belum terinternalisasi secara komprehensif hingga kepada para staf (*frontliner*) yang ada di kecamatan, karena masih ditemukan penyimpangan-penyimpangan dalam bentuk pungutan liar.¹⁴

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas terdapat beberapa kesamaan mendasar antar penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya, yaitu: dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian yang akan menentukan perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima pelayanan dan menggunakan teknik analisa yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

¹⁴Sofyan Arifian Hasibuan, “Analisis Persiapan Kebijakan “PATEN” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidempuan”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2015.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi

Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu program dan tercapainya program tersebut.¹⁵ Salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari hal-hal yang telah diputuskan oleh legislatif atau parapengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi, dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti jika tidak ada dilaksanakan dengan baik dan benar.

Dengan kata lain, implementasi merupakan tahap suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Hakikat utama implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier adalah memahami hal-hal yang seharusnya terjadi setelah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi yang disampaikan para ahli diatas, disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu kegiatan atau usaha yang

¹⁵ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015, hlm.206.

dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan.¹⁶

2.2 Kebijakan

Berbicara kebijakan maka kita akan berfikir tentang suatu keputusan yang bijak, dalam arti bahwa keputusan yang diambil haruslah mementingkan kepentingan masyarakat umum, keputusan yang paling ideal, keputusan yang mencerminkan etika dan keputusan yang adil. Menurut Mustopadidjaja, kebijakan lazim digunakan dalam kaitannya dengan tindakan atau kegiatan pemerintah, serta perilaku negara pada umumnya dan kebijakan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan. Dari definisi tersebut kita dapat menarik kesimpulan, bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah akan dituangkan dalam peraturan daerah yang mendapat persetujuan dari DPRD.

Menurut Anderson, tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang pelaku untuk memecahkan suatu masalah.¹⁷ Menurut Thomas R. Dye, kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.¹⁸ Dari tiga definisi tersebut dapatlah dijelaskan bahwa kebijakan adalah tindakan atau kegiatan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan apapun dalam memecahkan suatu masalah. Pemerintah adapat merencanakan serangkaian tindakan untuk memecahkan suatu masalah dengan

¹⁶ Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014, hlm. 231-232.

¹⁷ Arenawati, *Administrasi Pemerintahan Daerah; Sejarah Konsep dan Penatalaksanaan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, hlm. 82.

¹⁸ Inu Kencana Syafiie, *Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011, hlm. 115.

mempertimbangkan segi ekonomi, sosial dan politis, tetapi disisi lain pun pemerintah membiarkan suatu masalah tidak untuk segera dipecahkan, dengan pertimbangan ekonomis, sosial budaya ataupun politis.¹⁹

Kebijakan juga dapat diartikan sebagai aturan dalam bentuk tertulis dan keputusan resmi suatu organisasi yang mengatur segala aspek kehidupan manusia, baik dalam lingkup publik maupun privat. Tujuan kebijakan adalah mengintegrasikan pengetahuan kedalam suatu disiplin yang menyeluruh (*overarching*) untuk menganalisis pilihan publik dan mengambil keputusan sehingga ia ikut berperan dalam demokratisasi masyarakat. Kebijakan sebagai kajian harus diartikan sebagai pernyataan kehendak yang diikuti oleh unsur pengaturan atau paksaan sehingga dalam pelaksanaannya, kebijakan yang diterapkan dapat mencapai tujuan yang dikehendaki. Oleh karena itu, pelaksanaan kebijakan memerlukan kekuasaan (*power*) dan wewenang (*authority*) untuk membina kerja sama serta menyelesaikan berbagai kemungkinan konflik sebagai akibat dari pencapaian kehendak. Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan yang dijadikan pedoman atau petunjuk bagi setiap usaha untuk mencapai tujuan sehingga setiap kegiatan memiliki kejelasan dalam bergerak. Dengan kata lain, kebijakan adalah ketetapan yang membuat berbagai prinsip untuk mengarahkan

¹⁹ Arenawati, *Administrasi Pemerintahan Daerah; Sejarah Konsep dan Penatalaksanaan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, hlm. 82.

cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan.²⁰

2.3 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan sesungguhnya bukan sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan juga menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu, menurut Wahab bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Secara umum, implimentasi menghubungkan tujuan-tujuan kebijakan terhadap hasil-hasil kegiatan pemerintah. Ketidak berhasilan implementasi suatu kebijakan disebabkan keterbatasan sumber daya manusia, struktur organisasi yang kurang memadai, dan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan mendapat perhatian khusus dari para ahli sehingga merupakan bagian dari bidang kajian kebijakan publik.²¹

Proses implementasi bukanlah proses mekanisme dimana setiap aktor akan secara otomatis melakukan apa saja yang seharusnya dilakukan sesuai dengan skenario pembuat kebijakan, tetapi merupakan proses kegiatan yang acap

²⁰ Rahayu Kusuma Dewi, *Studi Analisis kebijakan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2016, hlm. 15-16.

²¹ Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012, hlm. 530.

kali rumit, diwarnai pembenturan kepentingan antar aktor yang terlibat baik sebagai administrator, petugas lapangan atau kelompok sasaran.²²

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang paling sulit dilakukan, sehingga untuk mewujudkan proses implementasi kebijakan dengan baik bukanlah pekerjaan yang mudah. Kesulitan dalam implementasi juga seringkali disebabkan adanya perbedaan kepentingan pada masing-masing jenjang pemerintahan, misalnya antara daerah Kabupaten/Kota dan daerah Propinsi. Dalam usaha memahami pelaksanaan kebijakan perlu diidentifikasi mengenai faktor-faktor yang akan mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan. Implementasi kebijakan banyak ditentukan oleh para pelaksana dan prosedur implementasi dalam organisasi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan kebijakan dan sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijakan.²³

Setiap implementasi dikatakan berhasil jika mencapai tujuan yang diharapkan atau memperoleh hasil. Karena pada prinsipnya suatu kebijaksanaan dibuat adalah untuk memperoleh hasil yang diinginkan yang dapat dinikmati atau dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Efisiensi kebijaksanaan berkaitan dengan keseimbangan antara biaya atau dana yang dikeluarkan, waktu pelaksanaan, sumber daya manusia yang digunakan dan kualitas pelaksanaan kebijakan. Menurut Mazmanian dan Sabatier ada tiga faktor yang memengaruhi

²² Muhajir Darwin, *Hasil Loka karya, Analisa Kebijakan Sosial*, Yogyakarta: UGM, 1992, hlm 34.

²³ Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012, hlm. 535.

keberhasilan implementasi, yaitu: (1) karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*); (2) karakteristik kebijakan / undang-undang (*ability of statute to structure implementation*); (3) lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementations*).²⁴

Dalam proses implementasi tidak jarang memunculkan sejumlah permasalahan. Menurut Meter dan Horn menyatakan variabel yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik, yakni: standar dan sasaran kebijakan; sumberdaya; hubungan antar organisasi; karakteristik agen pelaksana; dan kondisi sosial, ekonomi dan politik dan disposisi implementor. Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan dan saling berhubungan antara satu faktor dengan faktor yang lainnya.²⁵

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, Teori menurut George Edward III: pendekatan masalah implementasi (1980), menurut Edwards, implementasi diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan, yang berada di antara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (*output, outcome*). Faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap implementasi kebijakan adalah:²⁶

²⁴Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014, hlm. 257.

²⁵AG. Subarsono. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, Dan Aplikasi)*. 2005.

²⁶ Budi Winarno. *Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Alfabeta, 2013.

1. Komunikasi

Menurut Hardjana, dalam sudut pandang pertukaran makna, komunikasi dapat didefinisikan sebagai “proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu”.²⁷ Komunikasi memiliki peran/fungsi yang cukup penting untuk menentukan keberhasilan kebijakan publik dalam implementasinya. Salah satu kelemahan dalam proses kebijakan publik ini, khususnya yang terjadi di Indonesia, adalah masalah implementasi. Salah satu faktornya adalah komunikasi yang lemah. Kelemahan komunikasi ini sebenarnya tidak hanya terjadi pada saat implementasinya, tetapi juga terjadi pada saat formulasi. Komunikasi seharusnya sudah dibangun sejak formulasi, sehingga muatan-muatan atau materi yang akan menjadi “jiwa” suatu kebijakan dapat diketahui dan disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan yang berkembang. Intensitas dalam mengkomunikasikan kebijakan publik pada tataran implementasi diperlukan agar dukungan dan komitmen pihak-pihak terkait dapat terbentuk. Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan intepretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif,

²⁷ Ngainun Naim, *Dasar-dasar Komunikasi Pendidikan*, Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2017, hlm. 18.

siapa yang bertanggung jawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.²⁸

2. Sumber Daya

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

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

²⁸Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014, hlm. 248.

²⁹ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm.24.

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

Suatu implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila implementor kekurangan sumber daya. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal menjadi dokumen saja. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana, sarana dan prasarana.³⁰

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk

³⁰Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014, hlm. 249.

memenuhi kepuasannya.³¹ Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Informasi merupakan sumber daya yang penting bagi pelaksana kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang.³²

3. Disposisi

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Ada tiga unsur utama yang memengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk melaksanakan kebijakan, antara lain sebagai berikut:³³

- 1) Kognisi, yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan. Pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi

³¹ Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, hlm. 244.

³²Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014, hlm. 249.

³³*Ibid.*, hlm. 252.

aparatus pelaksana. Apabila sistem nilai yang memengaruhi sikapnya berbeda dengan sistem nilai pembuat kebijakan, implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Ketidakmampuan administratif dari pelaksana kebijakan, yaitu ketidakmampuan dalam menanggapi kebutuhan dan harapan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyebabkan pelaksanaan suatu program tidak efektif.

- 2) Arahan dan tanggapan pelaksana. Hal ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan.
- 3) Intensitas respon atau tanggapan pelaksana.

4. Struktur Birokrasi

Pengertian “birokrasi” yang dicetuskan oleh Max Weber telah bergeser dari makna sebenarnya. Pengertian birokrasi itu sendiri antara lain sebagai suatu sistem pengelolaan dalam organisasi skala besar seperti organisasi pemerintah, yang ditandai oleh adanya keteraturan, ketertiban, pembagian wewenang dan jalur hirarkhi yang jelas, dan sebagainya. Tetapi pengertian terapan yang berkembang adalah bahwa birokrasi sebagai suatu sistem dimana kelembagaan, prosedur yang berbelit-belit, dan tata aturan yang ruwet menjadi ciri utamanya.³⁴

Struktur birokrasi George Edwards III adalah mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Ia menekankan perlu adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan

³⁴ Mifta Thoha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

di antara para pelaksana, terlebih jika pelaksanaan program melibatkan lebih dari satu institusi. Ia juga mengingatkan bahwa adakalanya fragmentasi diperlukan ketika implementasi kebijakan memerlukan banyak program dan melibatkan banyak institusi untuk mencapai tujuannya. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.³⁵

Disamping itu implementasi kebijakan banyak pula dipengaruhi oleh isi atau muatan kebijakan dan konteks politik atau karakteristik rezim atau sistem politik atau lingkungan organisasi yang dapat menjadi faktor-faktor pendukung maupun penghambat pelaksanaan kebijakan itu. Banyak contoh diberbagai macam organisasi dimana penerapan kebijakan gagal karena isi kebijakan yang kurang mencerminkan kepentingan dan kebutuhan stakeholders organisasi. Banyak contoh pula penerapan kebijakan yang gagal karena konteks atau lingkungan yang lebih memberi kekuasaan kepada sekelompok elit untuk mengambil keuntungan sendiri dari kebijakan itu. Jadi pelaksanaan kebijakan banyak dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content*) dan lingkungan (*contex*) yang dapat mendukung ataupun menghambat pelaksanaan kebijakan itu.³⁶

2.4 Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi

³⁵Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014, hlm. 253.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 257.

(orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.³⁷ Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.³⁸ Kata publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, pengertiannya adalah orang banyak.³⁹

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, 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”.⁴⁰ Dalam Qanun Nomor 8 Tahun 2008 Tentang pelayanan publik juga telah dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan”.⁴¹ Pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan

³⁷J.S. Badudu Sultan Mohhammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2001, hlm.781-782.

³⁸ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000, hlm.8.

³⁹*Ibid*, hlm.1095.

⁴⁰ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴¹Qanun Nomor 8 Tahun 2008 Tentang pelayanan publik.

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.⁴²

Di dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:⁴³

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/jabatan yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan publik .
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publikditerima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

⁴² Saiful Arif, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes Press, 2008, hlm. 3.

⁴³ Ratminton dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. VI, 2009, hlm. 21-23.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kenudahan akses

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

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan Pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti: parkir, toilet dan lain-lain.

Pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.⁴⁴

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menpan No. 81/1993). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan bentuk pelayanan prima.⁴⁵ Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴⁶

Untuk lebih jelas pelayanan publik dibagi dalam kelompok-kelompok yang terdiri dari :⁴⁷

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya;

⁴⁴Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁴⁵ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015, hlm. 149. (Keputusan Menpan No. 81/1993 yang disempurnakan dengan keputusan Menpan Nomor 63/2003).

⁴⁶ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015, hlm. 148. (Kemenpan No. 63/2003. KepMen PAN 63/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

⁴⁷ Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Penerbit NUANSA, 2012, hlm.19.

- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya;
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

2.5 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. PATEN ini sebagai pusat pelayanan dimana kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara profesional yang berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perijinan dan non perijinan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi contoh pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai.

Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang asas-asas penyelenggara pelayanan publik, meliputi:⁴⁸

1. Kepentingan Umum berarti, pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti, ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak berarti, pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

⁴⁸ Pasal 4 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang asas-Asas penyelenggara pelayanan publik,

4. Keseimbangan Hak dan kewajiban berarti, pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun oleh penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan berarti, setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif berarti, meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti, dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan berarti, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas berarti, proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti, ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu berarti, penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti, setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

PATEN merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi agar suatu Kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN adalah sebagai berikut:

1. Syarat Substantif, yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota;
2. Syarat Administratif, yang meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota;
3. Syarat Teknis, yang meliputi sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

1. Jenis pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Proses atau prosedur pelayanan.
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan.
5. Waktu pelayanan.
6. Biaya pelayanan.⁴⁹

Pada syarat Teknis, yang meliputi sarana dan prasarana, yaitu:

1. Loker/meja pendaftaran.

⁴⁹Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 (2) Nomor 4 tahun 2010.

2. Tempat pemrosesan berkas.
3. Tempat pembayaran.
4. Tempat penyerahan dokumen.
5. Tempat pengelolaan data dan informasi.
6. Tempat penanganan pengaduan.
7. Tempat piket.
8. Ruang tunggu.
9. Perangkat pendukung lainnya.⁵⁰

Sedangkan pelaksana teknis pada penyelenggaraan PATEN, meliputi:

1. Petugas informasi.
2. Petugas loket/penerima berkas.
3. Petugas operator komputer.
4. Petugas pemegang kas.
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.⁵¹

Pelaksana teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pegawai negeri sipil di kecamatan.

Pada tingkat Kabupaten/Kota, struktur pemerintahan yang menjadi subordinasi pemerintah kabupaten/kota adalah pemerintahan kecamatan. Pemerintahan ditingkat kecamatan menjadi lebih dibutuhkan perannya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan merupakan lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani kepentingan masyarakat. Kecamatan merupakan sebuah

⁵⁰*Ibid.*, pasal 10.

⁵¹*Ibid.*, pasal 11.

organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjamin tugas-tugas pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota. Kecamatan diatur dalam pasal 126 UU Nomor 32 Tahun 2004, sebagai berikut:⁵²

- a. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada peraturan pemerintah.
- b. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati/ walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
- c. Selain tugas diatas camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah, meliputi:
 - (a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - (b) Mengkoordinasikan uapaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
 - (c) Mengkoordinasikan penerapan-penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
 - (d) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - (e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan.
 - (f) Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.

⁵²pasal 126 UU Nomor 32 Tahun 2004

- (g) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan.
- d. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekda Kabupaten/Kota dari PNS yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan perundang-undangan.
- e. Camat dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota.⁵³

Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas:

1. Camat, mempunyai tugas:
 - a. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN.
 - b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
 - c. Menetapkan pelaksanaan teknis, dan
 - d. Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.
2. Sekretaris Kecamatan, mempunyai tugas:
 - a. Melakukan penatausahaan administrasi PATEN.
 - b. Bertanggungjawab kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN.
 - c. Bertanggungjawab kepada Camat.

⁵³ Arenawati, *Administrasi Pemerintahan Daerah; Sejarah Konsep dan Penatalaksanaan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, hlm.59.

3. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi, mempunyai tugas:
 - a. Melaksanakan teknis pelayanan.
 - b. Bertanggung jawab kepada Camat.⁵⁴

Pejabat penyelenggara PATEN ini, melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel.⁵⁵

Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan.⁵⁶ Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah.⁵⁷ Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN, berupa: ikut serta dalam penyusunan standar pelayanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.⁵⁸

Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kualitas pelayanan di Kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat dekonsentrasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterahkan

⁵⁴Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 15 Nomor 4 tahun 2010.

⁵⁵*Ibid.*, pasal 20.

⁵⁶*Ibid.*, pasal 21.

⁵⁷*Ibid.*, pasal 22.

⁵⁸*Ibid.*, pasal 28.

masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis.

Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah kabupaten/kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayanan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik.⁵⁹

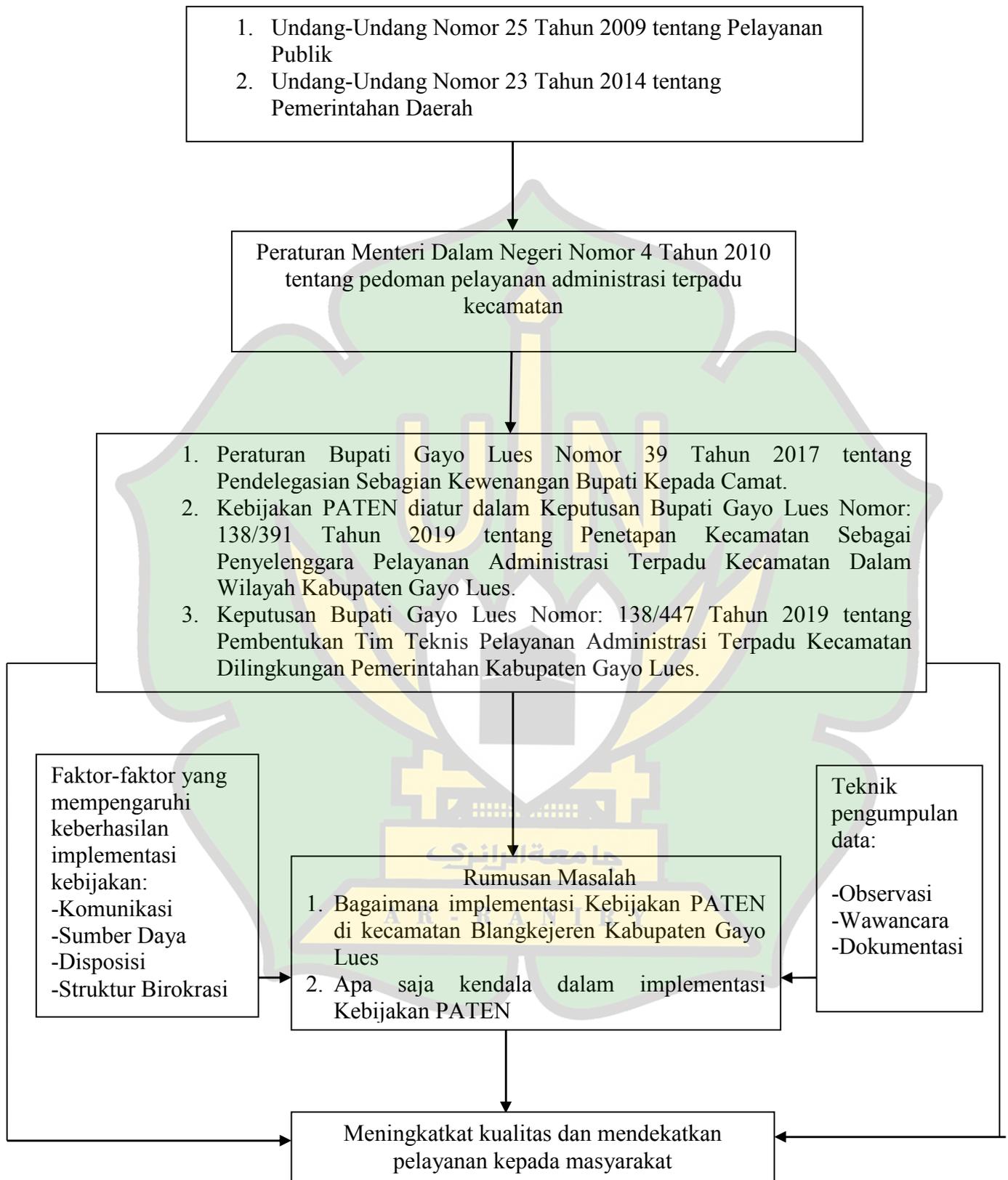
2.6 Kerangka Berpikir

Dengan adanya kerangka berpikir dapat memberikan pedoman dan mempermudah dalam kegiatan penelitian pengelolaan data, juga untuk menganalisa agar mendapatkan hasil penelitian yang benar, maka penulis membuat kerangka pemikiran dengan menjabarkan penelitian yang akan dibahas. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, jadi untuk melihat proses implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Blangkejeren kabupaten Gayo Lues dapat dilihat dari proses pelayanan perizinan dan proses pelayanan non-perizinan.

⁵⁹ Jurnal Ilmu Administrasi Publik 6 (1) (201 8): 47-57, *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*, (diakses pada 13 maret 2019).

Berdasarkan Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan PATEN diatur dalam Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/391 Tahun 2019 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues. Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/447 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Gayo Lues.

Pada penelitian ini penulis mengambil model kebijakan Edward III mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. karena kebijakan administrasi kependudukan kabupaten Gayo Lues merupakan tipe kebijakan *top-down*, Kebijakan ini merupakan proses implementasi dari sisi vertikal yang terpusat (mengikuti struktur hierarki). Pola yang dikerjakan pemerintah untuk rakyat, dimana proses implementasi kebijakan yang dikerjakan oleh pemerintah (penyelenggara PATEN) harus adanya partisipasi dari masyarakat agar kebijakan atau programnya berhasil sesuai dengan yang diharapkan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode ini merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Deskriptif kualitatif ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif (*Descriptive Research*). Dimana dalam penelitian deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.⁶⁰

Penelitian menggunakan metode kualitatif ini merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti. Kriyantono (2006) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya

⁶⁰Moh. Nazir, *Metode penelitian*, Bogor Selatan: Gralia Indonesia, 2005, Cet, 6, hlm. 6.

melalui pengumpulan sedalam-dalamnya.⁶¹ Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.⁶²

Dalam penelitian ini, menganalisis kebijakan yang dilaksanakan untuk mengetahui formulasi kebijakan guna memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang objek penelitian melalui pengkajian apa yang ada dan yang terlihat. Sehubungan dengan hal itu dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian adalah “deskriptif kualitatif” yang merupakan jenis penelitian yang dianggap tepat dalam penelitian ini. Dengan demikian dalam penelitian ini dikemukakan fakta-fakta tentang Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) studi Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Gayo Lues tentang Standar Pelayanan PATEN di Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

3.2 Lokasi Penelitian.

Menurut Lexy J. Moleong dalam menentukan lokasi penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.⁶³ Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan meneliti permasalahan sesuai dengan

⁶¹ Kriyantono, Rahmat. Teknik Riset Komunikasi. Prenada. Jakarta.2006

⁶² Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, hlm. 33-34.

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007, hlm. 28.

judul yang telah ditetapkan. Penelitian dilakukan di kecamatan Blangkejeren kabupaten Gayo Lues. Dipilihnya lokasi ini karena di kecamatan Blangkejeren sudah menjalankan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan dengan menggunakan teknik wawancara, dalam melaksanakan teknik ini penulis mengumpulkan data melalui komunikasi langsung dengan sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian, dengan menggunakan alat untuk membantu penelitian di antaranya alat tulis, dokumentasi dan perekam.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diproses oleh orang lain sehingga data tersebut sudah tersedia saat kita membutuhkannya. Sumber data ini peneliti dapatkan dari berbagai informasi yang telah dipublikasikan, penelitian terdahulu, buku-buku ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini yang ada di perpustakaan, dan literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Observasi; adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dimana

observer atau peneliti benar-benar terlibat dalam keseharian responden.⁶⁴ Cara ini sangat sesuai untuk mengkaji proses dan perilaku. Menggunakan metode ini berarti menggunakan mata dan telinga sebagai jendela untuk merekam data.⁶⁵ Dalam penelitian ini, penulis mengamati langsung bagaimana situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan, dan mengumpulkan data dengan mengamati dan mencatat kejadian-kejadian yang terjadi dilapangan secara sistematis. Peneliti juga melihat bagaimana berjalannya proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan apakah berjalan dengan lancar ataupun tidak.

2. Wawancara; ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung.⁶⁶ Dilakukan dengan beberapa pertanyaan terstruktur kepada informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian. Adapun yang diwawancarai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Camat, karena camat adalah sumber pertama yang memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN. Camat juga bertugas menyiapkan rencana anggaran dan biaya, serta menempatkan pelaksanaan teknis dan camat yang

⁶⁴ Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, hlm. 140.

⁶⁵ Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014, hlm. 41.

⁶⁶ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, Cet. 5, hlm. 52.

mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- b. Sekretaris Kecamatan (Sekcam), Karena sekcam yang melakukan penatausahaan administrasi PATEN, serta yang mengoreksi dan memaraf surat untuk selanjutnya diserahkan kepada camat untuk ditandatangani.
- c. Kasi Pelayanan Umum (kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi), karena kasi pelayanan umum yang melaksanakan teknis pelayanan, mempelajari berkas dan melakukan validasi yang selanjutnya diserahkan kepada operator komputer untuk diketik, dan kemudian mengoreksi dan memaraf surat untuk selanjutnya diserahkan kepada sekretaris kecamatan untuk diparaf.
- d. Masyarakat, karena masyarakat adalah orang yang harus mendapatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Tabel 3.4 Jumlah informan dalam penelitian ini adalah:

NO	Informan	Jumlah
1	Camat	1 (satu) orang
2	Sekretaris Kecamatan	1 (satu) orang
3	Kasi Pelayanan Umum	1 (satu) orang
4	Masyarakat	3 (tiga) orang
	Jumlah	6 (enam) orang

3. Dokumentasi; Dokumentasi adalah bahan tertulis atau hal yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumentasi digunakan untuk memperluas penelitian, karena alasan-alasan yang dapat

dipertanggungjawabkan.⁶⁷ Pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor camat Blangkejeren, seperti jenis pelayanan yang tersedia, baik perizinan maupun non perizinan dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang didapat dengan melihat seperti dokumen-dokumen, buku-buku, peraturan perundang-undangan, catatan transkrip, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan objek penelitian ini.

3.5 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti dalam pelaksanaan penelitian ini. Selanjutnya peneliti akan melakukan konfirmasi terhadap informan lainnya untuk bisa memperoleh data yang valid. Setelah data tersebut diolah selanjutnya peneliti melakukan pembahasan terhadap data yang bersifat kualitatif dalam

⁶⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2000, hlm. 16.

bentuk deskriptif dengan menganalisisnya secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran yang dapat diberikan kepada Pegawai Kantor Camat Blangkejeren dalam rangka meningkatkan Pelayanan Publik.

Milles dan Huberman menyatakan bahwa: Pertama, data yang bersangkutan muncul dalam kata bukan dalam angka. Mereka mungkin telah dikumpulkan dalam berbagai cara, dan biasanya " diproses " beberapa apa sebelum mereka siap untuk digunakan, tetapi mereka tetap kata, biasanya disusun dalam teks diperpanjang. Kami menganggap bahwa analisis terdiri dari tiga arus bersamaan kegiatan : reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan " .⁶⁸

Adapun langkah-langkah yang lebih terinci mengenai teknik analisa data penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

"Data reduction refers to process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the "raw" data that appear in written-up field notes". Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, abstrak, dan mengubah " mentah " Data yang muncul dalam catatan lapangan ditulis – up. Data yang diperoleh dilapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci, laporan-laporan tersebut direduksi, dirangkum untuk kemudian dipilih hal-hal pokok yang akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil penelitian atau pengamatan. Dalam penelitian ini data diambil

⁶⁸ Yusuf, A. Muri. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitataif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, Cet 4. Hlm 407-409.

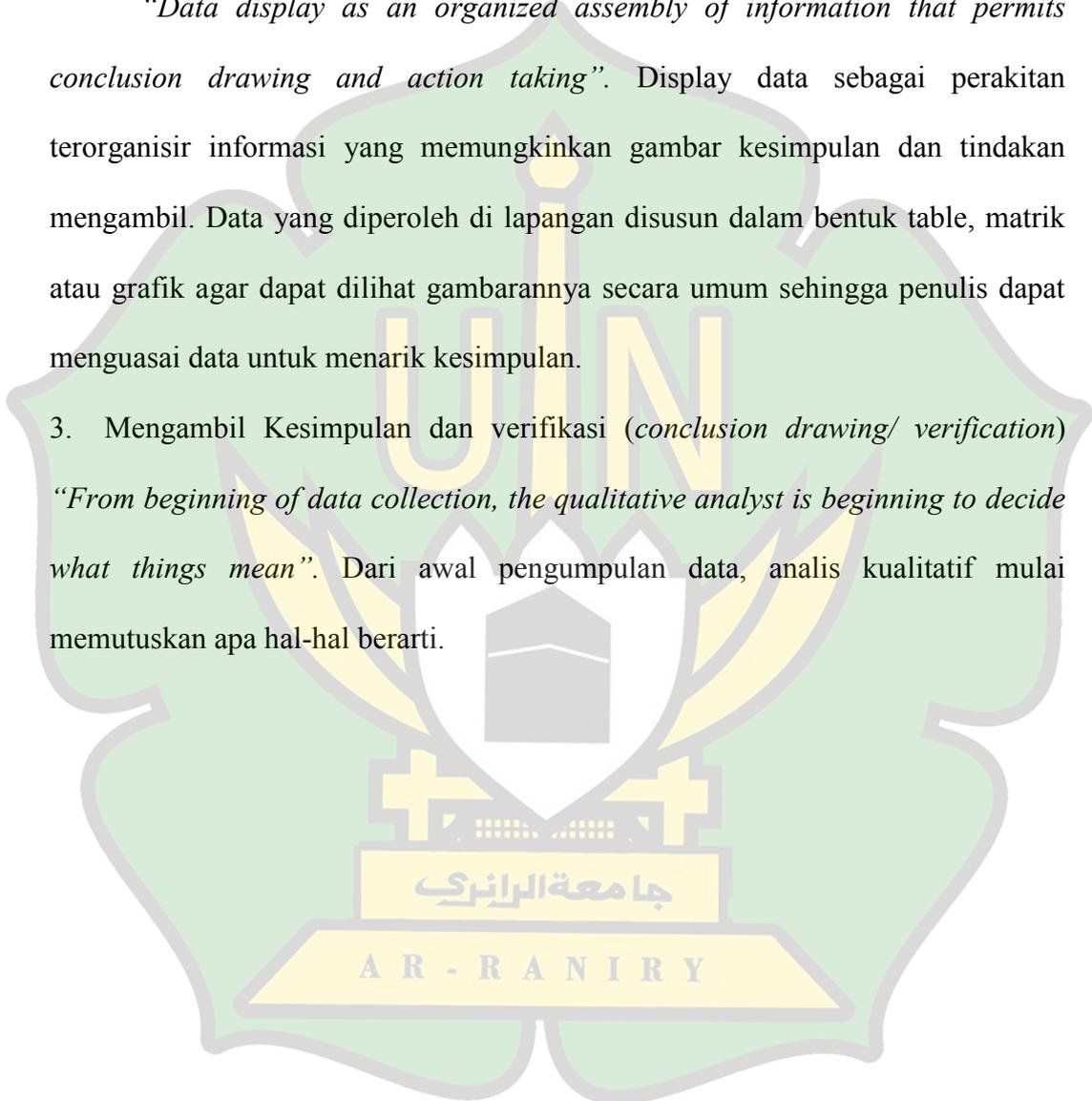
dari Kantor Camat Blangkejeren sebagai pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

2. Penyajian data (*Data Display*)

“Data display as an organized assembly of information that permits conclusion drawing and action taking”. Display data sebagai perakitan terorganisir informasi yang memungkinkan gambar kesimpulan dan tindakan mengambil. Data yang diperoleh di lapangan disusun dalam bentuk table, matrik atau grafik agar dapat dilihat gambarannya secara umum sehingga penulis dapat menguasai data untuk menarik kesimpulan.

3. Mengambil Kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/ verification*)

“From beginning of data collection, the qualitative analyst is beginning to decide what things mean”. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif mulai memutuskan apa hal-hal berarti.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Letak Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues

Kecamatan Blangkejeren adalah yang terletak di Kabupaten Gayo Lues, dengan luas daerah 170,37 Km². Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues terdapat 3 Kemukiman dan 21 Desa. Batas - batas Kecamatan: Sebelah Utara Berbatasan Dengan Kecamatan Dabun Gelang dan Kecamatan Rikit Gaib. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Blang Pegayon dan Kecamatan Putri Betung. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kuta Panjang dan Kecamatan Blang Pegayon. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Dabun Gelang dan Kecamatan Putri Betung. Alamat Kantor Camat: Jl. Blangkejeren-Kutacane, Desa Cempa.⁶⁹

Gambar 4.1 Lokasi Penelitian



Sumber: Dokumentasi Penulis

⁶⁹ Sumber: Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kecamatan Blangkejeren

4.1.2 Jumlah Penduduk kecamatan Blangkejeren

Berdasarkan data laporan pemerintah Kecamatan Blangkejeren jumlah penduduk pada Tahun 2017 sebanyak 29,951 jiwa, Tahun 2018 sebanyak 30,879 jiwa, dan data terakhir pada Bulan Juni Tahun 2019 berjumlah 31,909 jiwa. Dari jumlah laki-laki dan perempuan dengan rincian seperti pada tabel 1.

Tabel 4.1 Penduduk Kecamatan Blangkejeren Tahun 2017 s/d Juni 2019

NO	TAHUN	PENDUDUK		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2017	15,016	14,935	29,951
2	2018	15,493	15,386	30,879
3	2019	15,989	15,920	31,909

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017 s/d 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penduduk Kecamatan Blangkejeren terdapat lebih banyak jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di tahun 2017 dan 2018, sedangkan data akhir bulan juni di tahun 2019 lebih banyak jumlah penduduk perempuan dibanding laki-laki.

4.2 Visi Dan Misi kecamatan Blangkejeren

a. Visi

Terwujudnya Gayo Lues yang islami, mandiri, dan sejahtera.

b. Misi

- 1) Meningkatkan penerapan syari'at islam dan nilai budaya Gayo Lues yang islami di semua aspek kehidupan masyarakat.
- 2) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terampil, mandiri dan partisipatif dalam pembangunan.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Gayo Lues melalui pemberdayaan dan pemerataan ekonomi dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya alam yang berkelanjutan.
- 4) Mewujudkan tata pemerintahan yang responsif dan akuntabel melalui penguatan kelembagaan pemerintah yang bersih, sederhana dan berwibawa.
- 5) Mewujudkan implementasi UUPA dan perjanjian damai *Mou Helsinki* sesuai dengan situasi dan potensi daerah.

4.3 Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren

Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren adalah kegiatan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan. Kecamatan Blangkejeren dengan Tipe A, merupakan unsur perangkat kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan dalam peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kampung dalam wilayah kerja kecamatan. Kecamatan dipimpin oleh Camat atau Jabatan Administrator yang berkedudukan dibawah dan

bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris atau Jabatan Administrator yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Seksi dipimpin oleh Kasi atau Jabatan Pengawas yang berkedudukan dibawah Camat melalui Sekretaris. Subbag dipimpin oleh Kasubbag atau Jabatan Pengawas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren sendiri terbagi menjadi lima Seksi di antaranya adalah, Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat, Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pelayanan Umum. Masing-masing bagian tersebut mempunyai tugas pokok dan fungsinya yang berbeda-beda.⁷⁰

4.3.1 Tugas Camat

Camat mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial, ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat, penerakan penegakan Qanun dan Peraturan Bupati, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan mukim dan kampung. Berikut Fungsi Camat, meliputi:

- a. Penyusunan dan penetapan rencana strategis, rencana kerja tahunan, program dan anggaran menurut skala prioritas pembangunan

⁷⁰ Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues

kecamatan, daerah maupun nasional di wilayah kecamatan untuk mendukung visi dan misi Bupati dan Kebijakan Bupati;

- b. Penyusunan, penetapan dan pelaksanaan norma, standar, prosedur dan kereteria pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
- c. Pengelolaan urusan ASN, keuangan dan aset, ketatalaksanaan, perundang-undangan, tata persuratan dan kearsipan, kehumasan, rumah tangga, laporan kinerja dan dokumentasi;
- d. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi;
- e. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- f. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- g. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, perlindungan masyarakat serta kesejahteraan sosial;
- h. Pengoordinasian pelaksanaan penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
- i. Pengoordinasian penerapan dan penegakan Qanun dan Peraturan Bupati;
- j. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana/fasilitas pelayanan umum dalam wilayah kecamatan;
- k. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat kabupaten ditingkat kecamatan;
- l. Pembinaan, pengawasan dan evaluasi perkembangan penyelenggaraan pemerintahan mukim dan kampung;

- m. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan kabupaten yang ada di kecamatan;
- n. Pembinaan dan penyelenggaraan pemungutan PBB-P2;
- o. Pemantauan dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pembangunan, perekonomian, pendidikan, kesehatan, keluarga berencana, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, kepemudaan, keolahragaan, keagamaan dan sosial kemasyarakatan lainnya;
- p. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan kecamatan;
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam penyelenggara PATEN Camat memiliki tugas diantaranya:

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

4.3.2 Sekretariat

Sekretariat merupakan unsur pembantu Camat dalam melaksanakan urusan tata kelola kesekretariatan. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan urusan

ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, umum dan perlengkapan, tatalaksana, perundang-undangan, rumah tangga, penyusunan program, data dan informasi, kehumasan dan keprotokolan, pelayanan publik, evaluasi dan pelaporan.

Fungsi Sekretariat Camat diantaranya:

- a. Pengoordinasian penyusunan program, anggaran dan laporan;
- b. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kereteria pelayanan kecamatan;
- c. Pengoordinasian penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan 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.

Subbag Umum, Kepegawaian dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan urusan kepegawaian, ketatalaksanaan, perundang-undangan, rumah

tangga, tata persuratan dan kearsipan, data dan informasi, kerja sama, kehumasan dan keprotokolan. Evaluasi kinerja dan pelaporan.

Subbag Perencanaan Keuangan dan Aset mempunyai tugas menyiapkan penyusunan perencanaan, program, anggaran, perbendaharaan dan gaji, akuntansi, verifikasi, pembukuan, pertanggungjawaban, neraca, penatausahaan aset, evaluasi kinerja, pelaporan keuangan dan aset. Tugas Sekretaris Kecamatan dalam penyelenggaraan PATEN:

- a. Melakukan penatausahaan administrasi PATEN, dan
- b. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada camat.

4.3.3 Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan merupakan salah satu bagian/bidang kerja yang ada di kantor kecamatan Blangkejeren. Secara umum, seksi pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, batas kampung, pertanahan (agrarian), administrasi kependudukan, administrasi pemerintahan mukim dan kampung, fasilitasi pemilihan, pelantikan dan pemberhentian Imum Mukim dan Penghulu, evaluasi rancangan anggaran pendapatan dan belanja kampung, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

4.3.4 Seksi Ketentraman, ketertiban Umum dan Perlindungan masyarakat

Seksi Ketentraman, ketertiban Umum dan Perlindungan masyarakat merupakan salah satu bagian/bidang kerja yang ada di kantor kecamatan Blangkejeren. Seksi Ketentraman, ketertiban Umum dan Perlindungan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan Qanun dan Peraturan Bupati, pembinaan upaya keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat, sosial politik (sospol), monitoring, evaluasi dan pelaporan.

4.3.5 Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat kampung merupakan salah satu bagian/bidang kerja yang ada di kantor kecamatan Blangkejeren. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat kampung mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan Pemberdayaan Masyarakat, Pemberdayaan kelembagaan masyarakat, pengembangan dan peningkatan perekonomian, swadaya dan partisipasi masyarakat, pengelolaan sumber daya dan fasilitasi profil kampung, pembinaan perencanaan keuangan dan pembangunan serta evaluasi perkembangan mukim dan kampung.

4.3.6 Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial merupakan salah satu bagian/bidang kerja yang ada di kantor kecamatan Blangkejeren. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai

tugas melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan pelayanan kesejahteraan sosial, keagamaan, pembinaan kesehatan, pendidikan, keluarga berencana, perlindungan hak perempuan dan anak, remaja dan pemuda, sosial dan budaya, fasilitasi dan pelayanan sosial lainnya serta monitoring, evaluasi dan pelaporan.

4.3.7 Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum merupakan salah satu bagian/bidang kerja yang ada di kantor kecamatan Blangkejeren. Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan pelayanan perijinan terpadu, pembinaan upaya pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum dalam wilayah kecamatan serta monitoring, evaluasi dan pelaporan. Tugas Seksi Pelayanan Umum dalam penyelenggaraan PATEN:

- a. Melaksanakan teknis pelayanan PATEN, bersama para pelaksana teknis lainnya, yaitu: petugas informasi, petugas loket atau penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- b. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada camat.

4.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren

Adapun susunan struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues terlampir pada lampiran 1.

4.5 Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Kecamatan Blangkejeren

Adapun daftar urut kepangkatan Pemerintahan Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues terlampir pada lampiran 2.

4.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.6.1 Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.⁷¹ Pelayanan publik pada dasarnya adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.⁷²

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues sudah dilaksanakan sejak tahun 2015. Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian

⁷¹Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

⁷² Saiful Arif, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes Press, 2008, hlm. 3.

Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues. Kemudian, Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/447 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Gayo Lues.⁷³

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Blangkejeren, PATEN merupakan pelayanan publik di bidang perizinan dan non-perizinan. Dengan adanya PATEN ini diharapkan mampu memberi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pelimpahan sebagian kewenangan yang merupakan salah satu syarat untuk menyelenggarakan PATEN harus dipenuhi oleh daerah guna mendukung keberhasilan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan reduksi data yang dilakukan peneliti, sejak PATEN di jalankan pada tahun 2015, terlihat adanya beberapa perubahan yang positif, diantaranya memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di kecamatan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, setiap pegawai di kecamatan juga harus memahami dan bertanggungjawab dengan tugasnya masing-masing dalam hal penyelenggaraan PATEN.

⁷³Sekretariat Daerah Kabupaten Gayo Lues.

Untuk mendukung berjalannya PATEN dengan maksimal harus memenuhi persyaratan penyelenggara PATEN sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN. Berikut petikan wawancara yang dilakukan dengan Seksi Pelayanan Umum yang melaksanakan teknis pelayanan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Bapak Firmansyah, ST:

*“Dalam implementasi kebijakan PATEN ini dari Persyaratan Substantif sudah cukup jelas, Persyaratan Administratif, dan Persyaratan Teknis sudah baik. Pembiaya dalam pelaksanaan PATEN tidak ada sedikit pun di pungut dari masyarakat karena anggarannya sudah ada dari APBK. Dari 6 standar pelayanan PATEN juga ada nya waktu pelayanan minimal pemohon menunggu sampai dokumen selesai yaitu 20 menit, maksimal sehari, jika Camat atau Sekcam tidak ada di kantor karena halangan atau ada kepentingan tugas ke luar daerah. Kemudian dari sumber daya manusia (pegawai) di kantor camat Blangkejeren juga sudah memahami dari tugas dan fungsinya masing-masing”.*⁷⁴

Persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat sudah jelas pada Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 tentang pendelegasian sebagian kewenangan bupati kepada camat. Camat memperoleh pendelegasian sebagian kewenangan Bupati berdasarkan karakteristik kecamatan yang ditetapkan melalui keputusan Bupati. Dalam menjalankan sebagian kewenangan dan tugasnya kecamatan menjadi

⁷⁴ Wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum (kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi), Bapak Firmansyah, ST pada tanggal 8 April 2019

penyelenggara pelayanan di bidang perizinan, non-perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan pengawasan, fasilitasi, penetapan, dan penyelenggaraan.⁷⁵

Hal ini merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kemudian diikuti dengan persyaratan Administratif yang berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan memiliki dua indikator yaitu: pertama standar pelayanan, kedua sarana dan prasarana, serta persyaratan teknis, meliputi: petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan, berupa sarana dan prasarana dan pelaksana teknis penyelenggaraan PATEN sejauh ini dalam ketersediaan sarana dan prasarana di kantor Camat Blangkejeren sudah memadai dalam hal pelayanan PATEN. Dalam pembiayaan dari pendelegasian kewenangan dibebankan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) dan sumber-sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, dalam pelaksanaannya akan menghasilkan penerimaan, maka penerima tersebut merupakan penerimaan daerah dan wajib di setor ke rekening kas umum daerah.⁷⁶

Optimalisasi peran kecamatan merupakan hal penting yang dapat menjadi percepatan dalam peningkatan pelayanan publik di daerah, termasuk dalam hal pelaksanaan PATEN, ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Blangkejeren Bapak Fadhlinsyah, S.H:

⁷⁵Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

⁷⁶Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini memang sangat baik sekali bagi masyarakat, karena masyarakat perlu kemudahan dalam hal pelayanan. PATEN pada kecamatan Blangkejeren sudah memiliki sistem pelayanan yang ter-struktur dan tidak berbaur-baur lagi dalam sistemnya, karena setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang prima. Di dalam PATEN ini diatur mengenai SOP nya, bidang-bidang apa saja yang diatur baik dalam bidang perijinan maupun dalam bidang non-perijinan. Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada.”⁷⁷

Pelaksanaan PATEN di kecamatan harus memberikan kepuasan yang sangat baik kepada masyarakat, pemberian pelayanan dari para Pegawai kecamatan harus memahami tugas-nya terhadap masyarakat yang melaksanakan PATEN. Kebijakan ini harus sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*), SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh siapapun karena menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan, struktur organisasi pelaksanaan pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dari setiap para pegawai juga Jangan sampai kita sebagai petugas malah bingung dan tidak mengerti tentang alurnya. Jadi petugas-petugas loket di kami sebelumnya sudah mengikuti pelatihan tentang PATEN, agar petugas kita memiliki keahlian dan memahami dalam memberikan kejelasan kepada masyarakat, karena tugas dari pemerintah itu untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan yang prima. Berdasarkan observasi peneliti juga secara keseluruhan pelayanan yang diberikan berpedoman

⁷⁷Wawancara dengan Sekretaris Camat Blangkejeren Bapak Fadhlinsyah, S.H pada tanggal 20 April 2019.

pada SOP yang ada, hal ini merupakan mekanisme dari struktur birokrasi guna agar memberi kemudahan dalam pelaksanaan kebijakan. Demikian juga yang dijelaskan oleh Camat Blangkejeren Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M:

*“Pada saat sekarang ini Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Blangkejeren sudah sangat baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena kita sudah memiliki meja pelayanan yang ter-struktur. Selama ini kami menginformasikan tentang PATEN kepada kepala desa (geuchik). Dan sekarang kita sudah memiliki ruang Smart City juga. Baru awal tahun 2019 ini juga kita sudah ada aplikasi PATEN itu sendiri dengan nama aplikasinya “bkj keren” untuk biaya pembuatan aplikasi ini tidak mahal asalkan kita ada kemauan (ujarnya), agar masyarakat bisa lebih cepat lagi mendapatkan pelayanan, sedangkan jika untuk orang yang sudah lanjut usia yang tidak mengerti elektronik maka lebih baik menggunakan cara manual saja dengan datang ke kantor”.*⁷⁸

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah berjalan dengan baik dari tahun sebelumnya, memiliki meja pelayanan yang ter-struktur dan tertata sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang di mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dengan melakukan rapat atau sosialisasi ke setiap geuchik memberikan kemudahan kepada masyarakatnya, sekarang sudah memiliki ruang Smart City yaitu sebuah konsep kota cerdas yang dapat membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya ataupun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya, guna untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota layak huni yang lebih baik di masa depan.

⁷⁸Wawancara dengan Camat Blangkejeren Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M pada tanggal 12 Juni 2019.

Kemudian, adanya aplikasi yang baru dari PATEN ini belum di launching kan dan belum bisa di aplikasikan, dengan adanya aplikasi ini agar lebih memudahkan masyarakat lagi dalam pelaksanaan PATEN, sudah pernah dikenalkan ke masyarakat tetapi mereka masi bingung dan kurang mengerti dalam penggunaan aplikasinya dan mereka lebih terbiasa dan lebih mau menggunakan dengan sistem yang manual. Dari sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka. Terbitnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis di Kabupaten baik dari tugas dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga perlu pengaturan tersendiri yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dengan Peraturan Pemerintah. Peraturan ini mengisyaratkan arti penting kecamatan dalam pemerintah daerah dan penyelenggaraan otonomi. Mengingat posisi strategisnya itu, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat dan aparatur kecamatan diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat baru dalam pelayanan publik.⁷⁹

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberi manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat

⁷⁹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 *tentang Kecamatan*.

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

Tabel 4.2 Data masyarakat penyelenggara PATEN (Tahun 2017 s.d Juni 2019)

No	Tahun	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	Izin Usaha Mikro	Jumlah
1	2017	6 orang	124 orang	0	130 orang
2	2018	3 orang	132 orang	2 orang	137 orang
3	-6-2019	5orang	58 orang	1orang	64 orang

Sumber: kantor kecamatan Blangkejeren bagian Seksi Pelayanan Umum

Berdasarkan teknik penyajian data yang dilakukan peneliti selama 3 (tiga) bulan, jumlah masyarakat yang melaksanakan PATEN dari setiap tahunnya mengalami peningkatan, pada tahun 2017 sebanyak 130 orang, tahun 2018 sebanyak 137 orang, dan data terakhir pada bulan juni tahun 2019 sebanyak 64 orang. Masyarakat, merupakan orang yang menerima pelayanan tersebut. Berikut ini hasil wawancara dari masyarakat Desa Porang Kecamatan Blangkejeren Ibu Jumara Yani (33 tahun) dengan pekerjaan Pedagang:

“Saya sendiri seorang pedagang barang kelontong, setelah adanya PATEN ini kami sendiri sangat mudah dalam melakukan perizinan usaha. Petugas pegawai di kantor camat juga sudah memberikan pelayanan yang bagus, mereka juga tidak berbelit-belit dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang apabila ada yang belum paham betul mengenai ketentuan dan persyaratannya. Dengan para pegawai yang ramah dan

*memberikan kenyamanan di dalam ruangan dengan adanya ruang tunggu, tv dan wifi, jadi, Mengenai kebersihan, keramahan pegawai dan kenyamanan kantor juga sudah memberikan kepuasan bagi kami”.*⁸⁰

Demikian pula hasil wawancara dari masyarakat Kampung Blower Kecamatan Blangkejeren Ibu Siti Zubaidah (53 tahun) dengan pekerjaan pedagang, terkait manfaat PATEN:

*“Saya yang seorang pedagang sangat menguntungkan bagi kami dari adanya PATEN ini, sehingga dalam mengurus usaha dagang saya tidak pusing lagi mau mengurusnya dimana, karena kecamatan sendiri sudah bisa menanganinya dengan waktu yang tidak lama dan juga tidak banyak persyaratan dan ketersediaan sarana dan prasarana nya juga sudah memadai dari tahun yang sebelumnya”.*⁸¹

Demikian juga hasil wawancara dari masyarakat Kampung Uyem Tungel Kecamatan Blangkejeren Ibu Halimatusa’diah (52 tahun) Pekerjaan PNS:

*“Saya yang seorang PNS berstatus Janda Karena suami saya sudah meninggal 2 tahun yang lalu, Dari adanya PATEN ini sangat membantu bagi keluarga saya sehingga dalam mengurus usaha toko parfum yang dikelola anak saya dapat terbantu untuk membantu mengkuliahkan adek bungsunya”.*⁸²

Masyarakat merupakan sasaran dari proses pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Memperoleh pelayanan adalah hak setiap warga negara, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah berkualitas, mudah, cepat, dan transparan. Hal yang sama juga diharapkan oleh masyarakat

⁸⁰wawancara dengan masyarakat Desa Porang Kecamatan Blangkejeren ibu Jumara Yani pada tanggal 27 Juni 2019.

⁸¹wawancara dengan masyarakat Kampung Blower Kecamatan Blangkejeren ibu Siti Zubaidah pada tanggal 27 Juni 2019.

⁸²wawancara dengan masyarakat Kampung Uyem Tungel Kecamatan Blangkejeren ibu Halimatusa’diah pada tanggal 29 Juni 2019.

Kecamatan Blangkejeren, yang sebagian besar bermata pencarian sebagai petani, dan pelaku usaha kecil dan menengah. Kondisi ini menjadi tugas dan tanggungjawab Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di bidang perizinan dan non-perizinan melalui PATEN. Hal ini sangat penting dilakukan karena dengan PATEN masyarakat akan dilayani dengan cepat, mudah, tidak diskriminatif, dan transparan. Didalam PATEN, masyarakat akan memperoleh akses yang luas dalam mendapatkan informasi, menilai dan memberi masukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam PATEN juga dapat berupa keikutsertaan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga pelayanan administrasi tersebut akan berorientasi pada kepentingan publik.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues sudah dilaksanakan sejak tahun 2015. Kebijakan PATEN ini diatur dalam Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues. Dalam Keputusan tersebut, Bupati Gayo Lues memutuskan kecamatan penyelenggara (PATEN) di seluruh Kabupaten Gayo Lues sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan memenuhi 3 (tiga) persyaratan yaitu: persyaratan substantif, persyaratan Administratif, dan persyaratan Teknis. Persyaratan substantif adalah sebagian wewenang Bupati kepada Camat, pendelegasian wewenang meliputi bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Ini sudah ditegaskan dalam Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues. Kemudian, Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/447 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Gayo Lues.⁸³

Persyaratan administratif memiliki dua indikator yaitu: pertama standar pelayanan, yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dari jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, akan diberi penjelasan dari para pegawai kepada masyarakat yang akan mengurus bidang perizinan dan non-perizinan, proses pelayanan sudah jelas di paparkan pada papan PATEN, para pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan minimal 20 menit dan maksimal sehari dokumen sudah selesai, dan biaya juga sudah jelas tidak dipungut

⁸³Sekretariat Daerah Kabupaten Gayo Lues.

dari masyarakat karena sudah dibebankan kepada APBK (Anggaran Pendapatan Belanja Kabupaten). kedua uraian tugas personil kecamatan Blangkejeren juga sudah berdasarkan tugas dan fungsi para pegawai masing-masing, tugas dan fungsi yang dijalankan semua personil kecamatan dari camat, sekretaris camat, dan seksi-seksi pelayanan yang sudah ditetapkan peraturan bupati.

Persyaratatan teknis, meliputi: pertama sarana dan prasarana sudah ada tempat piket, loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi dengan menggunakan kertas, pulpen, komputer, lemari arsip, dan tempat finalisasi proses, adanya ruang tunggu tersedia kursi, koran, televisi dan wifi agar tidak membosankan bagi masyarakat yang datang, dan toilet untuk warga. Selanjutnya adanya tempat penyerahan dokumen. Kedua, pelaksana teknis sudah ada petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan.

Pembinaan dan pengawasan penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Gayo Lues dilaksanakan oleh tim Teknis PATEN berdasarkan Keputusan Bupati Gayo Lues, Tim Teknis PATEN melaporkan secara periodik pelaksanaan penyelenggara PATEN. Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) Gayo Lues.⁸⁴

⁸⁴Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam peraturan tersebut, terdapat aturan-aturan tentang Ruang Lingkup PATEN, maksud dan tujuan, persyaratan, penetapan dan pembentukan Tim Teknis PATEN, Pejabat Penyelenggara, Pembiayaan dan Pembinaan, Pembinaan dan Pengawasan, Ketentuan lain-lain dan Ketentuan Peralihan.

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Blangkejeren diselenggarakan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan serta secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perijinan dan non-perijinan.

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perijinan dan non-perijinan sesuai skala dan kriteria dari Bupati kepada Camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini dapat dilakukan dengan warga masyarakat membawa berkas persyaratan untuk memperoleh izin, petugas PATEN kemudian memverifikasi berkas persyaratan tersebut, bila dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang membawa berkas persyaratan itu ke kabupaten untuk diproses lebih

lanjut oleh badan/ kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan warga ganya perlu mengambil dokumen tersebut dikecamatan. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada masyarakatnya menjadi lebih prima, berkualitas, dan mudah.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blangkejeren, penyelenggraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Keberhasilan implementasi kebijakan penelitian menggunakan teori George Edward III:

a. Komunikasi

Komunikasi di kecamatan Blangkejeren antar sesama petugas sudah terjalin dengan baik. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi-sanya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya. Komunikasi yang dilakukan para pelaksana kebijakan lancar dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara implementor. Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program PATEN. Kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, ukuran implementasi tidak hanya diterima atau sekedar tahu saja, namun kebijakan itu haru dapat dirasakan dampaknya oleh sasaran kebijakan itu sendiri. Dengan mengadakan sosialisasi, rapat mengenai

informasikan tentang PATEN kepada seluruh kelapa desa (geuchik) yang ada di Kecamatan Blangkejeren di kantor kecamatan.

b. Sumberdaya

Sumberdaya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Selain sumberdaya manusia, sumberdaya-sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan adalah sumberdaya finansial dan sumberdaya waktu. Ketersediaan sumberdaya manusia dalam melaksanakan proses implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Blangkejeren sudah tercukupi. Dengan adanya pelaksana-pelaksana yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada. Ketersediaan sumberdaya yang handal merupakan suatu hal yang wajib, di dalam pelaksanaannya para pegawai juga sudah sesuai dengan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Selain sumberdaya manusia juga dibutuhkan sumberdaya yang lain salah satunya yaitu sumberdaya finansial. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan juga tidak diperbolehkan adanya pungutan liar dalam proses pelaksanaannya semua beban anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dibebankan kepada APBK. Jadi dalam hal sumberdaya finansial tidak terjadi kendala. Ketersediaan sarana dan prasarana yang sudah memadai.

c. Sikap/Kecenderungan (Disposisi)

Keberhasilan atau tindakannya kinerja implementasi kebijakan publik. Kecenderungan atau sikap dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri. Sikap penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan menerima kebijakan yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan. Sikap yang mencerminkan pelaksana menerima kebijakan tersebut, misalnya keramahan, keteladanan, kejujuran, dan komitmen yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap para pelaksana kebijakan. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila para pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik maka para pelaksana akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Blangkejeren sudah terlaksana dengan baik. Disposisi (sikap/ kecenderungan) sebagai faktor pendukung, pegawai di kecamatan Blangkejeren termasuk dalam disposisi yang sudah baik, karena sudah memiliki komitmen, dedikasi, tanggung-jawab dan kejujuran yang tinggi.

d. Struktur birokrasi

Struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN dan juga sebagai faktor pendukung karena bidang pelayanan sudah terstruktur, yang organisasinya terdiri dari kasi pelayanan, dan staf-staf pelayanan. Keberhasilan kebijakan mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Ia menekankan perlu adanya

Standart Operating Procedure (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan di antara para pelaksana, maka para pelaksana program PATEN ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Struktur Birokrasi para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Blangkejeren sudah terlaksana dengan baik agar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dari hasil penelitian dan pembahasan implementasi kebijakan PATEN sudah berjalan sesuai yang diharapkan, dengan memberi kemudahan kepada masyarakat. Alur kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu:

Gambar 4.2 Alur kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)



Sumber: kantor kecamatan Blangkejeren

Mekanisme ini dijalankan di Kecamatan untuk mencegah permasalahan atau kesalahan dalam pengurusan pelayanan di bidang perizinan dan non-perizinan, hal ini dilakukan untuk mengurangi kesulitan bagi masyarakat. Tahap awal permohonan (warga) menyerahkan formulir/berkas untuk persyaratan PATEN ke loket pendaftaran, yang fungsi loket pendaftaran ini sebagai tempat pendaftaran bagi warga yang mengajukan permohonan penyelesaian suatu

dokumen, yang tugasnya memeriksa atau melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Bila persyaratan lengkap, maka berkas dilanjutkan ke tempat pemeriksaan berkas. Petugas kemudian mempersilahkan warga untuk menunggu di ruang tunggu. Pada pemeriksaan ditinjau kembali berkas pemohon apakah mau membuat surat izin khusus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU/HO (*Hinder Ordonantie*)).

Kemudian petugas setelah memeriksa berkas selanjutnya menyerahkan ke tempat pemrosesan berkas, di tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan. Setelah di validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengelolaan data dan informasi, lalu berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran. Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke Sekretaris Kecamatan (sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke camat untuk ditandatangani. Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirim ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya di serahkan ke warga.

4.6.2 Kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues

Terdapat beberapa kendala dan masalah yang dihadapi dilapangan, salah satu masalah yang muncul adalah mengenai sumberdaya manusia adanya faktor budaya yang masih melekat pada pegawai. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Blangkejeren Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M:

*“Dalam menerapkan kebijakan tidak semuanya berjalan dengan baik, ada beberapa kendala dan masalah yang dihadapi saat penerapannya dilapangan. Begitu juga dengan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tidak semuanya berjalan dengan lancar. Ada beberapa pegawai yang masih terpengaruh oleh faktor budaya yang masih melekat pada masyarakat, yaitu seperti kenduri di pagi hari, sedangkan masyarakat sudah tiba dikantor pada pagi hari agar mendapatkan pelayanan yang cepat dan prima, tetapi para pemberi pelayanan (pegawai) belum tiba di tempat (kantor) karena kenduri yang dihadiri belum selesai, jika kenduri itu tidak dihadiri oleh mereka maka akan berdampak hukuman sosial”.*⁸⁵

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Blangkejeren Bapak Fadhlinsyah, S.H:

“Dalam menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada saat ini, ada beberapa masalah yang terjadi dari sumber daya manusianya sendiri yaitu dari pegawainya karena dengan seiring berjalannya waktu dan teknologi yang semakin modern, sebagian dari pegawainya ada yang sudah tua sehingga kurang dalam mengaplikasikan teknologi

⁸⁵Wawancara dengan Camat Blangkejeren Bapak Said Idris Wintareza, SE. M.M pada tanggal 12 Juni 2019.

*itu sendiri. Tetapi kami yang atasan sering melakukan pengawasan terhadap para pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam memberi pelayanan. Sedangkan dari masyarakatnya ada juga masalah yang terjadi, dari adanya PATEN ini sebagian masyarakat terhambat dalam pelaksanaannya karena ada yang sudah tua, tidak bisa mengemudi kendaraan dan masih ada yang belum memahaminya sehingga mereka masih bingung untuk mengurus persoalan di bidang perizinan dan non-perizinan”.*⁸⁶

Dalam implementasi kebijakan PATEN ini, terdapat juga kendala yang sering terjadi yaitu: Sumberdaya manusia, berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa kendala yang dihadapi di kecamatan Blangkejeren, adalah SDM, ini terlihat dari beberapa pegawai yang masih terpengaruh oleh faktor budaya yang masih melekat pada masyarakat, sedangkan masyarakat jika itu tidak dihadiri oleh mereka maka akan berdampak hukuman sosial, tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia dari para pegawai, dan juga membuat para pegawai sulit memahani kebijakan PATEN, karena mereka harus beradaptasi kembali dengan hal-hal baru tersebut. Sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka. Sumberdaya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Maka, manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Sedangkan berdasarkan observasi peneliti dari komunikasi para pegawai terhadap masyarakat sudah baik, ramah, santun, dan sopan, dari sikap dan struktur birokrasinya juga sudah jelas.

⁸⁶Wawancara dengan Sekretaris Camat Blangkejeren Bapak Fadhlinsyah, S.H pada tanggal 27 Juni 2019.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues sudah dilaksanakan sejak tahun 2015. Pelaksanaan kebijakan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur dalam Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/391 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues. Kemudian, Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/447 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Gayo Lues. Kecamatan Blangkejeren juga sudah memenuhi syarat penyelenggara PATEN, yaitu syarat substantif, administratif, dan teknis. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki tujuan agar memberikan kemudahan kepada

masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di kecamatan dan mendapatkan pelayanan yang prima. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan meliputi: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi dari implementasi PATEN semuanya berjalan dengan lancar dan prima.

- b. Kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues. Sumberdaya manusia hambatan yang dialami oleh sumberdaya manusia di kecamatan Blangkejeren, beberapa pegawai yang masih terpengaruh oleh faktor budaya yang masih melekat pada masyarakat, tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia dari para pegawai, dan juga membuat para pegawai sulit memahami kebijakan PATEN, karena mereka harus beradaptasi kembali dengan hal-hal baru tersebut. Sebagian masyarakat terhambat dalam pelaksanaannya karena ada yang sudah tua, tidak bisa mengemudi kendaraan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran antara lain:

- a. Sebelum implementasi sebuah kebijakan dilakukan, diharapkan dilakukan peninjauan kembali terhadap sumberdaya manusia. Perlu dilakukannya sosialisasi atau pelatihan yang rutin kepada para pegawai. Terutama bagi para pegawai yang tidak bisa menggunakan teknologi,

agar para pegawai tersebut dapat memahami kebijakan PATEN yang baik, jadi perlunya peningkatan sumber daya manusia.

- b. Perlunya penambahan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka.



DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Arif, Saiful. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes Press.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arenawati. 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah; Sejarah Konsep dan Penatalaksanaan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Darwin, Muhajir. 1992. *Hasil Loka karya, Analisa Kebijakan Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Dewi, RK. 2016. *Studi Analisis kebijakan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hasibuan, Malayu SP. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- J.S. Badudu Sultan Mohhammad Zain.2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kumorotomo, Wahyudi.2005. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moleong, LJ. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- _____ 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mukarom, Zaenal. Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- _____ 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muri, YA. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitataif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

- Naim, Ngainun. 2017. *Dasar-dasar Komunikasi Pendidikan*, Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode penelitian*. Bogor Selatan: Gralia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ratminton dan Atik Septi Winarsih, 2009. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. Achmad Sodik Sudrajat. 2012. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit NUANSA.
- Setiyono, Budi. 2016. *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*. Bandung: Penerbit Nuansa.
- Sinambela, LP. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwartono. 2014. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Subarsono.AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, Dan Aplikasi)*.
- Syafiie, IK. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Thoha, Mifta. 2012. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Usman, Husaini. Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, Solichin. 1991. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2013. *Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Alfabeta.
- Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.

UNDANG-UNDANG

- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014, *tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang Pelayanan Publik*.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Asas-Asas Penyelenggara Pelayanan Publik*,

PERATURAN PEMERINTAH

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007, *tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab/Kota*, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 *tentang Kecamatan*.

Qanun Nomor 8 Tahun 2008 *Tentang pelayanan publik*.

PERMENDAGRI

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 (2) Nomor 4 tahun 2010, *tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 10 Nomor 4 tahun 2010, *tentang sarana prasarana penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 11 Nomor 4 tahun 2010, *tentang pelaksana teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 *tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.

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

Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor 138/391 Tahun 2019 *Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues*.

SKRIPSI dan JURNAL

Berkat Trima Hulu, “*Analisis Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2017.

Ery Silvana Siregar,” *Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidempuan*”, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2017.

Sofyan Arifian Hasibuan, “*Analisis Persiapan Kebijakan “PATEN” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidempuan*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2015.

Jurnal Ilmu Administrasi Publik 6 (1) (201 8): 47-57 *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*, (diakses pada 13 maret 2019).

INTERNET

http://www.organisasi.org/1970/01/daftar-nama-kecamatan_kelurahan-desa-kodepos-di-kota.kabupaten-gayo-lues-nanggroe-aceh-darussalam.html#.xac4ywhkjiu(diakses pada tanggal 25 november 2018)

<http://aceh.tribunnews.com/amp/2011/07/28/pelayanan-publik-galus-lumpuh-total>
(diakses 13 maret 2019 jam 16.22)



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 110/Un.08/FISIP/Kp.07.6/01/2019

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

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.

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 Pemerintah 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 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
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. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 12 Desember 2018

MEMUTUSKAN

**Menetapkan
PERTAMA**

: Menunjuk Saudara
1. Dr. S. Amirul Kamar, MM., M.Si. Sebagai pembimbing pertama
2. Cut Zamhanira, S.IP., M.AP. Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi :
Nama : Sri Wahyuni
NIM : 150802098
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 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 : 14 Januari 2019
An. Rektor
Dekan,


Ernita Dewati

Tambahan :

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-745/Un.08/FISIP/PP.00.9/3/2019

27 Maret 2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Camat Blangkejeren Gayo Lues
di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami untuk melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Sri Wahyuni
NIM : 150802098
Fakultas/ Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh / Ilmu Administrasi Negara
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues
Lokasi Penelitian : Gayo Lues

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Dekan,





PEMERINTAH KABUPATEN GAYO LUES KECAMATAN BLANGKEJEREN

Jalan Nasional Blangkejeren – Kutacane, Kampung Cempa – 24653
Email : kecamatanblangkejeren01@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELEKSI PENELITIAN

Nomor : 420/1264/2019

1. Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor. B-745/un.08.FISIP/PP.00.9/3/2019 Tanggal 27 Maret 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian;
2. Berkaitan dengan hal tersebut bahwa betul Saudari Sri Wahyuni, NIM 150802098, Semester VIII (Delapan) Program Studi Ilmu Administrasi Negara telah melakukan penelitian diwilayah Kecamatan Blangkejeren sebagai bahan Penulisan Skripsi dengan judul :

“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR CAMAT BLANGKEJEREN KABUPATEN GAYO LUES”

3. Pada prinsipnya kami tidak menaruh keberatan mengeluarkan surat keterangan penelitian pengumpulan data ini sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;
4. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk bahan pertimbangan sesuai ketentuan yang berlaku

Blangkejeren , 12 Juni 2019 M
08 Syawal 1440 H

PEMERINTAH KABUPATEN GAYO LUES
CAMAT BLANGKEJEREN
SEKRETARIS

KECAMATAN
BLANGKEJEREN

FADHLINSYAH, S.H

NIP. 19830830 201001 1 014

DOKUMENTASI PENELITIAN



Kantor Kecamatan Blangkejeren



Mekanisme Pelayanan PATEN

RUANG PATEN
MOTTO PELAYANAN KANTOR CAMAT

“B E S A M A N”

(Berualitas, Santun, Mandiri dan Nyaman)



Meja Pelayanan PATEN



Wawancara dengan Camat Blangkejeren



Wawancara dengan Sekcam Blangkejeren



Wawancara dengan seksi Pelayanan Umum



Ruang Smart City



wawancara dengan masyarakat Kampung Uyem Tungel Kecamatan Blangkejeren ibu Halimatusa' diah

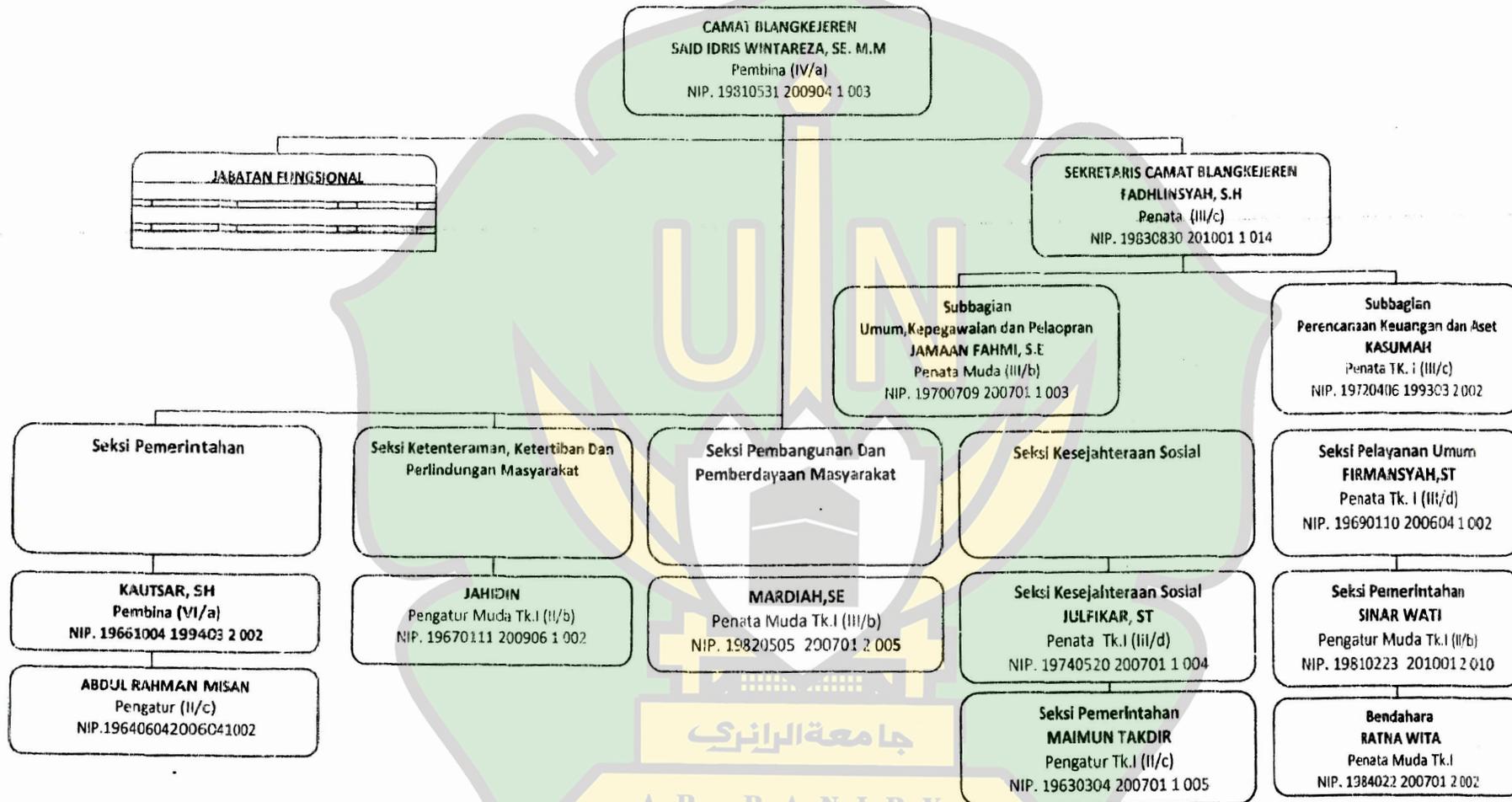


wawancara dengan masyarakat Desa Porang Kecamatan Blangkejeren ibu Jumara Yani



wawancara dengan masyarakat Kampung Blower Kecamatan Blangkejeren ibu Siti Zubaidah

**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN KECAMATAN BLANGKEJEREN
KABUPATEN GAYO LUES**



Blangkejeren, 31 Desember 2018

Camat Blangkejeren

SAID IDRIS WINTAREZA, SE. M.M.

Pembina (IV/a)

NIP. 19810531 200904 1 003

DAFTAR URUT KEPANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DAERAH KABUPATEN GAYO LUES
KEADAAN

INSTANSI : KECAMATAN BLANGKEJEREN

NO	NAMA	NP BARU	L/P	PANGKAT/GOL/RUANG				NO. KARPEG	JABATAN		M. KERJA		LATIHAN JABATAN			PENDIDIKAN				TEMPAT TANGGAL LAHIR	KET	NP BARU
				CPNS	TMT	TERAKHIR	TMT		NAMA	TMT	THK	BLN	NAMA	THK	BLN	JAM	NAMA TEMPAT/LEMBAGA	JURUSAN/KONSENTRASI	INGKAT UJAZAH			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	SAID IDRIS WINTAREZA, SE. M.M	19810531 200904 1 003	L	IIIa	01/04/2009	IVa	-	-	CAMAT	15/10/2018	-	-	PIM III	2015	-	-	Ekonomi Manajemen	S2	-	Lawa Siglapela, 31/05/1981	-	19810531 200904 1 003
2	CAUTBAR, SH	19881004 198403 2 002	P	IIa	03/01/1994	IVa	01/03/1984	F.8121258	Pal. Sekel Pemerintahan	-	24	4	-	-	-	USU Medan	Hukum Pidana	S1	1991	Medan, 04/10/1986	-	19881004 198403 2 002
3	HIRMAH SYAH, ST	19690110 200804 1 007	L	IIIa	01/04/2008	IIIc	01/04/2008	M.313059	Kaal. Pal. Umum	01/01/2013	20	8	-	-	-	UMSU Medan	Teknik Sipil	S1	1994	Medan, 10/04/1969	-	19690110 200804 1 007
4	IZULFIKAR, ST	19740520 200701 1 004	L	IIa	01/01/2007	IIIc	01/10/2013	M.200072	Pal. Sekel KK/PM	07-04-2018	15	08	-	-	-	UMSU Medan	Teknik Mesin	S1	1999	Kuta Panjang 20/09/1974	-	19740520 200701 1 004
5	KASUMAH	19720406 199303 2 002	P	IIIa	01/05/1993	IIIc	01/04/2016	32745	Kesubbag Umum, Keuangan	05/10/2017	24	9	-	-	-	GMA Granada Banda Aceh	IPA	SLTA	1993	Tanungun 06/04/1972	-	19720406 199303 2 002
6	FADHLINSYAH, SH	19830810 201301 1 014	L	IIa	01/01/2013	IIIc	01/04/2018	M.843094	Sekcam	18/05/2018	8	4	PIM IV	2017	400	UMSU	Ilmu Hukum	S1	2008	Taklongon, 30/03/1983	-	19830810 201301 1 014
7	JEMAAH FAHM, SE	19760709 200701 1 003	L	IIa	01/16/2008	IIIb	-	A.68161024	Kesubbag Umum, Kepegawaian dan	4/10/2016	6	4	-	-	-	USU Medan	Ekonomi Manajemen	S1	1985	Blangkejeren, 09/07/1970	-	19760709 200701 1 003
8	MARDIAH, SE	19820805 200701 2 003	P	IIa	01/01/2007	IIIb	01/04/2015	M.327424	Pal. Sekel PPMK	-	11	1	-	-	-	STM SANDA ACEH	Ekonomi Manajemen	S1	2010	Rikat Galb, 09/03/1982	-	19820805 200701 2 003
9	MAIMUN TAKDIR	19830904 200701 1 006	L	IIa	01/01/2007	IIIc	01/01/2015	M.308914	Pal. Sekel Kenor	-	11	7	-	-	-	SMA N Blangkejeren	IPA	SLTA	1983	Blangkejeren, 04/03/1983	-	19830904 200701 1 006
10	SIKAR WATI	19810223 201001 2 010	P	IIa	01/09/2010	IIIc	01/05/2010	M.300994	Pal. Sekel Umum	-	5	4	-	-	-	SMA N Blangkejeren	IPA	SLTA	2003	Blangkejeren, 23/02/1981	-	19810223 201001 2 010
11	ABD RAHMAN MISAN	19840804 200804 1 002	L	IIa	01/04/2008	IIIc	01/04/2008	M.308918	Pal. Sekel Pemerintahan	-	18	4	-	-	-	SMA N BLANGKEJEREN	IPA	SLTA	1983	Blangkejeren, 04/04/1984	-	19840804 200804 1 002
12	JAHRIDIN	19791111 200808 1 002	L	IIa	01/01/2009	IIIb	01/01/2009	M.427302	Pal. Sekel Keson	-	10	7	-	-	-	SMA N Blangkejeren	IPS	SLTA	1987	Blangkejeren, 11/11/1987	-	19791111 200808 1 002
13	RATNA WITA	19840422 200701 2 002	P	IIa	01-01-2007	IIIa	01-01-2007	P.024883	Bendahara Pengeluaran	17-06-2018	14	6	-	-	-	SMA N I Blangkejeren	IPA	SLTA	2003	Kuta Cane 22-04-1984	-	19840422 200701 2 002

CAMAT BLANGKEJEREN,
Said Idris Wintareza, SE. M.M

SAID IDRIS WINTAREZA, SE. M.M

Pembina (IVa)

NIP. 19810531 200904 1 003

جامعة الرانري
AR - RANIRY



PEMERINTAH KABUPATEN GAYO LUES
KECAMATAN BLANGKEJEREN

Jalan Blangkejeren - Kutacane, Kampung Cempa – 24653

Blangkejeren, 07 Januari 2019 M
02 Jumadil Awal 1440 H

Nomor : 503/ 02 /2019
Lampiran : -
Perihal : REKOMENDASI

Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Gayo Lues
di-

Blangkejeren

1. Berdasarkan Surat Rekomendasi Pengulu Kampung Kota Blangkejeren Nomor : 5000/09/R/IMB/KTBKJ/2019 tanggal 07 Januari 2019 tentang surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan data sebagai berikut:

Nama Pemilik Bangunan : SAHMUR, S.H., M.HUM.
Jenis Bangunan : Permanen
Luas Bangunan : 4. 1/2 X 12 M
Alamat Bangunan : Dusun Tangsi Kp Kota Blangkejeren

Dengan batas-batas sebagai berikut :

Sebelah Selatan berbatasan dengan : Tanah Sdr Gunmas
Sebeiah Utara berbatasan dengan : Jalan Raya
Sebelah Barat berbatasan dengan : Tanah Jon Azwar
Sebelah Timur berbatasan dengan : Tanah Suhaidi

2. Berdasarkan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya pihak kami tidak keberatan untuk memberikan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada yang bersangkutan sepanjang tidak bertentangan dengan per Undang-undangan yang berlaku;
3. Demikian Rekomendasi ini kami berikan untuk bahan pertimbangan lebih lanjut.

جامعة الرانري

AR - RANIRY

CAMAT BLANGKEJEREN,

SAID IDRIS WINTAREZA, SE.MM

Pembina IV/a

Nip. 19810531 200904 1 003

Tembusan:

1. Bupati Gayo Lues di Blangkejeren;
2. Ketua DPRK Gayo Lues di Blangkejeren;
3. Inspektur Inspektorat Kab.Gayo Lues di Blangkejeren;
4. Kepala Dinas PU Kab.Gayo Lues di Blangkejeren;
5. Pengulu Kampung Kota Blangkejeren ;
6. Yang Bersangkutan;
7. Pertinggal.....;



PEMERINTAH KABUPATEN GAYO LUES
KECAMATAN BLANGKEJEREN

Jln.Nasional Blangkejeren - Kutacane, Kampung Cempa Kode Pos 24653

Email: [KecamatanBlangkejeren01@gmail](mailto:KecamatanBlangkejeren01@gmail.com)

Blangkejeren, 19 Juni 2019 M
15 Syawal 1440 H

Nomor : 503 / 63 /2019
Sifat : Penting
Lampiran: - :
Perihal : **REKOMENDASI**

Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Gayo Lues
di-

Blangkejeren

1. Berdasarkan Surat Pengulu Kampung Porang Nomor : 100/79/PRG//2019 tanggal , 09 April 2019 Prihal Permohonan untuk mendapatkan Izin tempat Usaha, maka untuk dapat menerbitkan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) tersebut, Kami memberikan Rekomendasi kepada perusahaan sebagai berikut:

- a. Nama Pemilik : **BINTI**
- b. Nama Perusahaan : **SUHADA KERAWANG GAYO**
- c. Jenis Usaha : **BORDIR KERAWANG**
- d. Luas Tempat Usaha : **2,5 X 5 M**
- e. Alamat Perusahaan : **Dusun Pegayon Kampung Porang
Kec. Blangkejeren Kab. Gayo Lues**

Adapun batas-batas tempat usaha tersebut adalah:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| Sebelah Utara berbatasan dengan | : Rumah Sdri Sadar |
| Sebelah Timur berbatasan dengan | : Jalan Desa |
| Sebelah Selatan berbatasan dengan | : Rumah Sdr Am.Zai |
| Sebelah Barat berbatasan dengan | : Tanah Sdri Mala |

2. Berknaan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya pihak kami menyetujui untuk diberikan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) kepada yang bersangkutan sepanjang tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku.
3. Demikian Rekomendasi ini kami berikan untuk bahan pertimbangan lebih lanjut.

a.n. **CAMAT BLANGKEJEREN**
SEKRETARIS

FADHLINSYAH,S.H.

Penata (III/c)

NIP. 19830830 201001 1 014

Tembusan :

1. Bupati Gayo Lues di Blangkejeren;
2. Ketua DPRK Gayo Lues di Blangkejeren;
3. Inspektur Inspektorat Kab.Gayo Lues di Blangkejeren;
4. Ka. Satpol PP dan Wilayahatul Hisbah Kab. Gayo Lues di Blangkejeren;
5. Pengulu Kampung Porang
6. Yang Bersangkutan;
7. Pertiinggal.....;



PEMERINTAH KABUPATEN GAYO LUES
KECAMATAN BLANGKEJEREN

Jl. Blangkejeren - Kutacane, Telepon (0642) 21444, Fax (0642) 21444
BLANGKEJEREN

24653

SURAT IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL
Nomor : 503/91 /IUMK/2018

1. Berdasarkan Peraturan Peresiden Nomor 94 Tahun 2014, tentang Penerbitan untuk Usaha Mikro dan Kecil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 Nomor 222) dan Peraturan Menteri dalam Negeri, Menteri Koperasi dan UKM dan Menteri Perdagangan Nomor : 503/555/SJ; Nomor 03/KB/M.KUKM/I/2015; Nomor 72/M-DAG/MOU/I/2015, Tentang Pembinaan Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil, Tentang Penerbitan Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Kepada Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues, bersama ini Menyatakan dan memberikan Izin Kepada :

Nama Pemilik : **Drs. H. Djamaluddin Ilyas**
Nomor KTP : 1113021306580001
Alamat : Dusun Sentang
No Telepon : 0813 9633 7133

2. Untuk Mendirikan Usaha Mikro dan Kecil yang Mencakup Pelayanan Dasar berupa : Lokasi / Tempat Melakukan Kegiatan Usaha baik Produksi maupun Penjualan Barang dan Jasa dengan Indentitas :

Nama Perusahaan : **JINGKI COFFEE**
Betuk Perusahaan : Perorangan
NPWP : 47.858.203.4-105.000
Kegiatan Usaha : Produksi Biji dan Bubuk Kopi
Sarana Usaha yg digunakan : Rumah Tinggal
Alamat Usaha : Jalan Kutapanjang Simpang Sentang
Kampung Sentang Kecamatan Blangkejeren
Kab. Gayo Lues
Jumlaj Modal Usaha : Rp.30.000.000 (Tiga Puluh Juta Rupiah)
Nomor Pendaftaran : 01



Ditetapkan di : Blangkejeren
Pada Tanggal : 28 Juni 2018

CAMAT BLANGKEJEREN

Hj. RESTUNARTI, S.E

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sri Wahyuni
Tempat/Tanggal Lahir : Blangkejeren, 24 Agustus 1997
Alamat : Jeulingke, Kecamatan Syiah Kuala
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Gayo
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Hp : 082338469870

Nama Orang Tua

- a. Ayah : Abu Bakar TP.
Pekerjaan : Pensiunan
b. Ibu : Jemani S.
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Riwayat Pendidikan

1. SDIT Raudhatul Jannah Tahun Tamat 2009
2. Pesantren Shalahuddiin Al-Munawwarah Tahun Tamat 2012
3. SMAN Seribu Bukit Tahun Tamat 2015
4. UIN Ar-Raniry Fakultas Ilmu sosial dan pemerintahan Tahun Tamat 2019

Pengalaman Organisasi

1. Bendahara OSIS SMAN Seribu Bukit 2012/2013
2. Pengurus DEMA Universitas UIN Ar-Raniry
3. Pengurus HMI Komisariat UIN Ar-Raniry

Banda Aceh, 12 Juli 2019
Penulis,

Sri Wahyuni