

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi publik yang efisien dan efektif merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Efisiensi dalam pelayanan publik berarti menyediakan layanan dengan cepat, tepat, dan tanpa menghamburkan sumber daya yang ada. Sementara itu, efektivitas mengacu pada kemampuan layanan untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Kombinasi antara efisiensi dan efektivitas ini sangat penting dalam konteks administrasi publik karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan strategis. Salah satu kebijakan yang signifikan adalah pengenalan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program ini dirancang untuk mengatasi berbagai masalah birokrasi yang sering kali menjadi penghambat utama dalam pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama, serta kurangnya transparansi. PATEN hadir sebagai solusi untuk menyederhanakan proses administrasi dan membuatnya lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu konsep atau pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan kepada masyarakat serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (Wahyuni, 2019). PATEN menjadi salah satu inisiatif pemerintah untuk mempercepat pelayanan publik di tingkat kecamatan. Kecamatan, sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, memainkan peran penting dalam penyediaan berbagai layanan administrasi. Namun, tanpa adanya sistem yang terintegrasi, pelayanan di tingkat kecamatan sering kali mengalami inefisiensi. Melalui PATEN, pemerintah berusaha menciptakan sistem pelayanan yang lebih terstruktur dan terkoordinasi, sehingga setiap layanan dapat diberikan dengan lebih cepat dan akurat.

Pelayanan administrasi terpadu yang diimplementasikan melalui PATEN bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan administrasi dalam satu atap. Konsep ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan di satu tempat tanpa harus berpindah-pindah dari satu kantor ke kantor lain. Dengan adanya integrasi ini, waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurus administrasi menjadi lebih efisien. Selain itu, konsep satu atap ini juga mempermudah pengawasan dan pengendalian terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Di samping itu, PATEN juga dirancang untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan layanan yang terpusat, informasi mengenai proses dan persyaratan administrasi dapat disampaikan dengan lebih

jelas dan terbuka kepada masyarakat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi praktik-praktik korupsi dan pungutan liar yang sering terjadi dalam sistem birokrasi yang tidak transparan. Transparansi ini juga memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengawasi dan menilai kinerja aparat pemerintah.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bojonegoro merupakan salah satu contoh bagaimana kebijakan ini diterapkan di lapangan. Kecamatan Bojonegoro telah mengambil langkah-langkah untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi dalam satu lokasi. Langkah ini termasuk penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pelatihan bagi petugas pelayanan agar mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hasil dari implementasi ini diharapkan dapat menjadi model bagi kecamatan-kecamatan lain dalam menerapkan PATEN.

Implementasi PATEN juga melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan petugas pelayanan untuk mengakses data dan informasi dengan cepat, sehingga dapat mempercepat proses administrasi. Inovasi teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi. Selain peningkatan kualitas pelayanan, PATEN juga bertujuan untuk memperkuat kapasitas kelembagaan di tingkat kecamatan. Dengan adanya program ini, diharapkan kecamatan dapat lebih mandiri dalam mengelola dan memberikan layanan kepada masyarakat. Peningkatan kapasitas ini meliputi peningkatan kompetensi petugas pelayanan, penyediaan fasilitas

yang memadai, serta penerapan prosedur operasional yang standar. Semua ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Melalui berbagai upaya tersebut, PATEN diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Implementasi yang baik dari program ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Keberhasilan PATEN di Kecamatan Bojonegoro dapat menjadi inspirasi dan acuan bagi daerah lain dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik secara terpadu dan efisien.

Kecamatan Bojonegoro di Kabupaten Bojonegoro merupakan salah satu kecamatan yang telah mengimplementasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Implementasi ini menjadi langkah strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Sebagai salah satu kecamatan yang menjadi percontohan, Kecamatan Bojonegoro berusaha keras untuk menerapkan kebijakan ini dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Program PATEN di sini tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga untuk merespons kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam.

Berikut tabel dari kecamatan-kecamatan yang dipilih sebagai project PATEN.

Tabel 1. 1 Daftar Kecamatan Yang Memenuhi Syarat Program PATEN

Kecamatan	Syarat		
	Substantif	Administratif	Teknis
Bojonegoro	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Kedungadem	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Kalitidu	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Padangan	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Ngasem	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Kanor	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Margomulyo	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Dander	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Gayam	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Baureno	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi

Sumber : <https://bojonegorokab.go.id/berita/635/bojonegoro-jadi-pilot-project-paten-tingkat-jatim>, (6 September 2023)

Dilihat dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 10 kecamatan di Kabupaten Bojonegoro tersebut telah memenuhi tiga persyaratan sebagai penyelenggaran PATEN. Apabila dibandingkan dengan total kecamatan di Kabupaten Bojonegoro yaitu 28 kecamatan, maka kurang dari 50% kecamatan di Kabupaten Bojonegoro yang telah menerapkan PATEN. Proses implementasi

program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melibatkan beberapa persyaratan bagi kecamatan yang bertindak sebagai penyelenggara PATEN. Persyaratan tersebut meliputi: pertama, syarat substantif berupa pendelegasian sebagian kewenangan dari bupati kepada camat; kedua, syarat administratif yang mencakup standar pelayanan dan deskripsi tugas personel di kecamatan; ketiga, syarat teknis yang mencakup sarana, prasarana, dan pelaksanaan teknis (Wahyuni, 2019).

Implementasi PATEN di Kecamatan Bojonegoro bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat. Aksesibilitas yang lebih baik berarti bahwa masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus mengalami kesulitan yang berarti. Dengan adanya PATEN, layanan administrasi seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan izin usaha dapat dilakukan di satu tempat dengan prosedur yang lebih sederhana dan waktu yang lebih cepat. Melalui PATEN masyarakat dapat dilayani lebih cepat dan terukur dengan jelas serta sesuai dengan standar pelayanan (Alfana, 2019). Hal ini sangat membantu terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau memiliki keterbatasan dalam hal transportasi dan waktu.

Kecamatan ini berusaha memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan ini memberikan panduan bagi setiap kecamatan dalam melaksanakan PATEN, termasuk standar pelayanan yang harus dipenuhi, tata cara

pengelolaan, dan mekanisme pelaksanaan. Dengan mengikuti pedoman ini, Kecamatan Bojonegoro berupaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Setiap proses pelayanan dirancang agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, implementasi PATEN di Kecamatan Bojonegoro juga mengikuti Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 33 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Camat. Peraturan ini memungkinkan pelimpahan wewenang tertentu kepada camat, sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan lebih dekat dengan masyarakat. Dengan adanya pelimpahan kewenangan ini, camat dapat langsung menangani berbagai permohonan dan pengaduan masyarakat tanpa harus menunggu instruksi dari tingkat yang lebih tinggi. Ini tentunya mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi birokrasi di tingkat kecamatan.

Kecamatan Bojonegoro mendapatkan peringkat pertama penghargaan sangat baik dalam penilaian disusul Kecamatan Sumberrejo dan Dander sebagai peringkat kedua dan ketiga. Penilaian ini dilakukan berbarengan dengan acara peringatan hari jadi Kabupaten Bojonegoro yang ke-344 (Website Pemkab Bojonegoro, 2021). Di sisi lain, Kecamatan Bojonegoro juga berupaya meningkatkan kapasitas dan kompetensi para petugas pelayanan. Pelatihan dan peningkatan kapasitas secara berkala diberikan kepada petugas agar mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih profesional dan responsif terhadap

kebutuhan masyarakat. Fasilitas dan sarana prasarana pelayanan juga terus ditingkatkan untuk menunjang pelaksanaan PATEN. Dengan demikian, diharapkan seluruh proses pelayanan administrasi dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi PATEN di Kecamatan Bojonegoro ini tidak hanya memberikan dampak positif bagi masyarakat setempat, tetapi juga dapat menjadi contoh bagi kecamatan lain dalam menerapkan program serupa.

Namun, meskipun telah diterapkan, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bojonegoro masih menghadapi berbagai kendala. Tantangan ini muncul dari berbagai aspek yang berhubungan dengan manajemen dan operasional program. Salah satu kendala utama adalah resistensi terhadap perubahan, di mana beberapa pegawai dan masyarakat masih terbiasa dengan prosedur lama yang lebih manual dan birokratis. Kebiasaan ini sulit diubah dalam waktu singkat, meskipun program PATEN sudah disosialisasikan dengan baik. Kendala lainnya adalah masalah teknis seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya memadai untuk menunjang pelaksanaan program yang terintegrasi secara digital.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi PATEN, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang efektif antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan petugas di lapangan sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan dan prosedur PATEN dipahami dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat. Tanpa komunikasi yang baik, terjadi miskomunikasi dan kesalahpahaman yang dapat

menghambat kelancaran proses pelayanan. Selain itu, sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai juga sangat dibutuhkan. Tanpa dukungan sumber daya yang cukup, pelaksanaan program akan terganggu, baik dari segi kualitas pelayanan maupun kecepatan dalam melayani masyarakat.

Setiap faktor ini memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas program. Disposisi atau sikap dan komitmen para petugas pelayanan juga menjadi kunci dalam keberhasilan implementasi PATEN. Petugas yang memiliki dedikasi tinggi dan sikap positif terhadap perubahan cenderung lebih mampu memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Struktur birokrasi yang jelas dan efisien juga mendukung implementasi program ini. Standar pelayanan yang terlalu kaku dan berbelit-belit justru akan menghambat proses pelayanan. Dengan memperhatikan dan mengatasi kendala-kendala ini, diharapkan implementasi PATEN di Kecamatan Bojonegoro dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bojonegoro. Hal ini sangat penting karena akan memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana program ini telah berhasil mencapai tujuan utamanya dan evaluasi yang diperlukan. Analisis dilakukan dengan menggunakan model implementasi kebijakan menurut George Edward III, yang menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Model ini menekankan pentingnya komunikasi,

sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagai pilar utama dalam implementasi program yang efektif.

Komunikasi dalam konteks implementasi PATEN mencakup bagaimana informasi mengenai kebijakan disampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah pusat hingga petugas di lapangan dan masyarakat. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan prosedur kebijakan, serta peran masing-masing dalam pelaksanaannya. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana komunikasi ini dilakukan di Kecamatan Bojonegoro dan mengidentifikasi hambatan yang mungkin mengganggu aliran informasi.

Sumber daya mencakup segala hal yang dibutuhkan untuk melaksanakan kebijakan, termasuk sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur. Penelitian ini akan menganalisis apakah Kecamatan Bojonegoro memiliki sumber daya yang cukup untuk mendukung implementasi PATEN. Hal ini melibatkan analisis terhadap ketersediaan dan kompetensi petugas, anggaran yang dialokasikan untuk program ini, serta fasilitas dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan administrasi terpadu.

Disposisi merujuk pada sikap dan komitmen para petugas yang terlibat dalam implementasi program. Sikap positif dan komitmen tinggi dari petugas sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan dijalankan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini akan meneliti bagaimana disposisi para petugas di Kecamatan Bojonegoro dalam melaksanakan PATEN, serta faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan

kinerja mereka. Ini termasuk pelatihan, insentif, dan dukungan yang diberikan kepada petugas.

Struktur birokrasi yang jelas dan efisien sangat mendukung implementasi program. George C. Edward III menganggap struktur birokrasi sebagai mekanisme kerja yang diciptakan untuk mengelola pelaksanaan suatu kebijakan. Dia menyoroti signifikansi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur kerja antara pelaksana. Penelitian ini akan mengkaji struktur birokrasi di Kecamatan Bojonegoro, dengan melihat standar pelayanan yang terkait pelaksanaan program PATEN. Tujuannya adalah untuk menemukan cara-cara untuk menyederhanakan dan memperbaiki struktur birokrasi guna mendukung implementasi PATEN.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan meningkatkan efektivitas implementasi PATEN di Kecamatan Bojonegoro. Rekomendasi ini akan didasarkan pada temuan empiris yang dihasilkan dari analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program. Rekomendasi tersebut mungkin mencakup perbaikan dalam komunikasi, peningkatan sumber daya, penguatan disposisi petugas, dan penyederhanaan struktur birokrasi.

Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan model implementasi kebijakan publik yang lebih efektif di Indonesia. Dengan memanfaatkan model George Edward III sebagai kerangka analisis, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan praktis bagi

pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bojonegoro, tetapi juga menambah literatur akademis mengenai implementasi kebijakan di Indonesia. Diharapkan, temuan dan rekomendasi dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan pengembangan kebijakan publik di berbagai daerah. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2019) menunjukkan bahwa Implikasi dari kebijakan Dana Bagi Hasil Migas terhadap pelayanan publik di Bojonegoro menunjukkan bahwa terjadi perbaikan dan peningkatan baik dalam sektor pendidikan dengan angka partisipasi pendidikan yang mengalami kenaikan, perbaikan gedung-gedung sekolah serta bantuan pendidikan, sektor kesehatan dan sektor pelayanan publik yang terus meningkatkan kualitas layanannya pada pembangunan infrastruktur.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini akan menggunakan Teori model implementasi0kebijakan menurut George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Alasan penelitian ini menggunakan teori model implementasi menurut George C. Edward III, karena teori dari Edward III lebih cocok digunakan apabila hanya terdapat 1 (satu) pelaksana.

Hal ini sesuai karena pelaksana hanya satu yaitu pemerintah Kecamatan Bojonegoro. Teori model implementasi ini akan mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor pada petugas pelayanan sebagai fokus penelitian yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berdasarkan

hal tersebut penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis keberhasilan implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat secara teoritis mencakup kontribusi jangka panjang terhadap pengembangan teori pembelajaran, sementara manfaat praktis memberikan dampak langsung pada komponen-komponen pembelajaran. Manfaat dari kedua aspek ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Mengembangkan pemahaman tentang model implementasi terutama dengan menggunakan teori model implementasi kebijakan menurut George C.

Edward III, memperkuat teori-teori yang sudah ada dan memberikan sumber informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dimasa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Menambah pemahaman tentang implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro. Memperdalam wawasan terkait penerapan PATEN secara khusus di Kecamatan Bojonegoro dan Memberikan informasi yang relevan bagi pemangku kepentingan mengenai efektivitas dan efisiensi dari PATEN di tingkat kecamatan.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menambah kajian di perpustakaan yang dapat digunakan sebagai referensi dan dasar pemikiran baru untuk penulisan penelitian serumpun/sejenis dimasa depan.

3. Bagi Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau saran untuk Kantor Kecamatan Bojonegoro mengenai implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).