

Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Pidie Jaya

Muhammad Adril ^a, Joni Dawud ^b, Hendrikus T. Gedeona ^c

^a Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie Jaya

^{b,c} Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : ^a adrilmuhammad03@gmail.com, ^b jonidawud@yahoo.com,

^c hendrikusgedeona@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan bermasyarakat. Perubahan pemahaman yang memosisikan pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat, sudah selanjutnya diikuti oleh revitalisasi Kecamatan melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan efektivitas organisasi Kecamatan dalam pelayanan publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan perizinan terpadu di kabupaten. Kabupaten Pidie Jaya dalam mengimplementasikan PATEN mengacu pada pendelegasian sebagian kewenangan Bupati kepada camat di bidang perizinan dan non-perizinan yang diatur melalui Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 15 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya. Penelitian ini bertujuan merumuskan model implementasi pelaksanaan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya belum berjalan secara optimal. Untuk mengatasi permasalahan implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya, peneliti merumuskan model implementasi upaya kinerja transformasi yang mempengaruhi kinerja kebijakan yang meliputi penguatan kelembagaan kecamatan sebagai organisasi pelaksanaan PATEN, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemenuhan sarana dan prasarana pendukung kebijakan dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan.

Kata Kunci: implementasi kebijakan, paten, kecamatan

Implementation Model of Service Policy Administration Integrated District (PATEN) in Pidie Jaya Regency

Abstract

Today's public service has become an increasingly strategic issue because the quality of the performance of the bureaucracy in providing public services has broad implications in social life. Changes in understanding that position the local government as a public servant, should be followed by the revitalization of the District through the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) with the aim of improving community welfare and increasing the effectiveness of the District organization in public services. Based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010, the District Integrated Administration Service (PATEN) is an effort to improve service quality in the context of bringing closer, easier and faster services to the community as well as making the sub-district a community service center and service node for integrated licensing service office/agencies in the district. Pidie Jaya Regency in implementing PATEN refers to the delegation of part of the Regent's authority to the sub-district head in the field of licensing and non-licensing which is regulated through Pidie Jaya Regent Regulation Number 15 of 2010 and Pidie Jaya Regent Regulation Number 19 of 2018 Concerning Service Standards and Job Descriptions of Inner District Personnel Implementation of Integrated Administrative Services in Inner District Pidie Jaya Regency. This study aims to formulate a model for the implementation of the PATEN implementation in Pidie Jaya Regency. The results showed that the implementation of the PATEN policy in Pidie Jaya Regency has not run optimally. To solve the problem of implementing the PATEN policy in Pidie Jaya Regency, researchers formulated a model for implementing transformation performance efforts that affect policy performance which includes strengthening sub-district institutions as PATEN implementation organizations, increasing human resource capacity, fulfilling facilities and infrastructure for supporting policies and implementing monitoring and evaluation of policies.

Keywords: policy implementation, paten, district

1. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui tiga jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing. Berdasarkan hal tersebut nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Salah satu latar belakang dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang masih rendah.

Kecamatan merupakan lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani berbagai kepentingan masyarakat. Dalam menjamin tugas-tugas pemerintahan seperti penyelenggaraan pembangunan, kemasyarakatan dan pemerintahan umum yang termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati/walikota. Sesuai dengan Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yaitu selain melaksanakan tugas atributif, camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota dengan tujuan untuk memangkas birokrasi sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan di kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat desentralisasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk menyejahterahkan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Suwandi, 2002).

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 pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik.

Menyadari hal ini pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (selanjutnya disingkat dengan PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat artinya cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah menjalankan kebijakan PATEN di seluruh kecamatan. Secara administratif Kabupaten Pidie Jaya memiliki 8 kecamatan yaitu Bandar Dua, Jangka Buya, Ulim, Meurah Dua, Meureudu, Trienggadeng, Panteraja dan Bandar Baru. Dalam menindaklanjuti Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis PATEN, Pemerintah kabupaten mengeluarkan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 15 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Pelimpahan kewenangan tersebut sejalan dengan Pasal 226 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/Kota. Kebijakan PATEN baru mulai diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya pada tahun 2012 di dua kecamatan yaitu Bandar Baru dan Bandar Dua.

Berikut dapat diuraikan fenomena-fenomena terkait implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya berdasarkan pengamatan awal antara lain:

1. Sebuah kebijakan dapat dikatakan berhasil dalam implementasinya apabila implementor mengetahui apa yang harus dilakukan dan secara teknis dapat dilaksanakan. Penyusunan peraturan dalam rangka pemenuhan persyaratan substantif, pemerintah Kabupaten Pidie Jaya sudah melimpahkan kewenangan melalui Peraturan Bupati Nomor 15 tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Secara substansi peraturan bupati ini belum memuat beberapa pelayanan perizinan yang secara empirik sudah dapat dilaksanakan di tingkat kecamatan.

Misalnya pemberian izin usaha mikro dan kecil sudah dapat dilaksanakan ditingkat kecamatan sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan untuk Usaha Kecil dan Mikro kemudian secara teknis diatur lagi dengan Permendagri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil. Namun hal ini belum diatur dalam substansi pelimpahan sehingga Camat belum bisa melaksanakan kewenangan tersebut. Adanya keraguan akan tumpang tindih kewenangan antara kecamatan dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait izin usaha mikro dan kecil. Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya juga dalam hal pemenuhan persyaratan administratif baru “hanya” menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya. Peraturan ini secara substansi selanjutnya memunculkan permasalahan tersendiri mengingat jenis-jenis pelayanan yang ada di kecamatan belum diatur secara rinci dalam peraturan bupati tentang pelimpahan kewenangan yang disebutkan di atas maupun perubahan peraturan bupati tentang pelimpahan kewenangan sehingga memunculkan perdebatan terkait jenis pelayanan yang belum dilimpahkan kepada Camat secara normatif. Artinya tanpa adanya pelimpahan kewenangan dari bupati/walikota (substansi jenis pelayanan Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2018) Camat tidak dapat menjalankan kewenangan pelayanan secara sah. Ada sekitar 4 jenis pelayanan perizinan dan 69 jenis pelayanan non-perizinan. Peraturan ini kemudian memunculkan dilematis antara kecamatan dan organisasi perangkat daerah yang juga menyelenggarakan pelayanan publik terkait dengan pelaksanaan kewenangan tersebut.

2. Pada aspek dukungan sumber daya pegawai/pelaksana teknis dalam proses penyelenggaraan PATEN belum memadai. Hal ini bisa dikatakan karena proses pemberian pelayanan melalui PATEN merupakan pelayanan melalui tahapan yang melibatkan personil. Berdasarkan data jumlah pegawai (BKPSDM, 2019) misalnya di kecamatan Meurah Dua hanya memiliki 9 pegawai. Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya saat ini masih kekurangan pegawai negeri sipil yang berimbas pada tidak meratanya jumlah penempatan pegawai di kecamatan sehingga menyebabkan tidak efektifnya proses pemberian pelayanan. Hal lain yang terabaikan tentunya pada aspek kompetensi pegawai dalam menyelenggarakan PATEN juga sangat penting mengingat pegawai

merupakan unsur penting yang menjalankan kebijakan. Misalnya respon pegawai terhadap pelayanan, kecakapan berkomunikasi dengan penerima pelayanan dan unsur lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan oleh masyarakat.

3. Pemenuhan sarana prasarana penunjang menjadi hal penting dalam proses pemberian pelayanan. Kantor kecamatan dalam kabupaten Pidie Jaya memiliki luas area kantor yang relatif kecil. Semua ruangan dimanfaatkan untuk ruangan Camat, sekretaris Camat, para kepala seksi serta kepala sub bagian sehingga untuk ruangan PATEN menggunakan ruangan bekas penerimaan PBB (Pajak Bumi Bangunan) dan hanya memiliki meja pendaftaran/loket untuk penerimaan pelayanan. Dalam pengamatan penulis melihat semua tahapan pelayanan PATEN hanya dipusatkan di meja pendaftaran/loket mulai dari penyerahan berkas persyaratan sampai dengan tahap penyerahan dokumen. Kondisi ruang tunggu yang sangat kecil dan belum memadai. Ruang pengaduan tidak memiliki ruangan tersendiri padahal pengelolaan pengaduan pelayanan merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain dari unit perangkat komputer masih sangat kurang, ketersediaan informasi pelayanan dinilai juga belum memenuhi kriteria pelayanan yang baik.

4. Masih kurangnya dukungan pembiayaan operasional pelaksanaan kebijakan PATEN. Pemerintah sudah mengalokasikan biaya PATEN yang bersumber pada anggaran pendapatan dan belanja kabupaten (APBK) yang digunakan untuk pembiayaan teknis operasional PATEN. Belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah kabupaten terkait adanya pelayanan melalui PATEN. Ini menjadi permasalahan tersendiri mengingat tujuan utama dari suatu pelayanan adalah memenuhi kebutuhan

masyarakat. Penjelasan dan alur pelayanan dan syarat apa saja yang harus dilengkapi belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini selain dikarenakan masih minimnya peraturan teknis, tapi juga karena konteks dari kebijakan yang tidak terlalu umum sehingga kebijakan PATEN belum menyeluruh diketahui oleh masyarakat. Akibatnya masih banyak masyarakat yang memohon pelayanan yang datang ke kecamatan dengan tidak membawa berkas persyaratan produk layanan. Masyarakat sebagai objek dari sebuah kebijakan pelayanan, partisipasi dan kepuasan masyarakat menjadi sesuatu yang harus menjadi prioritas utama oleh penyelenggara pelayanan. Pelaksanaan kebijakan PATEN juga memperhatikan

feedback dari masyarakat yaitu masyarakat berperan serta secara aktif untuk menyelenggarakan PATEN yaitu dapat berupa ikut serta dalam penyusunan standar layanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

Berangkat dari sejumlah fenomena tersebut, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut terhadap implementasi pelaksanaan kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya?
2. Kendala dan upaya apa saja yang telah dilakukan dalam implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya?
3. Bagaimana model implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya?

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Menganalisis implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya;
2. Menganalisis kendala dan upaya yang telah dilakukan dalam implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya;
3. Merumuskan model implementasi pelaksanaan kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya.

2. LANDASAN TEORI

Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah sebuah keputusan atau serangkaian keputusan yang akan diambil oleh pemerintah untuk melaksanakan sesuatu atau tidak melaksanakan apapun dalam upaya strategis pengambilan keputusan terbaik. Upaya pemerintah untuk merumuskan kebijakan merupakan langkah operasionalisasi dari sebuah keputusan dalam berbagai hubungan aspek publik. Dalam konteks penelitian ini, pelaksanaan kebijakan PATEN yang dikategorikan sebagai kebijakan pada level nasional melalui Kementerian Dalam Negeri yang kemudian selanjutnya diikuti oleh serangkaian kebijakan yang disusun oleh pemerintah daerah dalam hal operasionalisasi dan implementasi kebijakan oleh Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya mempedomani Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2018 Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya. Artinya pemerintah pusat dan daerah bersinergi terhadap upaya peningkatan pelayanan ke arah yang

lebih baik dengan berbagai permasalahan yang dihadapi.

Implementasi Kebijakan

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:21) mengemukakan bahwa implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Sedangkan Yousa (2007:7) mengatakan bahwa implementasi dipandang sebagai proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapainya. Implementasi merupakan tahapan untuk membuktikan bahwa tujuan dari kebijakan yang dibuat tersebut dapat dicapai. Masalah yang paling penting dalam implementasi menurut Welter William dalam Yousa (2007:74) adalah proses memindahkan suatu keputusan ke dalam lingkungan atau operasional dengan cara tertentu.

Dalam konteks ini penulis menyimpulkan bahwa implementasi merupakan sebuah tindakan dalam rangka menyampaikan sebuah kebijakan kepada masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan kepada masyarakat sebagai sasaran kebijakan tersebut untuk bersama-sama merealisasikan dan menyukseskan kebijakan tersebut. Dan terdapat unsur penting proses implementasi yang harus dimiliki oleh penyelenggara kebijakan, yaitu adanya program yang dilaksanakan, adanya kelompok yang menjadi sasaran dari kebijakan tersebut dan perlu adanya sumber daya penyelenggara kebijakan tersebut.

Model Implementasi Kebijakan

Pada penelitian ini model implementasi kebijakan yang digunakan adalah model pendekatan top-down yang dirumuskan oleh Van Meter dan Van Horn dengan pertimbangan bahwa model implementasi kebijakan sangat relevan dengan fenomena permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan PATEN di Kabupaten

Pidie Jaya. Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan A Model of the Policy Implementation (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejawantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan

bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Selanjutnya variabel-variabel yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn tersebut dijelaskan dalam Wahab (2004:79) yaitu:

1. Standar dan tujuan kebijakan

Ukuran kebijakan yang tidak terlalu tinggi akan membuat kinerja penyelenggara terlihat kurang baik. Target yang terlalu tinggi tetapi tidak dapat dicapai hanya akan membuat pegawai pesimis. Standar pelayanan yang tidak terlalu tinggi namun dapat dicapai akan menambah motivasi pegawai. Standar pelayanan dapat ditingkatkan secara bertahap ketika target sebelumnya sudah berhasil dicapai. Van Meter dan Van Horn (Sulaeman, 1998) mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

2. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana yang mencakup struktur birokrasi dan kemampuan instansi tersebut untuk tidak terpengaruh oleh intervensi pihak luar yang memiliki kepentingan dalam penyelenggaraan kebijakan tersebut. Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan dituntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin.

4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.

Komunikasi antar instansi menentukan keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan implementasi kebijaksanaan publik. Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo, 1974) apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (implementors) yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (consistency and uniformity) dari berbagai sumber informasi.

5. Disposisi atau sikap para pelaksana.

Sikap dan perilaku yang dibuat oleh pelaksana akan memengaruhi kinerja kebijakan, oleh karena itu, dalam menyelenggarakan kebijakan pelayanan publik diperlukan sikap yang ramah, cepat tanggap, bertanggung jawab, disiplin, cerdas, tegas, dan tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya.

6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan model implementasi kebijakan oleh Van Meter dan Van Horn dengan pertimbangan bahwa model ini sesuai dengan fenomena-fenomena permasalahan dalam implementasi kebijakan PATEN. Alasan lainnya bahwa model implementasi Van Meter dan Van Horn menggunakan pendekatan atas-bawah (top-down approach model). Pada model ini penyelenggaraan kebijakan ini sangat berfokus pada pelaksana kebijakan yaitu sejauh mana pelaksana kebijakan menyusun materi pelaksana kebijakan dan bagaimana membangun komunikasi dengan instansi pelaksana terkait dan partisipasi masyarakat

dan juga mencermati berbagai kekuatan politik, sosial, ekonomi yang mempunyai pengaruh terhadap sasaran yang ingin dicapai.

Konsep Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 ayat (1), yaitu: "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."

Salah satu bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah PATEN yaitu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi dinas/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendedikasikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan menggambarkan implementasi kebijakan PATEN berdasarkan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya. Pendekatan masalah implementasi kebijakan dilakukan dengan menggunakan model Van Meter Van Horn. Peneliti melakukan analisis sejauh mana implementasi berdasarkan keenam variabel tersebut dengan melakukan wawancara dan pengamatan di lapangan. Setelah mendapatkan hasil analisis implementasi berdasarkan keenam variabel tersebut, peneliti merumuskan model implementasi sebagai solusi untuk terwujudnya penyelenggaraan PATEN secara optimal di kabupaten Pidie Jaya.

3. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini penulis gunakan karena bertujuan untuk menggambarkan tentang objek penelitian yang penulis teliti. Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan penulis pada informan yang telah ditentukan, kemudian penulis juga melakukan observasi atau pengamatan terhadap objek yang diteliti yaitu pengamatan terhadap proses penyelenggaraan PATEN, mulai dari pemenuhan substansi, aspek regulasi, teknis penyelenggaraan, dan penunjang sarana prasarana dalam penyelenggaraan PATEN. Selanjutnya dokumentasi yaitu penulis mencari laporan pelaksanaan PATEN di seluruh Kecamatan dalam Kabupaten Pidie Jaya yang dapat mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut kemudian penulis sajikan dan kembangkan dalam bentuk tulisan dan dilakukan pembahasan dengan teori yang telah ditetapkan.

Penulis melakukan proses pengumpulan data berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun yang menjadi instrumen pengambilan data dalam penelitian ini adalah penyusunan pedoman wawancara terhadap informan kunci yang telah disusun sesuai dengan kebutuhan data di lapangan, selanjutnya pedoman observasi di lapangan terkait dengan proses penyelenggaraan PATEN serta studi dokumentasi terhadap laporan PATEN tahunan.

Pemeriksaan keabsahan data merupakan pembuktian bahwa apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada di lapangan dan apakah penjelasan yang diberikan memang sesuai dengan yang sebenarnya ada, Maka untuk memverifikasi data yang diperoleh, teknik yang dilakukan dalam penelitian ini dengan memanfaatkan informan yang telah diwawancarai sebelumnya untuk kemudian meminta tanggapan kembali terhadap kesesuaian transkrip wawancara dengan informasi yang disampaikan sebelumnya.

Adapun teknik verifikasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Triangulasi dalam penelitian ini adalah pengecekan data dengan menggunakan berbagai sumber, misalnya dokumen, arsip, hasil wawancara dan hasil observasi;
2. Member check dilakukan dengan membawa kembali transkrip wawancara, laporan akhir, atau dokumen lain kepada

informan untuk proses pengecekan kembali data yang diperoleh. Setelah peneliti menyimpulkan hasil wawancara atau mencatat hasil observasi dan mempelajari dokumen, kemudian mendeskripsikan, menginterpretasi, dan memaknai data secara tertulis, kemudian dikembalikan kepada sumber data untuk diperiksa kebenarannya, ditanggapi, dan jika perlu ada tambahan data baru;

3. External auditor, yaitu mengajak seorang auditor (external auditor) untuk mereview keseluruhan proyek penelitian. Dalam menerapkan teknik ini, peneliti meminta bantuan tim pembimbing penelitian untuk memberikan masukan dan saran terkait dengan hasil penelitian. Untuk mendapatkan hasil analisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) tahapan dari Miles dan Huberman, 1994:428-429 yaitu proses pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kabupaten Pidie Jaya

Kabupaten Pidie Jaya memiliki luas wilayah 1.162,84 Km², yang terdiri dari luas daratan 954 Km² dan luas lautan sebesar 210,84 Km². Kabupaten Pidie Jaya berada pada belahan utara bukit barisan yang terdiri dari kawasan pengunungan, dataran rendah dan kawasan perairan (laut). Secara administrasi Kabupaten Pidie Jaya memiliki 8 Kecamatan 34 kemukiman dan 222 Desa/Gampong.

Penduduk merupakan sebagai potensi sumber daya manusia, pada tahun 2015 jumlah penduduk Kabupaten Pidie Jaya mencapai 161,849 jiwa, dan mencapai 47,392 kepala keluarga (KK). Pertumbuhan penduduk Kabupaten Pidie Jaya terjadi peningkatan bila dibandingkan dari tahun-tahun sebelumnya. Jumlah penduduk terbesar terdapat di kecamatan Bandar Baru sebanyak 37.654 jiwa (23,26%), sedangkan jumlah penduduk terkecil terdapat di kecamatan Panteraja yaitu sebanyak 9.253 jiwa (5,72%).

Berdasarkan pemetaan potensi dan kondisi wilayah kabupaten Pidie Jaya saat ini serta Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten (RPJMK) Pidie Jaya periode 2014-2019 memiliki visi yaitu mewujudkan masyarakat Pidie Jaya yang aman, sejahtera, dan mandiri dengan berlandaskan undang-undang Pemerintahan Aceh dengan misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan aparatur melalui reformasi birokrasi yang efisien, bersih, tertata dan berwibawa;
2. Mempercepat pertumbuhan ekonomi dan menurunkan angka kemiskinan dengan memaksimalkan pemanfaatan potensi sumber daya daerah dan perluasan lapangan usaha;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan;
4. Meningkatkan pemerataan infrastruktur pendukung layanan dasar dan perekonomian secara terintegrasi dan terpadu;
5. Mewujudkan kehidupan berbasis pemberdayaan dan perlindungan sosial yang berlandaskan nilai-nilai syariat islam.

Gambaran Organisasi Kecamatan dalam Kabupaten Pidie Jaya

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan yang sudah diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 menyebutkan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Adapun susunan organisasi kecamatan berdasarkan Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pidie Jaya, terdiri dari:

- a. Camat
 - b. Sekretariat Kecamatan, membawahi:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Program dan Perencanaan
 - c. Seksi Pemerintahan
 - d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong
 - e. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional
- Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut, kecamatan mempunyai fungsi:
- a. Pengoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pemerintahan daerah, keagamaan, pembangunan dan kemasyarakatan;
 - b. Pembinaan pemerintahan mukim dan gampong;
 - c. Pengoordinasian, pembinaan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - d. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - e. Pembinaan dan penyelesaian masalah pertanahan dan kependudukan;

- f. Penyelenggaraan dan pembinaan ideologi negara, kesatuan bangsa, perlindungan masyarakat dan demokrasi;
- g. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan pembangunan dan partisipasi masyarakat;
- h. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum;
- i. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- j. Penyusunan program pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga;
- k. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan mukim dan gampong;
- l. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan; dan
- m. Penyelenggaraan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Implementasi Kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya

Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya, terhitung sejak 28 Desember 2011 secara serentak menerapkan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sebagai pilot project, Pemerintah Pidie Jaya menetapkan dua kecamatan yaitu, Bandar Baru dan Bandar Dua melalui Keputusan Bupati Pidie Jaya Nomor 279 Tahun 2011 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Pidie Jaya.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan di kecamatan melalui PATEN belum terlihat optimal karena pada dasarnya kebijakan PATEN baru mulai diterapkan pada tahun 2018 setelah dikeluarkannya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya. Adapun standar pelayanan ini diterapkan di Kabupaten Pidie Jaya mengacu pada Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya. Secara keseluruhan standar pelayanan dalam implementasi PATEN di Kabupaten Pidie Jaya sebanyak 4 jenis pelayanan perizinan dan 69 jenis pelayanan non-perizinan. Pelayanan non-perizinan meliputi pemberian surat keterangan, penandatanganan turut mengetahui dan rekomendasi. Dalam implementasinya jenis pelayanan yang

disebutkan tersebut menjadi standar dalam pemberian pelayanan melalui PATEN.

Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi dapat diketahui bahwa dikeluarkannya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 sebenarnya sudah memberi kejelasan terhadap standar dan tujuan penyelenggaraan kebijakan PATEN namun disisi lain penyusunan standar pelayanan harus sesuai dengan pelimpahan kewenangan Bupati kepada camat sebagai pemenuhan syarat substantif dalam penyelenggaraan PATEN di kecamatan. Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 15 Tahun 2010 sampai dengan dikeluarkannya standar pelayanan belum dilakukan perubahan sebagai tindak lanjut pemenuhan dasar hukum camat dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan. Secara keseluruhan peneliti menilai aspek standar dan tujuan kebijakan sudah dilaksanakan dengan baik namun perlu dilakukan penyesuaian kembali terhadap legalitas pelaksanaan standar kebijakan.

Sumber daya yang utama dalam implementasi PATEN adalah sumber daya manusianya (pegawainya). Ketersediaan sumber daya manusia secara lingkup organisasi juga perlu diperhatikan karena merupakan implementor utama dalam pelaksanaan program terhadap sasaran. Berdasarkan penelitian pada aspek sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan PATEN secara jumlah sudah memadai walaupun ada beberapa kecamatan yang masih mengalami keterbatasan pegawai karena faktor kebutuhan internal organisasi sehingga jumlah ketersediaan pegawai hanya perlu dilakukan pemerataan di seluruh kecamatan. Namun pada aspek upaya penguatan kualitas/kompetensi pegawai belum terlaksana dengan baik sehingga pemberian pelayanan secara keseluruhan belum berjalan secara maksimal.

Selanjutnya pada aspek dukungan sumber daya finansial terhadap penyelenggaraan kebijakan PATEN belum dilakukan secara maksimal terhadap upaya pemenuhan dukungan penganggaran terhadap operasional pelaksanaan kebijakan PATEN. Peneliti menilai dukungan anggaran menjadi penting sebagai wujud keseriusan dalam mendukung penerapan kebijakan.

Terkait dengan struktur birokrasi organisasi atau agen pelaksana dalam kebijakan PATEN adalah kecamatan dalam kabupaten Pidie Jaya. Perangkat kecamatan diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan dan perubahan terakhir yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan. Dalam konteks penyelenggaraan kebijakan PATEN, kecamatan

mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya yang diserahkan Bupati. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki legitimasi kuat dalam penyelenggaraan pelayanan di tingkat bawah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aspek karakteristik agen pelaksana sebagai penyelenggara kebijakan PATEN sangat kuat dalam upaya implementasi kebijakan. Namun perlu dilakukan pemenuhan secara kriteria kelembagaan. Kriteria kecamatan untuk penyelenggaraan PATEN mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman PATEN, kecamatan harus memenuhi 3 persyaratan yaitu substantif, administratif dan teknis. Sejak Peraturan Bupati Nomor 19 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya mulai diberlakukan, pihak implementor memiliki antusiasme dan komitmen dalam melaksanakan kebijakan tersebut, meskipun dengan kondisi keterbatasan yang ada. Mengingat pentingnya pelayanan publik di daerah terutama tingkat kecamatan dan strategisnya posisi kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan, maka perlu peran aktif Camat beserta bawahannya dalam mewujudkan sasaran yang ingin dicapai melalui PATEN. Secara umum kebijakan PATEN mendapat dukungan dari pihak kecamatan sebagai inovasi dalam pemberian pelayanan.

Setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). pelaksanaan koordinasi SKPD terkait dengan implementasi PATEN sudah terlaksana dengan baik. Secara keseluruhan peneliti menilai aspek komunikasi antar organisasi terkait kegiatan pelaksanaan yang meliputi sosialisasi program kepada sasaran dan koordinasi dengan SKPD terkait sudah mengarah dan tepat. Namun disisi lain penyampaian kebijakan PATEN kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan belum sepenuhnya terlaksana.

Menurut Van Meter dan Van Horn, aspek lingkungan sosial, ekonomi dan politik sangat mempengaruhi implementasi kebijakan publik suatu instansi. Implementasi PATEN di Kabupaten Pidie Jaya dalam konteks lingkungan sosial bisa dikatakan sangat mendukung. Hal tersebut tak terlepas dari latar belakang para implementor yang sebagian

besar adalah putra-putri daerah asal Pidie Jaya. Secara otomatis, kesamaan etnis, budaya, dan bahasa lokal menjadi aspek penting terciptanya situasi sosial yang lebih efisien dan kondusif. Kondisi ekonomi juga memiliki pengaruh dalam menentukan jalannya sebuah kebijakan. Implementasi kebijakan PATEN yang berjalan secara optimal secara tidak langsung akan menumbuhkan semangat perekonomian. Konektivitas itu dapat terlihat dari mudahnya pengurusan izin usaha dan administrasi lainnya bagi para pengusaha mikro dan makro misalnya. Hal ini akan meningkatkan antusiasme dan partisipasi masyarakat dalam mendukung implementasi kebijakan. Selanjutnya kondisi politik dan peran partisipasi masyarakat sangat berpengaruh dalam menyukseskan kebijakan dilingkungan tersebut. Pemerintah harus mampu meyakinkan masyarakat bahwa tujuan utama dibuat dan dilaksanakannya sebuah kebijakan tersebut untuk memudahkan masyarakat dan memberikan pelayanan yang berorientasikan pelayanan masyarakat. ketiga faktor yaitu sosial, ekonomi dan politik saling mendukung terhadap implementasi kebijakan PATEN.

Kendala dan Upaya dalam Implementasi Kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya

Sejak diberlakukan kebijakan PATEN di seluruh kecamatan pada tahun 2014 berdasarkan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 15 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya sudah berlaku selama kurang lebih 8 (delapan) tahun, namun masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya yaitu diantaranya:

1. Pelimpahan Kewenangan yang Menjadi Persyaratan Substantif Belum Dipertegas
Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada prakteknya memerlukan koordinasi lintas sektor di tingkat kecamatan, terutama karena kecamatan merupakan titik temu berbagai satuan kerja penyelenggara pelayanan lini depan, seperti puskesmas, sekolah dan kependudukan, dengan warga di tingkat desa yang mengakses langsung pelayanan. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan masih ada tumpang tindih wewenang khususnya antara pihak kecamatan dan pihak Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan dalih kapasitas organisasi dan sektoral. Masing-masing instansi terkadang masih berebut wewenang dengan klaim sepihak.

Menunjukkan bahwa antara keduanya tidak memiliki batasan yang jelas sehingga terjadi permasalahan implementasi administrasi di lapangan. Begitu juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang masih menganggap beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan yang belum menjadi kewenangan kecamatan. Padahal, apabila sebagian wewenang itu dipercayakan bagi pihak kecamatan tentu dapat mengurangi beban Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu sendiri dalam memenuhi pelayanan administrasi.

Jenis pelimpahan kewenangan bupati kepada camat berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2010 menunjukkan pelimpahan kewenangan yang bersifat administratif tergolong sangat sedikit, yaitu 2 (dua) pelayanan perizinan sedangkan pelayanan non-perizinan sebanyak 10 (sepuluh) jenis pelayanan. Secara umum substansi Peraturan ini hanya dilimpahkan tugas dalam aspek fasilitasi dan koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta pengelolaan dan pemungutan. Hal ini menunjukkan minimnya kewenangan yang bersifat administratif tidak bisa menjadikan kecamatan sebagai simpul pelayanan melalui penyelenggaraan PATEN. Namun secara kinerja kecamatan bisa dinilai dari semua kewenangan yang dilimpahkan. Artinya pemenuhan aspek substantif dari pelimpahan kewenangan belum cukup kuat dalam penyelenggaraan PATEN. Bahkan beberapa jenis pelayanan tidak lagi relevan dengan kondisi sekarang artinya adanya pergeseran paradigma dalam administrasi publik sesuai dengan tuntutan lingkungan, seperti situasi dan kondisi sosial kemasyarakatan, perubahan iklim politik, dan ekonomi. Banyak perizinan dan non-perizinan yang harus diperbaharui.

2. Terbatasnya Dukungan Anggaran dan Sarana Prasarana Pendukung Kebijakan Mengacu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, salah satu persyaratan pelaksanaan PATEN yaitu persyaratan teknis yang meliputi pemenuhan sarana prasarana dan pelaksana teknis. Terpenuhinya sarana dan prasarana yang memadai tentu saja mendukung pelaksanaan sebuah kebijakan. Karena, apabila sebuah kebijakan tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai maka dapat dipastikan bahwa suatu kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif.

Berdasarkan informasi dan hasil pengamatan terhadap kondisi ketersediaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan PATEN, peneliti menilai setelah di berlakukannya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun

2018 tidak diiringi dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan mulai dari tempat pemopresan berkas, ruang tunggu dan tempat pengelolaan informasi. kondisi kantor yang sangat terbatas, menjadikan beberapa fungsi tempat menjadi satu. Bahkan ada beberapa kantor kecamatan tidak memiliki ruang tunggu pelayanan. Kemudian ketersediaan perangkat komputer penunjang operasional PATEN yang sangat terbatas. Berdasarkan pengamatan di lapangan perangkat komputer PATEN kerap digunakan untuk kebutuhan lainnya di kantor kecamatan sehingga menghambat proses penyelesaian pelayanan. Di era digitalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan akan jumlah unit komputer merupakan penunjang utama. Minimnya ketersediaan jumlah unit komputer akan berdampak pada pelayanan, pada akhirnya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat baik itu perizinan atau non-perizinan tidak berjalan secara maksimal. Kondisi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang PATEN di kantor kecamatan dalam Kabupaten Pidie Jaya masih belum bisa memenuhi syarat teknis dalam penyelenggaraan PATEN. Dilihat dari aspek minimnya penyediaan dan dukungan sarana prasarana dan dukungan sumber daya finansial mengindikasikan belum sepenuhnya memiliki komitmen terhadap perbaikan pelayanan di tingkat kecamatan. Artinya kemauan politik (political will) kepala daerah untuk menjadikan kecamatan sebagai simpul pelayanan atau pusat pelayanan masyarakat di kecamatan belum terealisasi.

3. Kurang Berperannya Pembinaan Pelaksanaan PATEN

Salah satu evaluasi implementasi PATEN oleh Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri (Ditjen. PUM Kemendagri) pada tahun 2014 (Majalah Ditjen. PUM Kemendagri edisi Januari-Juni 2014) yaitu pada pembinaan dan evaluasi PATEN oleh Kabupaten. Ditjen. PUM menilai metode pembinaan kab/kota terhadap pelaksanaan PATEN masih menjadi persoalan.

Berdasarkan hasil penelitian, laporan evaluasi yang disampaikan oleh kecamatan, minimnya tindak lanjut terhadap persoalan yang disampaikan. Idealnya tim teknis pelaksanaan PATEN melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap 6 bulan sekali langsung di kecamatan dengan turun bersama tim dan SKPD terkait dan melakukan upaya penyelesaian persoalan dan hambatan di lapangan. Lemahnya pembinaan akan memperengaruhi kinerja penyelenggaraan kebijakan. Salah satu metode pembinaan melalui pemberian

penghargaan (reward) bagi kecamatan dengan pelaksanaan PATEN terbaik.

Melihat berbagai kendala implementasi PATEN di Pidie Jaya, Pemerintah telah melakukan upaya-upaya dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN antara lain sebagai berikut:

1. Pengembangan Infrastruktur Sistem Pelayanan

Faktor infrastruktur dan teknologi merupakan perangkat yang menjadi vital bagi kemampuan organisasi publik untuk dapat mengelola elemen organisasi yang terkait dengan operasi kegiatan sehari-hari, misalnya database, tindakan manual, aturan teknis, prosedur, dan teknologi informasi. Upaya Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya dalam mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan PATEN setelah diberlakukannya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 adalah merancang aplikasi SIMPATEN sebagai aplikasi database pelayanan berbasis web sebagai pusat database pelayanan administrasi di kecamatan. Tujuannya untuk menyimpan database dan menyamakan semua format dokumen administrasi di seluruh kecamatan. Sehingga format produk pelayanan melalui SIMPATEN akan sama di seluruh kecamatan. Pemerintah juga mengeluarkan surat keputusan Bupati tentang pendamping SIMPATEN sebagai pendampingan di kecamatan. SIMPATEN SIMPATEN belum bisa diakses oleh masyarakat karena belum terintegrasi secara online sehingga penggunaan SIMPATEN hanya untuk internal operator kecamatan saja. Dengan hadirnya aplikasi SIMPATEN, seluruh pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam Kabupaten Pidie Jaya kini punya format surat resmi atau satu format untuk semua kecamatan. Surat rekomendasi juga tidak dapat dipalsukan atau ditiru, karena ada barcode PATEN untuk legalnya sebuah dokumen yang dikeluarkan. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dikesampingkan baik fasilitas utama maupun pendukung lainnya yang dapat menambah kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Dengan pengembangan SIMPATEN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang mengakses pelayanan di kecamatan. Kualitas pelayanan baik dari segi efektifitasnya maupun efisiensi kerja sehingga dapat digunakan dan dibutuhkan masyarakat saat melakukan pengajuan pelayanan.

2. Penambahan Sarana Penunjang dan Anggaran Operasional PATEN

Upaya pemerintah kabupaten Pidie Jaya untuk mengatasi keterbatasan sarana prasarana

penunjang pelaksanaan kebijakan PATEN yaitu dengan melakukan penambahan unit komputer/laptop, meja, dan filling kabinet yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi keuangan. Penambahan sarana prasarana dilakukan oleh kecamatan yang bersumber dari APBD. Pemerintah kabupaten Pidie Jaya juga menambah biaya honorarium petugas PATEN pada tahun 2019 sebagai bentuk dukungan penyelenggaraan pelayanan di kecamatan.

Perumusan Model Implementasi Kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya

Upaya transformasi dimaksudkan membangun langkah strategis dalam mengimplementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya untuk melakukan perubahan secara signifikan dalam rangka mewujudkan optimalisasi penyelenggaraan PATEN di kecamatan. Berikut beberapa langkah-langkah transformasi yang perlu dilakukan pemerintah Kabupaten Pidie Jaya antara lain sebagai berikut:

1. Penguatan Kelembagaan

Berikut beberapa langkah penguatan kelembagaan dalam rangka transformasi implementasi PATEN:

a. Perubahan Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Diberlakukannya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya belum didukung oleh perubahan pelimpahan kewenangan yang diberikan. Beberapa jenis pelayanan belum dilimpahkan oleh Bupati kepada camat. Guna memastikan kepastian hukum penyelenggaraan PATEN oleh kecamatan perlu ditegaskan kembali, jenis pelayanan yang disebutkan dalam Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 pada perubahan pelimpahan kewenangan.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2010 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat sudah cukup lama dikeluarkan sebagai pedoman pelimpahan kewenangan namun seiring dinamika perubahan berbagai regulasi dan kondisi ekonomi sosial masyarakat perlu dilakukan perubahan pelimpahan kewenangan sebagai bentuk komitmen pelayanan publik dan penegasan terhadap penguatan kecamatan sebagai instansi pelaksana PATEN.

b. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya prosedur operasi standar atau standard operating procedures (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. SOP kemudian dilaksanakan sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Pidie Jaya tentang SOP pelaksanaan kegiatan PATEN.

c. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara khusus untuk menghasilkan kualitas yang baik. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi kebijakan.

2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia yang berisikan kegiatan-kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai melalui peningkatan pengetahuan (knowledge) ketrampilan (skill), kemampuan (ability) dan aspek-aspek lainnya. Pengembangan sumber daya manusia ini penting untuk dilaksanakan disebabkan adanya perubahan baik manusia, teknologi, pekerjaan, maupun organisasi (Yuniarsih dan Suwatno, 2008). beberapa alternatif pengembangan SDM yang bisa dilaksanakan diantaranya lokakarya etika pelayanan, pelatihan prosedur PTSP serta pelaksanaan studi banding.

3. Pemenuhan Sarana dan Prasarana

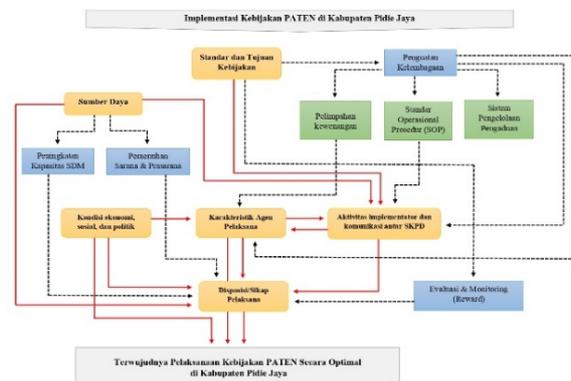
Adanya pembaharuan fasilitas lama dan pengadaan sarana prasarana baru menjadi hal dasar dalam penyelenggaraan PATEN. Unsur-unsur modern diterapkan pada tingkat kecamatan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dengan pemenuhan fasilitas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang mengakses pelayanan di kecamatan. Kualitas pelayanan baik dari segi efektifitasnya maupun efisiensi kerja sehingga dapat digunakan secara baik dan dibutuhkan

masyarakat saat melakukan pengajuan perizinan. Penataan fisik ruangan pelayanan PATEN dapat meningkatkan antusiasme pelayanan.

4. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Penerapan PATEN perlu dipantau penyelenggaraannya, apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, manfaat yang diterima oleh masyarakat dan pemerintah daerah dan faktor-faktor penghambat dan peluang bagi peningkatan kualitas kebijakan PATEN. Tujuannya adalah menilai perkembangan pelaksanaan PATEN dan mengetahui hambatan-hambatan dalam penerapannya serta peluang yang dapat dilanjutkan untuk peningkatan kualitas PATEN.

Model implementasi yang dirumuskan merupakan pengembangan dari upaya transformasi yang mempengaruhi kinerja kebijakan menurut model implementasi Van Meter dan Van Horn.



Gambar : Model Implementasi Kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya

Kebijakan PATEN yang saling mendukung memberikan input transformasi yang saling mempengaruhi berdasarkan hasil analisis.

1. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya. Ukuran dan tujuan kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan harus sesuai dengan apa yang dimaksud dirumuskan sebuah. Adapun inputnya pemenuhan peraturan/ regulasi dalam hal ini perubahan pelimpahan kewenangan. Karena dijadikan kriteria penilaian, (evaluasi & monitoring) maka standar dan tujuan kebijakan dirumuskan secara spesifik dan konkrit. Standar dan tujuan kebijakan tersebut akan mengarah kepada penguatan kelembagaan kecamatan sebagai instansi penyelenggaraan PATEN agar tujuan kinerja kebijakan dapat dicapai sesuai dengan tujuan organisasi. Kemudian standar dan tujuan kebijakan secara langsung mempengaruhi aktivitas implementor/pihak kecamatan dan upaya komunikasi antar SKPD terkait.

2. Sebuah kebijakan atau keputusan yang telah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, tidak menjamin kebijakan tersebut akan berjalan secara efektif jika tidak didukung oleh sumber daya yang tersedia. Sumber daya menjadi faktor penting untuk implementasi kebijakan agar berjalan efektif yang dapat berwujud pada kompetensi SDM (implementor) dapat berupa lokakarya/pelatihan dan penyediaan sarana dan prasarana. Sumber daya akan mempengaruhi aktivitas implementor/komunikasi antar SKPD terkait. Hal ini akan mengarah pada karakteristik implementor/budaya kerja kecamatan dan sikap implementor (komitmen) pada kinerja pelayanan.

3. Pusat perhatian pada karakteristik agen pelaksana adalah kapasitas organisasi yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Oleh karena itu perlu dilakukan penguatan kapasitas organisasi/kelembagaan melalui penyusunan peraturan terkait dengan pelaksanaan kebijakan secara jelas. Legitimasi posisi agen pelaksana menjadi penting dalam membangun kinerja kebijakan. Karakteristik agen pelaksana akan mempengaruhi mempengaruhi aktivitas kerja kecamatan dan koordinasi antar SKPD yang terlibat dan akan menunjukkan sikap implementor terhadap penyelenggaraan pelayanan di kecamatan. Ini akan mengarah pada kinerja pelayanan publik yaitu optimalisasi implementasi kebijakan PATEN.

4. Disposisi/sikap pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN diperlukan karakteristik yang mampu mengayomi dan melayani dengan sungguh-sungguh terhadap apa yang menjadi kewajiban pelayanan, budaya kerja kecamatan dan sikap aparatur (komitmen) pada kinerja pelayanan menjadi penting. Hal-hal yang mendorong dan memotivasi komitmen adalah dukungan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan fasilitas standar pelayanan dan dukungan anggaran operasionalisasi yang ideal. Salah satu teknik dalam budaya dan etos kerja kecamatan adalah dengan peningkatan kapasitas SDM. Karakteristik implementor yang memiliki sikap komitmen akan mempengaruhi terselenggaranya kebijakan PATEN.

5. Setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi ada komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Artinya kecamatan dengan SKPD penyelenggaran

kebijakan yang terlibat membangun koordinasi pelaksanaan program. Oleh karena itu perlu dilakukan penguatan kelembagaan sebagai legitimasi kapasitas organisasi melalui penyusunan Standard Operational Procedure (SOP) sebagai acuan kinerja pelayanan melalui PATEN. Aktivitas implementor dan komunikasi antar SKPD terkait akan mempengaruhi karakteristik implementor dan disposisi/ sikap pelaksana dalam mencapai target kinerja kebijakan.

6. Lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Kondisi ekonomi, sosial, dan politik pada akhirnya akan mempengaruhi partisipasi dan antusiasme terhadap pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks penyelenggaraan PATEN Hal ini akan mempengaruhi karakteristik agen pelaksana yaitu eksistensi kecamatan, selanjutnya mempengaruhi sikap para pelaksana serta mempengaruhi juga kinerja pelayanan.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Secara umum, tujuan implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya adalah untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Pidie Jaya belum berjalan secara optimal baik dari aspek standar kebijakan dan pemenuhan sumber daya pendukung kebijakan maupun pada pemenuhan persyaratan substantif, administratif dan teknis.

2. Adapun kendala dalam implementasi PATEN di Kabupaten Pidie Jaya antara lain yaitu pelimpahan kewenangan yang menjadi persyaratan substantif belum dipertegas, hal ini menyangkut dengan standar kebijakan dalam mengelola penyelenggaraan pelayanan melalui PATEN. Selanjutnya terbatasnya dukungan anggaran dan sarana prasarana pendukung kebijakan, artinya di berlakukannya Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 tidak diiringi dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kendala terakhir yaitu kurang berperannya pembinaan yang dilakukan terkait dengan pelaksanaan PATEN.

3. Adapun Upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah kabupaten Pidie Jaya adalah pengembangan infrastruktur sistem pelayanan

melalui SIMPATEN (Sistem Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan) dan penambahan sarana penunjang dan anggaran operasional PATEN.

4. Model implementasi yang dirumuskan sebagai upaya optimalisasi dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN di kabupaten Pidie Jaya adalah upaya kinerja transformasi yang saling mempengaruhi kinerja kebijakan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya yang menjadi bahan pertimbangan yaitu sebagai berikut:

1. Guna memperbaiki kinerja pelayanan publik di daerah terutama di tingkat kecamatan disarankan Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya sudah seharusnya melakukan penegasan terhadap standar kebijakan melalui pemberian pelimpahan kewenangan Bupati kepada camat sebagai bentuk komitmen terhadap pelaksanaan PATEN dan pemenuhan persyaratan pelaksanaan PATEN.

2. Guna menunjang penyelenggaraan kebijakan PATEN di kecamatan disarankan untuk dapat dilakukan penyediaan sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan mulai dari penataan fisik ruangan pelayanan PATEN, tempat pemrosesan berkas, ruang tunggu pelayanan sampai pada tempat penyerahan dokumen dengan konsep front office sebagai upaya komitmen pemenuhan sarana prasarana pendukung kebijakan PATEN.

3. Guna mendukung teknis penyelenggaraan PATEN, Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya memperhatikan hal-hal yang menyangkut dengan petunjuk teknis/pedoman, personil, dan anggaran Operasional dengan penyusunan petunjuk teknis/pedoman, personil dan anggaran operasionalisasi sebagai insentif dan motivasi penyelenggaraan pelayanan.

4. Pemerintah kabupaten Pidie Jaya melalui bagian pemerintahan agar pembinaan dan evaluasi dilakukan secara berkala dan melakukan upaya pembelajaran dan melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan ataupun melakukan kegiatan studi banding.

6. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell,W.J. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi Ketiga, Terjemahan Achmad Fawaid).Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Moleong, Lexy J, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Koseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambella, L. Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Tachjan, H. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Truenorth.

Taufiqurokhman, Evi S. 2018. *Teori dan Manajemen Perkembangan Pelayanan Publik*. Tanggerang Selatan: UMJ Press.

B. Jurnal dan Karya Ilmiah Lainnya

Al Padil, Rahman. 2016. *Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Lumbis Induk, Kabupaten Nunukan*". e-Journal Ilmu Pemerintahan. Vol 4 (1), hal. 442-454.

Akib, Haedar. 2010. *Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa, Bagaimana*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 1 No. 1 Thn. 2010.

Hulu, Terima Berkat. 2017. *Analisis Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Nias*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Dewi, Far'ah Nadia Prasetya. 2014. *Implementasi kebijakan Permendagri Nomor 4 tentang PATEN (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Temanggung)*. UMY.

Fahturrahman, M. 2016. *Faktor Birokrasi dalam Keberhasilan Implementasi Kebijakan* Volume 2 | Nomor 1 | Juni 2021 | 32

Publik. TARBAWI Volume 2. No. 02, Juli-Desember 2016. ISSN 2442-8809.

Hanny, Bayu A.P. 2017. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Jurnal politikom indonesiana vol. 2 e - ISSN: 2528 - 2069.

Muslim E. S. (2017). Catatan Kebijakan: Memperkuat Kecamatan dalam Meningkatkan Akses dan Kualitas Pelayanan Dasar. Jakarta, Indonesia: Yayasan AKATIGA dan RTI International bekerja sama dengan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) dan Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK).

Prianto, Agus. 2016. Menakar Kualitas Pelayanan Publik. Malang: In-Trans eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 3, Nomor 3, 2015: 1472-1486 1486.

Sagita, Novie Indrawati. 2018. Dilema Pelimpahan Wewenang Walikota Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kota Bandung. Jurnal Transparansi E-ISSN 2622-0253 Vol. 1, No. 2, Desember 2018, pp. 244-258.

Umar, Zulkarnain. 2017. Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Daerah. Jurnal Analisis dan Kebijakan Publik Vol. 3 Number 1 Juni 2017 Pissn: 2460-6162 | eISSN 2527-6476.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.

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

Qanun Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pidie Jaya.

Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 15 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Peraturan Bupati Pidie Jaya Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie Jaya.

D. Sumber Lainnya

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-pelayanan-pemda-paling-banyak-diadukan-masyarakat>.

<https://www.kemendagri.go.id/index.php/blog/27172-288-KabupatenKota-Telah-Menerapkan-Pelayanan-Administrasi-TerpaduKecamatan>.

<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-the-policy-implementation-process/>.

<https://aceh.tribunnews.com/2011/12/28/pe-mkab-pijay-terapkan-paten>