

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KECAMATAN DUAMPANUA KABUPATEN  
PINRANG**

Disusun dan diajukan oleh

**OKTAVIANA KARIM**

**E051 191 037**



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2022**

وَأَفْوِضْ أَمْرِي إِلَى اللَّهِ

*I commit myself unto God*

**Aku menyerahkan urusanku kepada Allah**

**(QS. Gafir : 44)**

**“Ilmu ada tiga tahapan. Jika seseorang memasuki tahapan pertama, maka dia akan sombong. Jika dia memasuki tahapan kedua, maka dia akan rendah hati. Dan jika dia memasuki tahapan ketiga, maka dia akan merasa dirinya tidak ada apa-apanya”**

**--Umar Ibn Khattab--**

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN  
DUAMPANUA KABUPATEN PINRANG**

Disusun Dan Diajukan Oleh :

**OKTAVIANA KARIM**

**E051 191 037**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang di bentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas

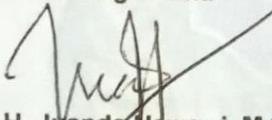
**Hasanuddin**

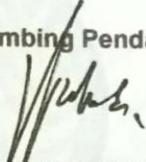
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si

  
Rahmatullah, S.IP, M.Si

**NIP. 19570818 1984 03 1 002**

**NIP.19770513 2003 12 1 002**

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si

**NIP. 19640727 1991 03 1 001**

**LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN  
DUAMPANUA KABUPATEN PINRANGG**

Disusun oleh

**OKTAVIANA KARIM**

**E051 191 037**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian  
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, November 2022

Menyetujui,

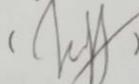
**PANITIA UJIAN**

Ketua : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si (  )

Sekretaris : Saharuddin, S.IP, M.Si (  )

Anggota : Dr. A. M. Rusli, M.Si (  )

Anggota : Rahmatullah, S.IP, M.Si (  )

Pembimbing Utama : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si (  )

Pembimbing Pendamping : Rahmatullah, S.IP, M.Si (  )

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oktaviana Karim  
NIM : E051191037  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul:

**"Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang"**

Adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 07 Desember 2022

Yang menyatakan



Oktaviana Karim

E051191037

## PRAKATA

*Bismillahirrahmanirrahim*

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji yang tidak henti penulis panjatkan atas segala kebaikan yang tak terhingga yang telah Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang**" dengan sebaik-baiknya. Penulis juga haturkan shalawat dan salam kepada idola seluruh umat muslim, sang revolusioner terhebat umat manusia, manusia terbaik sepanjang zaman, yakni Nabi kita Muhammad saw.

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, maka besar harapan bahwa skripsi ini dapat diterima dengan baik dan memenuhi kriteria.

Dalam kesempatan ini, penulis akan menyampaikan terima kasih dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses pembuatan skripsi ini dikarenakan tanpa bantuan, arahan, dan bimbingan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik.

Ucapan terima kasih yang terkhusus untuk Bapak Abdul Karim dan Ibu Rusdiana yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa, serta kasih sayang yang tidak henti-hentinya sehingga mengantarkan peneliti untuk mencapai pendidikan setinggi-tingginya pada Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Serta kedua kakak peneliti Risna Majasari dan Aprizaldy senantiasa menjadi contoh dan panutan buat peneliti, tak lupa juga kepada nenek saya satu-satunya Puang Isa yang selalu mendoakan peneliti agar terus diberi kemudahan.

Selanjutnya kepada Bapak Prof. Dr. Djuanda Nawawi, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Rahmatullah, S.IP, M.Si sebagai Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta bantuan dari awal penyusunan hingga pada penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berkontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di lokasi penelitian dan referensi untuk Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin.

Melalui kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc, selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan jajarannya.
2. Dr. Phil Sukri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Dekan dan jajarannya:

3. Dr. A.M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddi
4. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si, (Alm) Prof Dr.A. Gau Kadir, MA, Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si, Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si, (Alm) Dr. H. Andi Syamsu Alam, M.Si, Dr. H. A.M. Rusli, M.Si, Suhardiman Syamsu, M.Si, Dr. Jayadi Nas, M.Si, Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si, Rahmatullah, S.IP, M.Si, Ashar Prawitno, S.IP, M.Si, Saharuddin S.IP, M.Si, yang telah memberikan pengetahuan dalam jenjang perkuliahan sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin:
6. Para pegawai dan staf akademik Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bantuan kepada penulis:
7. Seluruh informan dari kantor Kecamatan Duampanua, yakni Bapak Andi Ikbal (Camat), Bapak Muradi (Sekcam), Ibu Rezky (Kasubag Kepegawaian), Ibu Nubraya (Kasubag Program), Bapak Rustam (Kasi Tartib), Ibu Muliati (Staf Pelayanan) dan beberapa pegawai dan staf lainnya yang telah banyak membantu dan memberikan support bagi peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.

8. Wahyu Akbar, Umi Kalsum, dan Muhammad Ilham yang selalu kebersamai diawal kuliah sampai sekarang, juga Ayu, Nisa, Jhody, Ae, Indah, Zaky, Fauziah, Andes, Nailah, Sriumi, Era, Fitri, Eky, Pute, Tisa, Inna, Rizka, Ila, Viko, Febrin, Andri, Riky, Farid dan seluruh teman-teman Zeitgeist yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
9. Anak bimbingan saya VENO Challenge ada Vira, Elisa, dan Nadya yang selalu memberikan dukungan fisik dan materil.
10. Kak Utta, Kak Ongkel, Kak Alfa, Kak Dandis, Kak Amel, Kak Eka, dan seluruh kakak-kakak Ilmu Pemerintahan yang memberikan dukungan dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh teman-teman dari UKM LDK Ibn Khaldun dan juga teman-teman penerima Beasiswa Baznas Cendekia.
12. Seluruh Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) rasa kekeluargaan yang erat beridentitaskan Merdeka Militan.
13. Seluruh teman-teman KKNT saya Adnan, Azwar, Toni, Nabila, Shirin, Gaby, Rifqah. Juga Pakde, Bude, Atok, Nenek, Azrah, Ainun, Dian, Kak Rahman, Kak Phadil, Kak Bejo, Kak Ibe, Mule, Juma, Kiky, Tobbe, Pak Sekdes, Pak Anca, Kak Sapa, Kak Sate, dan Pak Dusun,

Makassar, 17 Oktober 2022

Oktavianan Karim

E051191037

## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik.....	11
2.1.1. Konsep Implementasi Kebijakan.....	11
2.1.2. Model Implementasi Kebijakan.....	14
2.1.3. Konsep Kebijakan Pelayanan Publik.....	19
2.1.4. Kebijakan Sebagai Suatu Sistem.....	23
2.2. Pelayanan Administrasi Publik Terpadu.....	25
2.2.1. Konsep Administrasi Publik.....	25
2.2.2. Kualitas Pelayanan Administrasi Publik.....	26
2.2.3. Unsur Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik.....	28
2.3. Pemerintah Daerah.....	35
2.3.1. Konsep Pemerintah Daerah.....	35
2.3.2. Tugas dan Fungsi Pemerintah Daerah.....	37
2.3.3. Konsep Administrasi Terpadu Kecamatan.....	40

2.4.	Kerangka Konseptual.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1.	Tipe Dasar Penelitian.....	44
3.2.	Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	45
3.3.	Informan Penelitian .....	45
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.	Jenis Data.....	47
3.6.	Fokus Penelitian .....	47
3.7.	Analisis Data.....	51
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....		52
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
4.1.1.	Kondisi Geografis Kecamatan Duampanua .....	52
4.1.2.	Kondisi Demografis Kecamatan Duampanua .....	53
4.1.3.	Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan.....	55
4.1.4.	Struktur Keorganisasian dan Daftar Kepegawaian.....	56
4.2.	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	59
4.2.1.	Implementasi Kebijakan.....	59
4.2.1.1.	Tahap Persiapan.....	59
4.2.1.2.	Persyaratan Implementasi PATEN.....	63
4.2.1.3.	Gambaran Umum Penyelenggaraan PATEN.....	73
4.2.2.	Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan .....	82
4.2.3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		103
5.1.	Kesimpulan .....	103
5.2.	Saran .....	105
DAFTAR PUSTAKA.....		106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Implementasi Sebagai Proses Politik dan Administrasi.....	16
Gambar 2.2 Model Linear Implementasi Kebijakan.....	19
Gambar 2.3 Segitiga Sistem Kebijakan.....	24
Gambar 2.4 Interaksi Antarpelaku Dalam Kerangka Pemerintahan.....	39
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Duampanua.....	56
Gambar 4.2 Langkah-Langkah Mewujudkan PATEN.....	71
Gambar 4.3 Alur Pengurusan Administrasi.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kepadatan Penduduk Kecamatan Duampanua.....	53
Tabel 4.2 Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur.....	53
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Tiap Desa/Kelurahan.....	54
Tabel 4.4 Data Kepegawaian.....	58
Tabel 4.5 Fasilitas Penunjang Pelayanan.....	69
Tabel 4.6 Jenis Pelayanan Pada Kantor Camat Duampanua.....	74
Tabel 4.7 Jenis Persuratan yang Diurus.....	75
Tabel 4.8 Daftar Pegawai Honorer .....	97

## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

Lampiran 1 – Pedoman Wawancara

Lampiran 2 – Dokumen Permendagri No. 4 Tahun 2010

Lampiran 3 – Dokumen Perbup Pinrang No. 64 Tahun 2015

Lampiran 4 – Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 – Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

## ABSTRAK

**OKTAVIANA KARIM**, Nomor Induk Mahasiswa E051181037, Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Skripsi yang berjudul “**Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang**”, di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Djuanda Nawawi, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Rahmatullah, S.IP, M.Si sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini membahas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui pendelegasian wewenang dari Bupati kepada Camat. Penelitian ini didasari oleh Permendagri No. 4 Tahun 2010 dan Perbup Pinrang No. 64 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana implementasi PATEN, mengetahui proses pembinaan dan pengawasan PATEN, serta faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi PATEN di Kecamatan Duampanua. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan seperti kualitas dan kuantitas aparat penyelenggara yang belum memadai, koordinasi antar instansi terkait masih kurang, serta tingkat kesadaran teknologi dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan yang masih rendah. Dari teori content of implementation dan context of policy, diperoleh bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam implementasi PATEN di Kecamatan Duampanua adalah pihak yang kepentingannya dipengaruhi, manfaat yang diperoleh, sumber daya yang tersedia, serta kepatuhan dan daya tanggap pelaksana. Berdasarkan hasil analisis penelitian, kecamatan memegang peranan penting sebagai garda terdepan yang melayani masyarakat lebih dekat. Oleh karena itu, selain dibebani tanggung jawab melayani sebagaimana telah didelegasikan maka kecamatan perlu ditunjang oleh dana demi kelengkapan sarana dan prasarana serta meningkatkan kualitas aparat sebagai personil penyelenggara PATEN.

**Kata kunci** : Implementasi kebijakan, pelayanan, paten.

## ABSTRACT

**OKTAVIANA KARIM**, Student Identification Number E051181037, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. The thesis entitled "**Implementation of Integrated Administration (PATEN) Implementation Policy in Duampanua District, Pinrang Regency**", under the guidance of Prof. Dr. Djuanda Nawawi, M.Si as the Main Supervisor and Mr. Rahmatullah, S.IP, M.Si as the Accompanying Supervisor.

This study discusses the implementation of public services carried out by local governments through delegation of authority from the Regent to the Sub-District Head. This research is based on Permendagri No. 4 of 2010 and Perbup Pinrang No. 64 of 2015 concerning Guidelines for the Implementation of District Integrated Administration (PATEN). The purpose of this study is to find out the extent of PATEN implementation, know the process of patent development and supervision, as well as influential factors in the implementation of PATEN in Duampanua District. Using descriptive qualitative methods, this study produced several findings such as inadequate quality and quantity of organizing officers, coordination between relevant agencies is still lacking, and the level of technological awareness in realizing the digitization of services is still low. From the theory of content of implementation and context of policy, it is obtained that the most influential factors in the implementation of PATEN in Duampanua District are parties whose interests are influenced, the benefits obtained, the resources available, and compliance and responsiveness of implementers. Based on the results of the research analysis, the sub-district plays an important role as the frontline that serves the community more closely. Therefore, in addition to being burdened with the responsibility of serving as delegated, the district needs to be supported by funds for the completeness of facilities and infrastructure and improve the quality of officials as personnel organizing PATEN.

**Keywords** : Implementation of policies, services, paten.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian disempurnakan menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menunjukkan terjadinya pergeseran paradigma sistem hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia. Konsekuensinya adalah penyelenggaraan pemerintah daerah mengacu pada asas-asas desentralisasi. Menurut Labolo 2012 yang dikutip dalam Desman Armando (2013) bahwa tujuan desentralisasi tidak saja mendorong tumbuh dan berkembangnya demokrasi pada tingkat lokal, tetapi juga dalam aspek administrative yaitu peningkatan efesiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Perubahan pemerintahan yang sebelumnya sentralisasi kemudian menjadi desentralisasi tentu membawa dampak pada konsep penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang dahulu terasa sangat jauh dari kata cepat, mudah dan murah kini harus berubah sejalan dengan konsep baru pemerintahan yang juga harus menciptakan akses pelayanan lebih baik dan lebih dekat kepada masyarakat, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai pedoman, dan tolak ukur pengelolaan pemerintah yang baik (good governance).

Dalam model pemerintahan sentralisasi, peran kecamatan seolah hanya sebagai salah satu tempat menambah stempel sebelum akhirnya warga yang membutuhkan pelayanan menuju ke tempat pelayanan yang sesungguhnya, hal ini sangat berbeda dengan adanya perubahan pada konsep pemerintahan desentralisasi.<sup>1</sup> Kecamatan saat ini memiliki perannya sendiri sebagaimana dituangkan dalam pasal 21 poin 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum, Bupati/wali kota melimpahkan pelaksanaannya kepada camat.<sup>2</sup>

Meskipun dalam pelaksanaan urusan umum, bupati telah melimpahkan pelaksanaannya kepada camat, namun dalam hal pelayanan administrasi belum sepenuhnya dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Pelayanan masih berkebutakan pada banyak meja dan waktu pelayanan yang relatif lama. Sejalan dengan adanya reformasi birokrasi terdapat pula PATEN yakni pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang menjadi angin segar bagi pelayanan publik yang dapat memangkas banyak meja agar pelaksanaannya lebih cepat dan jauh dari kata bertele-tele.

Sejak diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimaksudkan sebagai pedoman bagi

---

<sup>1</sup> Mustafiri, 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang)', 2020.

<sup>2</sup> 'Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah'.

Pemerintah Daerah Kabupaten maupun Kota untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, telah banyak perubahan pelayanan yang terjadi, namun terlepas dari betapa baiknya konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tetap masih ada kekurangan dalam pelaksanaan yang ada di lapangan.

Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga negara, yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik harus dilaksanakan selain untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah juga untuk memenuhi harapan dan tuntutan dari masyarakat.<sup>3</sup>

Pelayanan Publik sangat diharapkan agar selalu ada peningkatan kualitas dalam setiap waktunya. Akan tetapi, pada kenyataannya, keadaan pada pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien selain itu kualitas sumber daya manusianya juga yakni aparatur pemerintahnya yang belum memadai. Sehingga pelayanan menjadi tidak optimal. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan

---

<sup>3</sup> 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', 2009.

kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.<sup>4</sup>

Dalam melakukan pelayanan yang prima, pemerintah melakukan optimalisasi pada peran kecamatan melalui pemerintah daerah guna mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan, kecamatan dijadikan sebagai ujung tombak pemerintah daerah karena berhadapan langsung dengan masyarakat.<sup>5</sup> Optimalisasi tugas kecamatan dalam pelayanan dilakukan pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri dengan menetapkan sebuah program inovasi pelayanan yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 kemudian diturunkan melalui Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang selanjutnya disebut dengan PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan, proses pengelolaannya yaitu mulai dari tahap permohonan hingga ke tahap penerbitan dokumen dengan dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini berupa loket pelayanan atau berupa satu meja. Dimana tempat ini hanya memposisikan masyarakat yang bersangkutan

---

<sup>4</sup> Ganang Qory Alfana, 'Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang', 2017.

<sup>5</sup> Si Gede Oka Asmara, 'Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung Provinsi Bali', 1–21.

dengan petugas yang ada di loket pelayanan kecamatan tersebut. Seperti yang tercantum dalam Prosedur pelayanan di Kecamatan tersebut.<sup>6</sup>

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN diselenggarakan dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih memuaskan serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelaksanaan PATEN di setiap wilayah kecamatan perlu diperhatikan serta terus ditingkatkan.<sup>7</sup>

Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan optimalisasi peran kecamatan. Hal ini dikarenakan kecamatan merupakan wilayah administratif kedua setelah desa/kelurahan yang dekat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas serta untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, maka di buat kebijakan yang dimuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diselenggarakan di kecamatan-kecamatan yang telah memenuhi persyaratan yang

---

<sup>6</sup> Siti Qurrotul, Gili Argenti, and Gun Gun Gumilar, 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( Paten ): Bidang Non-Perizinan', 18.3 (2021), 416–24.

<sup>7</sup> Evy Aprilianty, 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan TanjungSiang Kabupaten Subang', *Skripsi*, 2009, 1–13 <<http://digilib.uinsgd.ac.id/24048/>>.

ditentukan, yang terdiri dari syarat Substantif, syarat Administratif, dan syarat Teknis. Setiap Kecamatan berupaya untuk memenuhi syarat yang ditentukan agar Kecamatan mampu menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan didukung oleh pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.<sup>8</sup>

- a. Syarat Substantif yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non-perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.
- b. Syarat Administratif yang meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.
- c. Syarat Teknis yang meliputi sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Salah satu prinsip utama pelayanan publik yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu dengan *citizens influence* atau ukuran sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah. Namun fakta empiris menunjukkan bahwa pelayanan publik masih jauh

---

<sup>8</sup> Febryansyah Pratama Putra and Teresa Irmina Nangameka, 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat', 2014.

dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya.<sup>9</sup>

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Duampanua sendiri masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut. Misalnya permasalahan terkait kapasitas dan kuantitas personil kecamatan yang belum sesuai dengan yang diharapkan, kurangnya koordinasi antar instansi terkait yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, serta berbagai permasalahan lainnya yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN di kecamatan (rangkuman hasil wawancara awal dengan Kasi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Duampanua). Selain itu, terdapat pula permasalahan lain seperti kurangnya pengetahuan pegawai dalam penyelenggaraan PATEN, sarana dan prasarana sebagai fasilitas pendukung masih kurang lengkap, serta kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait penyelenggaraan PATEN (hasil wawancara awal kasubag program pada 31 Agustus 2022). Namun diluar dari pada itu hal yang paling disoroti oleh peneliti adalah kurangnya kemampuan dan kapabilitas penyelenggara dalam mengelola pelayanan berbasis digital. Hal ini peneliti tanyakan langsung kepada staf pelayanan di sana dan kebanyakan pendataan

---

<sup>9</sup> Suhraeni, 'Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember )' (IAIN JEMBER, 2020).

masih dilakukan secara manual dan diarsipkan dalam bentuk buku-buku belum ada yang dimasukkan dan disimpan dalam bentuk dokumen dalam komputer.

Oleh karena itu penelitian ini akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan implementasi kebijakan PATEN, termasuk penjabaran mengenai alasan permasalahan tersebut terjadi, serta faktor yang mempengaruhinya, sehingga judul penelitian ini adalah **Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan kebijakan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana kegiatan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Duampanua?
3. Apa saja kah faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan kebijakan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui kegiatan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Duampanua
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menjadi salah satu panduan dalam memaksimalkan proses pelaksanaan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
  - b. Menjadi salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep dan teori pelayanan administrasi publik.
  - c. Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan penelitian yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait pelayanan administrasi publik yang ideal sesuai yang diatur di dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2015.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan dorongan moral dan membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana proses pelayanan yang seharusnya di peroleh dan mengajak untuk berpikir kritis terhadap ketimpangan yang ada di lingkungan sekitar.

c. Bagi Instansi Terkait

Penelitian memberikan pemahaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2015 tentang penyelenggara pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

d. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada pemerintah untuk dapat bersikap lebih aktif dalam mengawasi proses pelaksanaan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 di Kantor-kantor Kecamatan yang ada di kabupaten Pinrang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan uraian mengenai teori – teori dari suatu konsep yang digunakan untuk memperjelas dan menganalisis suatu permasalahan dalam penelitian. Teori – teori ini selanjutnya yang akan dijadikan sebagai batasan logis serta menjadi asumsi dasar terhadap penelitian yang dilakukan. Berikut adalah teori – teori yang diperuntukan dalam penelitian ini.

#### **2.1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik**

##### **2.1.1. Konsep Implementasi Kebijakan**

Eugene Bardach dalam tulisannya mengatakan bahwa penulis yang pertama kali memberikan perhatian terhadap masalah implementasi adalah Douglas R. Bunker dalam penyajiannya di depan American Association for the Advancement of Science pada tahun 1970 dengan mengatakan secara konseptual tentang proses implementasi kebijakan sebagai suatu fenomena politik. Sejalan dengan itu Edwards menyambung bahwa tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Haedar Akib and Antonius Tarigan, 'Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model Dan Kriteria Pengukurannya', *Jurnal*, 1.8 (2008), 1–19.

Van Meter dan Horn juga menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Kemudian Grindle (1980:7) menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun, dan dana telah siap serta telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

James E. Anderson yang dikutip oleh Wahab juga mengemukakan rumusan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan<sup>11</sup>.

Implementasi erat kaitannya dengan sistem pelayanan, di mana sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan

---

<sup>11</sup> Solichin Abdul Wahab, "Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model – Model Implementasi Kebijakan Publik", Hal 4

oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

Di bidang pemerintah masalah pelayanan memegang peran sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena peranan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan, memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut

---

<sup>12</sup> Yuriko Abdussamad, 'Sistem Pelayanan Administrasi', *Administrasi*, 2.1 (2019), 2–11.

dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.<sup>13</sup>

### **2.1.2. Model Implementasi Kebijakan**

Menurut Sabatier (1986:21-48), terdapat dua model yang berpacu dalam tahap implementasi kebijakan, yakni model top down dan bottom up. Kedua model ini terdapat pada setiap proses pembuatan kebijakan. Model elit, model proses dan model inkremental (bertahap) yang dianggap sebagai gambaran pembuatan kebijakan berdasarkan model top down. Sedangkan gambaran model bottom up dapat dilihat pada model kelompok dan model kelembagaan.

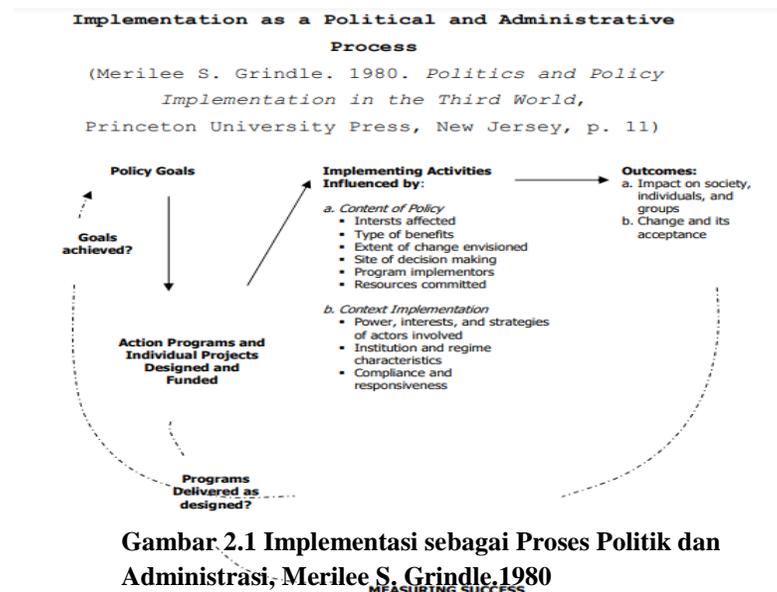
Grindle (1980:6-10) memperkenalkan model implementasi sebagai proses politik dan administrasi. Model tersebut menggambarkan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh beragam aktor, dimana keluaran akhirnya ditentukan oleh baik materi program yang telah dicapai maupun

---

<sup>13</sup> Novi Nurnanengsih, 'Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan 29 Ilir Palembang', *Skripsi*, 2021, 6.

melalui interaksi para pembuat keputusan dalam konteks politik administratif. Proses politik dapat terlihat melalui proses pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai aktor kebijakan, sedangkan proses administrasi terlihat melalui proses umum mengenai aksi administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.<sup>14</sup>

Suatu kebijakan memiliki tujuan yang jelas sebagai wujud orientasi nilai kebijakan. Tujuan implementasi kebijakan diformulasikan ke dalam program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai. Program kemudian dilaksanakan sesuai dengan rencana. Sementara implementasi kebijakan atau program sebagian besar dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasi. Lihat gambar 2.1



<sup>14</sup> Muhlis Madani, 'Dimensi Interaksi Aktor Dalam Proses Perumusan Kebijakan Publik', ed. by Muhammad Rusdi, pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), pp. 13–20.

*Content of policy* mengacu kepada isi yang terdapat dalam kebijakan, sedangkan *context of policy* mengacu kepada kondisi lingkungan yang melingkupi implementasi kebijakan. Secara detail akan dijelaskan sebagai berikut :

*Content of policy*, meliputi :

1. Pihak yang kepentingannya dipengaruhi  
Individu atau kelompok yang bersentuhan dalam implementasi kebijakan mungkin merasa diuntungkan tetapi dapat pula sebaliknya, merasa dirugikan. Sehingga pihak yang merasa kepentingannya terancam akan melakukan perlawanan.
2. Jenis manfaat yang akan diperoleh  
Manfaat yang diperoleh bisa secara kolektif maupun secara terpisah. Kebijakan yang bermanfaat secara kolektif umumnya lebih mudah diimplementasikan.
3. Derajat perubahan yang diharapkan  
Derajat perubahan menyangkut perubahan perilaku dari pihak yang memperoleh manfaat. Tingkat perubahan perilaku dipengaruhi oleh manfaat kebijakan maupun waktu untuk mencapai tujuan kebijakan.
4. Kedudukan pembuat kebijakan

Aspek ini berkenaan dengan kedudukan pembuat kebijakan atau pengambil keputusan terkait jabatan dalam organisasi struktural, fungsional, maupun geografis.

5. Pelaksana program

Faktor ini berkenaan dengan keahlian, keaktifan, dan tanggung jawab pelaksana program yang sebenarnya juga menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

6. Sumber daya yang dikerahkan

Sumber daya yang dikerahkan ini berkenaan dengan segala sumber daya yang berkaitan dengan sukses-tidaknya suatu implementasi kebijakan, yang terdiri dari sumber daya manusia, dana, dan sarana prasarana.

Sementara faktor yang menjadi cakupan dari *context of policy* adalah :

1. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat

Implementasi kebijakan melibatkan berbagai aktor dalam proses pengambilan keputusan. Masing-masing aktor mempunyai posisi dan kepentingan tertentu yang dapat menyebabkan konflik kepentingan melalui strategi-strategi yang digunakan.

2. Karakteristik lembaga dan penguasa

Interaksi dalam persaingan aktor-aktor dalam memperebutkan sumber daya, tanggapan dari pejabat pelaksana dan elit politik

dipengaruhi oleh karakteristik dari lembaga dan penguasa terkait.

### 3. Kepatuhan dan daya tanggap

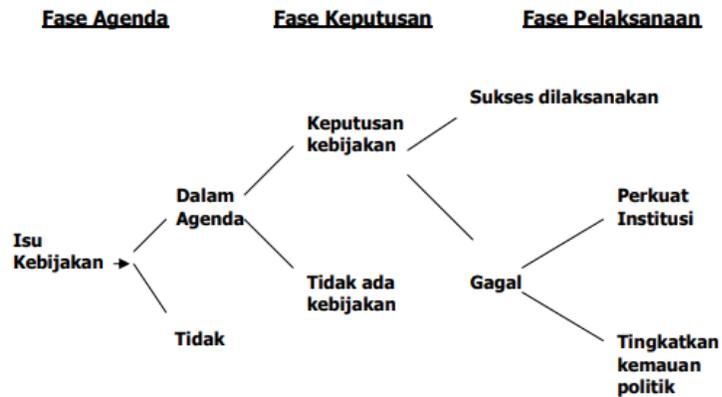
Untuk mencapai kepatuhan maka para pejabat harus mendapatkan dukungan dari badan-badan pelaksana program, birokrat pelaksana program, elit politik yang terkait dan pihak penerima manfaat.

Selain itu implementasi kebijakan juga digambarkan oleh Baedhowi menggunakan model linear. Implementasi kebijakan model linear (lihat gambar 2.2) pada fase pengambilan keputusannya merupakan aspek yang terpenting, sedangkan di fase pelaksanaan kebijakan kurang mendapat perhatian atau dianggap sebagai tanggung jawab kelompok lain.

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan tergantung pada kemampuan instansi pelaksana. Jika implementasi kebijakan gagal, maka yang disalahkan biasanya adalah pihak manajemen yang dianggap kurang memiliki komitmen sehingga perlu dilakukan upaya untuk lebih baik dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan pelaksana.

### Model Linier Implementasi Kebijakan

(dikutip dari Baedhowi, 46-48)



Gambar 2.2 Model Linear Implementasi Kebijakan

### 2.1.3. Konsep Kebijakan Pelayanan Publik

Secara etimologis, istilah kebijakan atau policy berasal dari Bahasa Yunani “polis” berarti negara, kota yang kemudian masuk ke dalam bahasa Latin menjadi “politia” yang berarti negara. Akhirnya masuk ke dalam bahasa Inggris “policie” yang artinya berkenaan dengan pengendalian masalah-masalah publik atau administrasi pemerintahan. Istilah “kebijakan” atau “policy” dipergunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu badan pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu.

Kebijakan selama ini sering didefinisikan sebagai suatu upaya yang mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan.

Kata kebijakan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kepandaian, kemandirian, kebijaksanaan, dan rangkaian konsep awal yang menjadi garis besar dan rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang Pemerintah, Organisasi, dan sebagainya) prasyarat cita – cita, tujuan atau maksud dengan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran ataupun garis haluan.

James E. Anderson yang dikutip oleh Wahab juga mengemukakan rumusan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.<sup>15</sup>

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem

---

<sup>15</sup> Abdul Wahab Solichin, *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Kedua (Jakarta: Bumi Aksara, 1997).

pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>16</sup>

Sementara pelayanan publik itu sendiri sesuai yang diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan negara. Sebagai pelaksana pelayanan administrasi publik, aparat berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan pihak yang dilayani sesuai dengan standar pelayanan administarsi operasional yang berlaku.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Selvi Rianti, Zaili Rusli, and Febri Yuliani, 'Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15 (2019), 412–19.

<sup>17</sup> Quirina Wulandari Rame, 'Perilaku Administrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Prismatic Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka', 04.01 (2022), 28–45.

Pengertian pelayanan menurut Moenir yang dikutip dari Quirena WR (30:2022) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Konsep pelayanan publik (*public service*) seharusnya merupakan hal yang perlu untuk dipahami bagi seluruh aparatur yang bekerja pada instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sebab instansi pemerintah jasa pelayanan yang diberikan bersifat monopolistis sehingga masyarakat tidak mempunyai pilihan lain. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat bekerja lebih profesional, mempunyai kemampuan dan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dan tanggap terhadap kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian citra yang baik sebagai pelayan/abdi masyarakat tetap terjaga.<sup>18</sup>

Beberapa definisi tentang kebijakan pelayanan publik juga menjelaskan bahwa "*the relationship of government unit to its environment*" yang berarti hubungan yang berlangsung diantara unit/satuan pemerintahan dengan lingkungannya (Eyston: 1971) serta definisi Wilson (2006) yang merumuskan kebijakan publik sebagai "*the actions, objectives, and*

---

<sup>18</sup> RSMP Sirait, 'Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran', *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2.1 (2011), 232–49  
<<http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/943>>.

*pronouncements of governments on particular matter, the steps they take (or fail to take) to implement them, and the explanations they give for what happens (or does not happen)”* tindakan – tindakan, tujuan–tujuan, dan pernyataan–pernyataan pemerintah mengenai masalah – masalah tertentu, langkah – langkah yang telah atau sedang ditetapkan (atau gagal ditetapkan) untuk diimplementasi-kan, dan penjelasan – penjelasan yang diberikan oleh mereka mengenai apa yang telah terjadi (ataupun tidak terjadi).<sup>19</sup>

Berdasarkan pada definisi – definisi yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan pelayanan publik merupakan tindakan atau upaya yang tersusun secara sistematis oleh para pemangku kebijakan dalam mencapai suatu tujuan guna mengatasi segala permasalahan yang menyangkut kepentingan publik maupun masyarakat secara luas.

#### **2.1.4. Kebijakan Sebagai Suatu Sistem**

Suatu kebijakan dapat diartikan sebagai sistem. Sistem adalah serangkaian bagian yang saling berhubungan dan bergantung dalam suatu aturan tertentu untuk

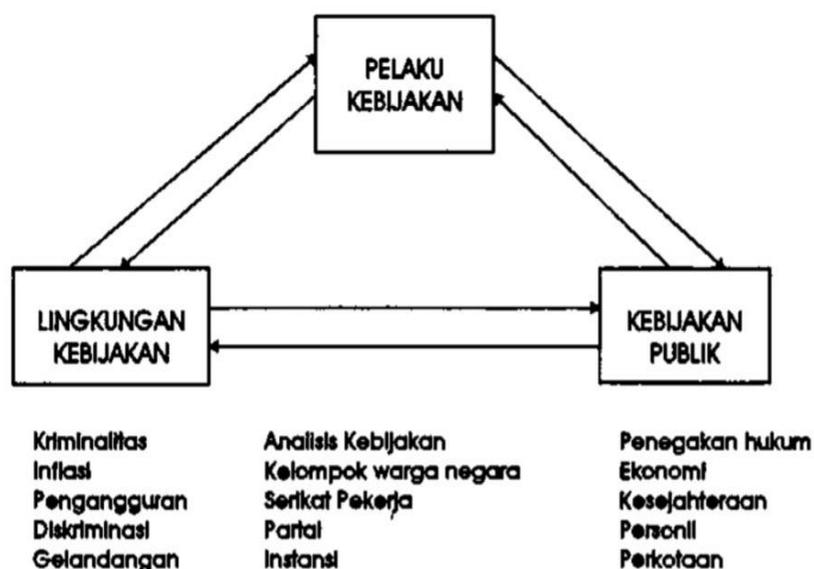
**Gambar 2.3 Segitiga Sistem Kebijakan**

---

<sup>19</sup> Johannes Basuki, *Administrasi Publik Telaah Teoritis Dan Empiris*, ed. by Oktiviena, pertama (Depok: Kharisma Putra Utama Offset, 2018).

menghasilkan suatu kesatuan.<sup>20</sup> Menurut William N. Dunn (1994) suatu kebijakan (policy system) mencakup hubungan timbal balik dari tiga unsur, yaitu kebijakan publik, lingkungan kebijakan dan pelaku kebijakan.

Segitiga sistem kebijakan tersebut menjelaskan adanya faktor kebijakan yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh kebijakan publik. Semuanya juga tidak luput dari pengaruh lingkungan kebijakan. Ketiga komponen tersebut dikenal sebagai sistem kebijakan, yaitu tatanan kelembagaan yang berperan dalam penyelenggaraan kebijakan publik yang mengakomodasi aspek teknis, sosio-politik maupun interaksi antara unsur kebijakan.



<sup>20</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya)*, ed. by Turi, pertama (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

## **2.2. Pelayanan Administrasi Publik Terpadu**

### **2.2.1. Konsep Administrasi Publik**

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya. Dikutip dari Yuriko (8:2019) Sondang, P Siagian mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan.<sup>21</sup>

Administrasi publik negara berkembang umumnya belum terbiasa bekerja dalam lingkungan publik yang demokratis. Dari sifat inilah, lahir nepotisme, korupsi dan berbagai penyakit birokrasi yang menyebabkan aparat birokrasi

---

<sup>21</sup> Yuriko Abdussamad.

di negara berkembang pada umumnya memiliki kredibilitas yang rendah.<sup>22</sup>

Maka Administrasi Publik menurut Chander dan Plano yang dikutip dalam bukunya Keban mengemukakan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan publik.

### **2.2.2. Kualitas Pelayanan Administrasi Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan

---

<sup>22</sup> Reindra Lestari., ‘Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah’, *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1.2 (2015), 118–23 <<https://doi.org/10.37676/profesional.v1i2.133>>.

terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.<sup>23</sup> Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan dapat mewujudkan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat, karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang akan diberikan kepada publik.<sup>24</sup>

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu (1) Kelompok pelayanan administrasi, (2) Kelompok pelayanan barang, dan (3) Kelompok pelayanan jasa. Pelayanan publik mengacu pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat, setiap birokrasi publik perlu upaya

---

<sup>23</sup> Putri Novia Andriani and Endah Setyowati, 'Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Perguruan Tinggi (Studi Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6.2 (2020), 213–19.

<sup>24</sup> Widya Kurniati Mohi and Nuzlan Botutihe, 'Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik', 9.2 (2020), 115–24.

memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan pada penerima layanan. Karena secara teoritis kualitas tujuan kualitas adalah memuaskan para penerima layanan yakni masyarakat. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat.<sup>25</sup>

### **2.2.3. Unsur Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik**

Tujuan diundangkannya peraturan tentang pelayanan publik ini adalah adanya batasan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik: adanya sistem penyelenggaraan publik yang layak yang sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan adanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pasal 15 dan Bab V Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini penyelenggara

---

<sup>25</sup> Lestari.

pelayanan publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas:

#### 1) Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standarm pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan ini, penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya.

## 2) Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas (Pasal 18). Penyusunan dan pelaksanaan maklumat pelayanan harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak Undang-undang ini berlaku (Pasal 46).

## 3) Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengolahan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam bentuk braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa local, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Sistem informasi pelayanan publik berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pelayanan publik pada setiap tingkatan dan sekurang-kurangnya memuat informasi yang meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.

#### 4) Pengelola Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pergantian sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dan melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan

prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

#### 5) Pelayanan Khusus

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan diberikan tanpa tambahan biaya.

#### 6) Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Negara dan/atau masyarakat. Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### 7) Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan harus berperilaku sesuai paradigma umum yang berlaku di masyarakat yang diantaranya: adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun, dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar,

menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah dan menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

#### 8) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung pelaksana pelayanan publik dan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh masyarakat (berupa laporan/ pengaduan masyarakat), oleh lembaga Negara pengawas pelayanan publik (Ombudsman RI), dan oleh DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/kota.

#### 9) Pengelolaan Pengaduan

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana pengelolaan pengaduan serta berkewajiban menyusun mekanisme

pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Juga penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima layanan, rekomendasi Ombudsman RI, DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu, serta berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut. Penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### 10) Penilaian Kinerja

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan di lingkungan lembaga yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.

## 2.3. Pemerintah Daerah

### 2.3.1. Konsep Pemerintah Daerah

Pembagian kekuasaan secara vertikal di negara kesatuan membawa konsekuensi hadirnya lingkungan pemerintahan pusat (central government) dan lingkungan pemerintahan daerah (local government).<sup>26</sup> Pembentukan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjadi dasar dari berbagai produk undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur mengenai pemerintah daerah. Peraturan perundang-undangan tersebut meliputi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1948, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957, Undang-undang Nomor 18 Tahun 1965, Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, dan yang terakhir Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

Aristoteles mengklasifikasikan pemerintahan menurut lokus kedaulatan (*sovereignty*) yakni pada dasar siapa yang

---

<sup>26</sup> Ali Marwah dan Evlyn, 'Pelaksanaan Kewenangan Atribusi Pemerintah Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah', *Jurnal Legislasi Indonesia*, 15.2 (2018), 1–8.

mempunyai kewenanga tertinggi dalam membuat keputusan dalam sistem politik atau masyarakat. Klasifikasi kasar menyatakan bahwa pemerintahan bisa dipegang oleh satu orang, beberapa orang, dan banyak orang. Aristoteles mengatakan bahwa pemerintahan yang demokratis adalah suatu bentuk pemerintahan yang benar dan dinamakan polity bukan pemerintahan oligarki yang hanya dijalankan oleh beberapa orang.<sup>27</sup>

Secara teoritis, keberadaan pemerintahan daerah dapat ditinjau dari berbagai bidang ilmu. Dalam ilmu politik, keberadaan pemerintah daerah merupakan pencerminan pembagian kekuasaan berdasarkan kewilayahan. Dalam ilmu ekonomi, keberadaan pemerintah daerah mencerminkan adanya upaya peningkatan kesejahteraan individu melalui kesempatan pilihan publik karena bertambahnya permintaan dan penawaran. Dalam ilmu administrasi, pemerintahan daerah mencerminkan adanya upaya untuk mencapai tujuan organisasi melalui pembagian kerja berdasarkan area atau lokasi karena

---

<sup>27</sup> Miftah Thoha, *Birokrasi Dan Dinamika Kekuasaan*, ed. by Kharisma Putra Utama, Kedua (Jakarta: KENCANA Prenadamedia Group, 2016).

bisa menyerap aspirasi dan kebutuhan yang beragam di setiap lokasi yang berbeda.<sup>28</sup>

Hal-hal wajib dari pemerintah daerah termasuk layanan yang terkait dengan hak untuk menanggapi kebutuhan, untuk memelihara dan menjaga keamanan dan ketertiban, dan untuk meningkatkan standar hidup masyarakat, yang harus memungkinkan tujuan pemerintahan mandiri daerah: langsung dari komunitas dapat dijangkau dan dialami.<sup>29</sup>

### **2.3.2. Tugas dan Fungsi Pemerintah Daerah**

Pemerintah daerah sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di daerah memiliki tugas sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yaitu :

- 1) Memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD;
- 2) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- 3) Menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang RPJPD dan rancangan Perda tentang RPJMD kepada DPRD untuk

---

<sup>28</sup> Khaerul Muluk, 'Desentralisasidan Pemerintahan Daerah', in *Pemerintahan*, ed. by Setiyono Wahyudi, Kedua (Jakarta: Bayumedia Publishing, 2007), p. 152.

<sup>29</sup> Amelia Haryanti, *Sistem Pemerintahan Daerah*, ed. by Aeng Muhidin, 1st edn (Banten, Tangerang Selatan: Data Publikasi Unpam Press, 2019).

dibahas bersama DPRD, serta menyusun dan menetapkan RKPD;

- 4) Menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang APBD, rancangan Perda tentang perubahan APBD, dan rancangan Perda tentang pertanggungjawaban pelaksanaan APBD kepada DPRD untuk dibahas bersama;
- 5) Mewakili Daerahnya di dalam dan di luar pengadilan, dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang -Undangan;
- 6) Mengusulkan pengangkatan wakil kepala daerah; dan
- 7) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah yang menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan roda pemerintahan. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, pemerintah daerah memiliki fungsi ialah :

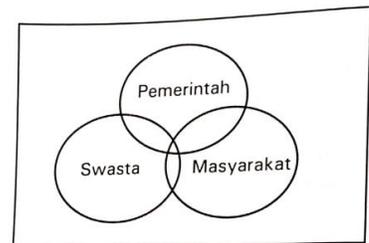
- 1) Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan;
- 2) Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan

tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah; dan

- 3) Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Unsur-unsur dalam pemerintahan pada dasarnya dikelompokkan menjadi 3 kategori (lihat gambar 2.4) :

- a. Negara/Pemerintah, pada dasarnya mencakup aspek kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan lembaga kemasyarakatan.



**Gambar 2.4 Interaksi antara pelaku dalam kerangka pemerintahan**

- b. Swasta, pelaku sektor swasta mencakup perusahaan yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti industri pengolahan, perdagangan, perbankan, dan koperasi.
- c. Masyarakat, kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi.

### **2.3.3. Konsep Administrasi Terpadu Kecamatan**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diberlakukan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1 ayat (4) Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan, dan pelayanan bidang non-perizinan.

Maksud penyelenggaraan PATEN (Pasal 3 UU No. 4/2010) adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi tempat simpul pelayanan bagi kantor/ badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat

dimaksudkan berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Asas-asas penyelenggaraan PATEN, sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah: (a) kepentingan, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan, (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) ketepatan waktu, (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi tiga persyaratan:

- 1) Persyaratan substantif, yakni pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang tersebut meliputi bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat ini ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian ini memperhatikan efisiensi dan efektivitas.
- 2) Persyaratan administratif, meliputi standar pelayanan, dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan menyangkut jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab

terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Sedangkan uraian tugas personil kecamatan, sebagaimana standar pelayanan, ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota.

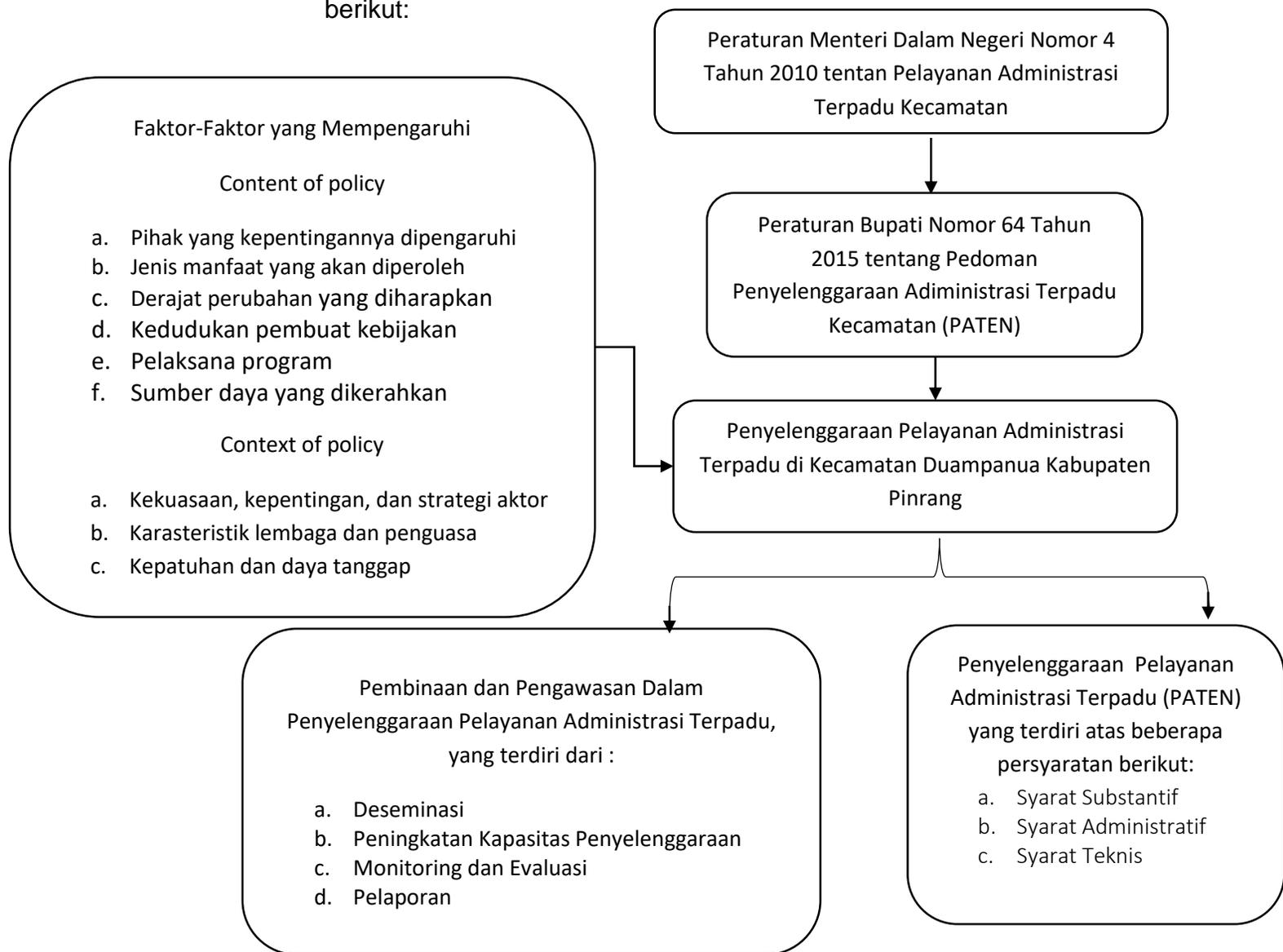
- 3) Persyaratan teknis, meliputi sarana prasarana, dan pelaksanaan teknis. Sarana prasarana meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, dan perangkat pendukung lainnya. Sedangkan pelaksana teknis meliputi petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, operator computer, pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan.

#### **2.4. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu yang diturunkan kepada Peraturan Bupati Pinrang Nomor 64 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berupaya untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan

kepada masyarakat, peneliti berupaya untuk melihat bagaimana implementasi dari kebijakan tersebut.

Terdapat beberapa hal pokok yang menjadi kerangka konseptual dalam penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan dalam penelitian, maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.5 Kerangka Konsep