

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) STUDI KASUS PADA KECAMATAN CIBODAS KOTA TANGERANG

Gartina Buceu ¹, Dafyar Eliadi H ², Edi Mulyadi ³

Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

E-mail Corespondent: dafyar711@unis.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas, Kota Tangerang, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui desentralisasi kewenangan administrasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Cibodas cukup efektif dalam memberikan kemudahan pelayanan administrasi kepada masyarakat, khususnya dalam bidang perizinan dan kependudukan. Faktor keberhasilan ditopang oleh adanya regulasi yang jelas, penggunaan teknologi aplikasi Tangerang Live, serta dukungan aparatur kecamatan. Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur pendukung. Hambatan tersebut mempengaruhi pencapaian standar pelayanan yang diharapkan. Secara akademik, penelitian ini mempertegas relevansi model Van Meter dan Van Horn, di mana variabel sumber daya, komunikasi antar organisasi, dan sikap pelaksana menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan efektivitas implementasi. Dengan demikian, penguatan kapasitas aparatur, peningkatan koordinasi lintas instansi, serta optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat menjadi rekomendasi strategis agar kebijakan PATEN dapat lebih efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Teori Van Meter & Van Horn, PATEN

Abstract

This study examines the implementation of the Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) policy in Cibodas Subdistrict, Tangerang City, which aims to improve the quality of public services through decentralization of administrative authority. The research method employed a qualitative approach, with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation studies. The results indicate that PATEN implementation in Cibodas Subdistrict is quite effective in facilitating administrative services to the public, particularly in the areas of licensing and population matters. Success factors are supported by clear regulations, the use of Tangerang Live application technology, and support from subdistrict officials. However, this study also identified several obstacles, including limited human resources, minimal public outreach, and limited supporting infrastructure. These obstacles impact the achievement of expected service standards. Academically, this study confirms the relevance of the Van Meter and Van Horn model, where resources, inter-organizational communication, and implementer attitudes are the most

dominant factors in determining implementation effectiveness. Thus, strengthening the capacity of government officials, improving cross-agency coordination, and optimizing public outreach are strategic recommendations to ensure the PATEN policy is more effective in achieving fast, transparent, and accountable public services.

Keywords: Policy Implementation, Van Meter & Van Horn Theory, PATEN.

A. Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Upaya perbaikan penyelenggaraan layanan publik semakin diperkuat melalui kebijakan desentralisasi dan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur tentang peran pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pasal 10 dan 11 mengamanatkan bahwa kecamatan harus melaksanakan pelayanan publik secara terpadu dan memadai (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014).

Selain itu, Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (UU Nomor 9 Tahun 2009) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya pelayanan Administrasi yang ada di Kecamatan.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, tanggung jawab pemerintah kecamatan adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten atau kota tetapi tidak ditangani oleh satuan kerja perangkat daerah kabupaten. atau perangkat daerah kota di kecamatan (PP 17 Tahun 2018). Peraturan ini dikeluarkan pada tahun 2018. Salah satunya adalah Pertama, membuat rencana kegiatan yang akan bermanfaat bagi masyarakat lokal di kecamatan. Tujuan kedua adalah untuk memfasilitasi dan mempercepat pemenuhan persyaratan layanan minimal di seluruh wilayah. Ketiga, efisiensi pemberian pelayanan kepada penduduk lokal di wilayah kecamatan. Keempat, melaporkan kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah tentang pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada masyarakat di wilayah kecamatan melaporkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di wilayah kecamatan, wilayah kabupaten/Kota.

Salah satu implementasi kebijakan yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang menjadi instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat kecamatan. Kota Tangerang, merupakan salah satu daerah kewenangan yang mengimplementasikan Kebijakan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di seluruh kecamatan yang ada di wilayah otoritasnya sebagai bagian dari sistem pemerintahan daerah, termasuk juga Kecamatan Cibodas Kota Tangerang yang menjadi salah satu

kecamatan yang melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi terpadu ini. Melalui kebijakan tersebut, diharapkan masyarakat dapat memperoleh berbagai jenis layanan administrasi, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, dan dokumen penting lainnya, dalam satu lokasi yang efisien dan mudah diakses. Kebijakan ini juga bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang rumit, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalisir biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengakses layanan administrasi yang dikemas dengan digitalisasi yang dapat diakses pada Aplikasi Tangerang Live melalui portal PATEN, yang dapat diakses oleh OPD dan Masyarakat pengguna Layanan.

Kota Tangerang telah menerapkan PATEN melalui inovasi pelayanan berbasis digital yang terintegrasi dalam aplikasi *Tangerang Live*. Portal layanan PATEN (PANGKAS) memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan surat-menyurat tanpa harus datang berkali-kali ke kantor kecamatan. Kecamatan Cibodas merupakan salah satu kecamatan yang memiliki tingkat penggunaan PATEN tertinggi di Kota Tangerang. Namun, meskipun kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu telah dilaksanakan pada implementasinya di Kecamatan Cibodas tidaklah tanpa tantangan. Berdasarkan pengamatan dan studi lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti melihat terdapat beberapa masalah krusial yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini, yang menghambat tercapainya tujuan yang diinginkan dimana peneliti melihat di balik keunggulan tersebut, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat kendala dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Cibodas. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang memadai untuk menangani lonjakan permintaan layanan. Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan teknologi juga menjadi hambatan tersendiri dalam mengoptimalkan pelayanan. Komunikasi dan koordinasi antar instansi pemerintah yang terlibat dalam pelayanan administrasi yang terpadu juga menjadi faktor yang sering kali menghambat efisiensi ada juga masalah utama yang sering muncul adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan mekanisme pelayanan administrasi terpadu, keterbatasan fasilitas dan infrastruktur pendukung, serta rendahnya kualitas sumber daya manusia yang menangani pelayanan administrasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai bagaimana implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Cibodas dilaksanakan. Model implementasi *Van Meter* dan *Van Horn* digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu: standar kebijakan, sumber daya, karakteristik pelaksana, disposisi pelaksana, komunikasi antar instansi, serta kondisi lingkungan sosial maupun politik.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan serta tantangan yang perlu diatasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pihak pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan administrasi yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu yang efektif akan sangat

berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dan penguatan kepercayaan publik terhadap pemerintah, dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar dan Sasaran Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang?
2. Bagaimana Sumber Daya pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang?
3. Bagaimana Karakteristik Organisasi Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang?
4. Bagaimana Sikap Para Pelaksana (Disposisi) pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang?
5. Bagaimana Komunikasi Antar Organisasi Terkait Dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang?
6. Bagaimana Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di tingkat kecamatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi dalam konteks sosial yang kompleks, serta menggali makna dan perspektif dari individu atau kelompok yang terlibat langsung dalam proses pelayanan tersebut. Penelitian dilakukan di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang karena kecamatan ini merupakan salah satu wilayah dengan tingkat penggunaan layanan PATEN yang tinggi serta memiliki dinamika implementasi kebijakan yang kompleks. Pemilihan lokasi secara *purposive* didasarkan pada relevansi permasalahan penelitian dan keterlibatan aktif kecamatan dalam penerapan pelayanan administrasi terpadu. Penelitian dilakukan selama Maret hingga Agustus 2025.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tematik, dimana peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari wawancara dan observasi. Data yang terkumpul akan dianalisis secara induktif, menghubungkan informasi yang ada untuk membangun pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, di mana peneliti akan mengobservasi secara langsung pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang yang telah ditentukan. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, seperti pejabat kecamatan, petugas pelayanan, serta masyarakat yang menjadi penerima layanan. Selain itu, observasi partisipatif juga akan dilakukan untuk memperoleh informasi tentang proses pelayanan secara langsung di lapangan.

Data yang digunakan didalam penelitian ini ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer Data Primer adalah data yang diambil langsung dari peneliti kepada sumbernya tanpa adanya perantara (Sugiyono, 2018:78). Sumber yang dimaksud dapat berupa benda-benda, situs, atau manusia. Data Primer data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dalam penelitian sumber data diperoleh melalui wawancara dan tatap muka antara peneliti dan informan, serta melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas informan. Sedangkan yang dimaksud dengan data sekunder merupakan data dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen baik tertulis maupun foto. Dalam hal ini yang peneliti gunakan dari beberapa buku, jurnal penelitian.

Adapun Teknik pengambilan data didalam penelitian in menggunakan teknik *purposive sampling* yakni pengambilan informan secara sengaja ditentukan oleh peneliti yakni informan yang dianggap memiliki kompetensi dan dapat memberikan informasi yang kredibel terkait dengan masalah penelitian. Informan yang ditentukan didalam penelitian ini yaitu sebanyak 11 informan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cibodas Kota Tangerang, Penelitian ini menggunakan teori George Edaward III, Adapun hasil temuan data dari informan-informan guna menunjang penelitian agar hasilnya dapat dipertanggung jawabkan. Informan-informan ini peneliti anggap sudah bisa mewakili responden karena mengetahui permasalahan yang dihadapi, sebagai berikut:

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Untuk mengetahui dimensi standar dan sasaran menurut *Van Matter* peneliti, mengajukan beberapa pertanyaan dalam rangka menggali informasi mendalam terkait standar pelayanan dan sasaran kebijakan yang mendasari kegiatan implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas. Secara kebijakan, PATEN sudah memiliki standar pelayanan melalui Permendagri No. 4 Tahun 2010. Namun, hasil implementasinya belum sepenuhnya seragam, terutama pada layanan berbasis aplikasi. Beberapa masyarakat belum memahami alur digital, sehingga masih mengandalkan pelayanan tatap muka.

b. Sumber Daya

Implementasi kebijakan tidak dapat berjalan secara efektif apabila tidak di dukung oleh sumber daya yang efektif dan efisien sehingga, dalam menggali data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam melihat Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibodas. Hasil penelitian terdapat kendala utama terletak pada jumlah SDM yang belum mencukupi, beban kerja tinggi, keterampilan digital petugas belum merata, infrastruktur jaringan belum stabil. Hal ini mempengaruhi kecepatan layanan dan akurasi data.

c. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Secara struktur organisasi sudah mendukung PATEN di Kecamatan Cibodas, namun hasil implementasi dari pembagian tugas belum sepenuhnya proporsional. Beberapa proses pelayanan masih menunggu disposisi sehingga memperlambat pelayanan.

d. Sikap Para Pelaksana (Disposisi)

Disposisi merupakan sebuah sikap atau kemauan dari para pemegang kebijakan untuk melaksanakan sebuah kebijakan secara sungguh - sungguh sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri, dalam hal ini peneliti mencoba menggali informasi melalui wawancara. Hasil implementasi petugas memiliki komitmen baik, tetapi kurangnya pelatihan dan tingginya beban kerja menyebabkan implementasi belum optimal. Terdapat resistensi dalam penggunaan sistem digital karena keterbatasan kemampuan teknologi.

e. Komunikasi Antara Organisasi Terkait dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan

Komunikasi merupakan sebuah kunci dalam proses pemindahan informasi atau pesan dari komunikator kepada komunikan/penerima pesan, keberhasilan komunikasi ditunjukkan dengan respon dari komunikan atas tujuan yang telah di informasikan atau dikomunikasikan. Dalam implelementasi kebijakan sangatlah penting sebuah komunikasi dibangun agar kebijakan dapat terimplemntasi secara baik sesuai dengan harapan. Hasil implelementasi penelitian ini Komunikasi antar instansi kelurahan, kecamatan, dan dinas terkait belum sepenuhnya efektif. Hal ini terlihat dari lambatnya verifikasi beberapa dokumen.

f. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Berdasarkan teori menurut *Van meter* dan *horn* dalam pelaksanaan implementasi pelayanan ada beberapa aspek yang menjadi dimensi penting untuk mengukur seberapa baik implementasi yang telah dilakukan dan dalam hal ini salah satunya adalah dimensi lingkungan sosial ekonomi dan politik peneliti juga menggunakan indikator ini untuk dapat menggali informasi lebih lanjut sehingga akan menghasilkan hasil penelitian yang sangat relevan. Perbedaan literasi digital menyebabkan sebagian masyarakat masih kebingungan dengan layanan PATEN berbasis aplikasi. Secara politik, kebijakan berjalan baik karena didukung pemerintah daerah.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Cibodas Kota Tangerang, maka dapat dilakukan pembahasan secara mendasar mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Analisis menggunakan model *Van Meter* dan *Van Horn* menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Cibodas telah berjalan, namun masih dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, sebagai berikut:

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Adanya 2 standar kebijakan yang menjadi acuan untuk implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Peraturan Walikota Daerah Kota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di

Lingkungan Kecamatan Cibodas telah memuat sasaran kebijakan yang jelas, yaitu berupa tujuan yang ingin dicapai mengenai pelayanan PATEN. Adanya standar tersebut telah mengartikan bahwa kebijakan implementasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan atau PATEN telah memiliki dasar yang jelas karena semuanya telah disusun dan direncanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Ketercapaian sasaran kebijakan dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Cibodas sejauh ini telah berjalan dengan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi, mengukur hasil kepuasan pelayanan paten di mata masyarakat sangat puas dengan pelayanan PATEN di kecamatan Cibodas.

Sejalan dengan penelitian Nangameka & Anshori (2018), Diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III dalam bukunya *Implementing Public Policy* (1980) menyatakan, "Untuk mencapai implementasi yang sukses, komunikasi yang jelas dan tidak ambigu tentang tujuan, standar, dan sasaran kebijakan adalah hal yang sangat krusial. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mahrendra & Thea (2020) Jika para implementor tidak memahami apa yang diharapkan dari mereka, mereka tidak mungkin dapat melakukannya." implementasi sebuah kebijakan Pelayanan dikatakan berjalan efektif karena pelaksanaan pelayanan administrasi berjalan sesuai dasar hukum yang berlaku dan bahwa indikator pencapaian target dan sasaran juga telah tercapai.

b. Sumber Daya (*Resource*)

Terdapat 2 jenis sumber daya penunjang keberhasilan proses implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya insentif. Sumber daya manusia yang dimiliki Kecamatan Cibodas Kota Tangerang adalah para ASN Pemerintahan Kota Tangerang yang telah tersedia dengan baik karena para ASN Pemerintahan Kota Tangerang khususnya dalam hal ini yang bertugas di Kecamatan Cibodas bersedia untuk turut berpartisipasi dalam proses implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Sumber daya manusia yang tersedia untuk melaksanakan kebijakan implementasi PATEN adalah para PNS Kecamatan Cibodas dan seluruh staff di Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Dimana keberadaan para ASN Kecamatan Cibodas sebagai sumber daya utama dalam mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang juga didorong dengan adanya penyediaan sumber daya insentif oleh Pemerintah Kota Tangerang Pemerintah Kota Tangerang sendiri telah mempersiapkan kemampuan untuk para PNS Di kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Sebagaimana temuan penelitian lain (Pratama, 2018; Sutrisno, 2015), SDM menjadi penentu keberhasilan pelayanan terpadu. Sejalan dengan pendapat Nangameka & Anshori (2018), bahwa kerugian yang diterima pegawai merupakan dampak yang dihasilkan dari kurangnya pemahaman para pegawai. Kurangnya ketersediaan sumber daya juga akan menghasilkan dampak yang sama.

c. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Penegakan Disiplin

Komunikasi antar organisasi merupakan hal yang sulit, sehingga peran para atasan organisasi dalam mentransmisikan pesan sangat diperlukan. Komunikasi antar organisasi dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cibodas Kota Tangerang dilakukan melalui sosialisasi secara langsung dan koordinasi kepada masyarakat Cibodas dan kelurahan - kelurahan dibawah naungan kecmatan Cibodas dan para organisasi masyarakat di Lingkungan Kecamatan Cibodas baik secara langsung melalui acara-acara yang selalu dilakukan secara rutin di Kecamatan Cibodas sebagai sarana penyampaian informasi terkait pelayanan maupun pelaksanaan kebijakan PATEN maupun TUPOKSI kecamatan baik mengenai pembaruan informasi atau penyampaian tenggat waktu, agenda acara berbasis pelayanan umum,kesehatan, keagamaan, keamanan maupun pendidikan dilingkunagn Kecamatan Cibodas Kota Tangerang.

Komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Cibodas telah berjalan sesuai dengan sebagaimana mestinya, namun masih terdapat sedikit kekurangan pada komunikasi antara kecamatan dan masyarakat masih ada yang sering tidak dapat memahami tugas dan fungsi kecamatan. Sesuai dengan penelitian Nani (2021), bahwa komunikasi yang dilakukan dalam implementasi kebijakan juga ditentukan oleh pola birokrasi mengenai struktur kewenangan dan tugas yang bersifat hierarkis yang menyebabkan komunikasi akan berjalan secara efektif dalam memaksimalkan pencapaian kinerja kebijakan dan pendapat.

d. Karakteristik Implementor

Peneliti berpendapat bahwa Karakteristik Kecamatan Cibodas sebagai organisasi pelaksana tergolong baik. Tetapi peneliti berpendapat diperlukan adanya susunan hierarki dalam struktur organisasi yang jelas pada Kecamatan Cibodas Kota Tangerang yang menjadikan implementasi kebijakan Pelayanan Adminsitasi Terpadu berjalan berjalan sesuai dengan Aturan dan kebijakan yang berlaku dan tingkatan sehingga para pelaksana memiliki rasa tanggung jawab kepada atasan dan masyarakat untuk menyelesaikan tugas-tugasnya berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.

Kecamatan Cibodas sebagai organisasi pelaksana, terlihat berusaha untuk mendorong dan meningkatkan pemahaman serta kompetensi para PNS-nya. Walaupun masih memiliki kendala pada Sebagian kecil karakter individu masyarakat yang cenderung sellau tidak taat atruan atau kurang disiplin terhadap standar pelayanan yang ada di Kecamatan Cibodas. Hal ini sesuai dengan penelitian Shauma & Purbaningrum (2022), karakteristik dari pelaksana kebijakan memiliki peran yang sangat penting dalam kinerja implementasi kebijakan. Sehingga kinerja suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh ciri-ciri para agen pelaksananya.

e. Sikap Para Pelaksana

Peneliti berpendapat Keberhasilan implementasi kebijakan akan terhambat apabila para pegawai atau pelaksana dalam organisasi pelaksana itu sendiri tidak mematuhi kebijakan tersebut. sesuai dengan hasil penelitian Kamilah Nardin Falah dan kawan-kawan keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat juga dari arah respon para implementor kebijakan. Kecamatan Cibodas sebagai organisasi pelaksana atau

implementor kebijakan harus memiliki kognisi atau pemahaman mengenai tujuan serta fungsi dari pelayanan terpadu itu sendiri.

Pemahaman mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan secara komprehensif telah mendorong seluruh Pegawai Kecamatan dan ASN Kecamatan Cibodas untuk mengikuti kebijakan yang ada untuk menerapkan PATEN sebagai sistem pelayanan satu pintu atau satu meja yang terpadu informasi dalam mengevaluasi kinerja mereka. Respon positif dari para pegawai kecamatan Cibodas terhadap implementasi kebijakan pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) dapat diamati melalui tingkat tanggung jawab mereka dalam melaporkan aktivitas harian sebagai alat evaluasi kinerja dan dalam menilai perilaku kerja rekan kerja dan pelayanan yang paling banyak diminta masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Handayani (2023), variabel yang memberikan dan sangat menentukan dalam sebuah implementasi kebijakan adalah dimensi disposisi atau sikap pelaksana. Karena disposisi merupakan dimensi yang dapat mengikat mental dan moral seluruh pemangku kepentingan.

f. Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik

Peneliti melihat Kondisi ekonomi, sosial dan politik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu organisasi pelaksana dalam mengimplementasikan suatu kebijakan yang akan mempengaruhi disposisi para pelaksana, karena pelaksana kebijakan akan mengimplementasikan suatu kebijakan tanpa mengubah preferensi pribadi mereka serta akan memobilisasi warga negara dan kelompok-kelompok yang memiliki kepentingan untuk dapat mendukung implementasi suatu kebijakan. Selanjutnya, variabel lingkungan ini akan berdampak secara langsung kepada penyampaian pelayanan administrasi di Kecamatan.

Kondisi perekonomian yang terdampak adalah kondisi ekonomi Kecamatan para Pegawai Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Instrumen ekonomi dalam penelitian ini adalah Tambahan uang kemasyarakatan dan uang tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) yang didapatkan oleh para PNS Dari Pemerintah Pusat, Pemprov maupun pemerintah Kota Tangerang berdasarkan kinerjanya yang diukur berdasarkan kinerjanya dalam melaksanakan pelayanan dan kinerjanya sebagai seorang ASN. Kondisi sosial berpengaruh hanya di dalam lingkungan kantor Kecamatan Cibodas Kota Tangerang yang juga memberikan dampak sosial yang cukup signifikan pada implementasi pelayanan administrasi Kecamatan. Dalam kondisi politik, Pemerintah Kota Tangerang baik Walikota beserta jajarannya dan DPRD Kota Tangerang sangat mendukung dan mendorong terimplementasinya Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Cibodas terbukti dengan adanya kegiatan yang dilakukan secara rutin guna mensosialisasikan kegiatan pelayanan.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Seran et al. (2020), bahwa penilaian prestasi kerja pegawai tidak dipengaruhi oleh lingkungan ekonomi, sosial dan politik dalam implementasi kebijakan, karena tata cara pengisian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) tidak mempunyai dampak yang dipengaruhi dari lingkungan ekonomi, sosial dan politik.

D. Kesimpulan

Penelitian mengenai Implementasi PATEN di Kecamatan Cibodas telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi sejumlah keterbatasan. Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan peneliti membuat Simpulan sebagai berikut :

1. Standar dan sasaran kebijakan dalam upaya implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau paten yang telah tercapai sesuai dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN).
2. Sumber daya pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Cibodas memiliki 4 orang petugas pelayanan PATEN yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk sumber daya peralatan cukup lengkap semua berasal dari APBD Kota Tangerang.
3. Karakteristik Organisasi Pelaksana, birokrasi pelaksana mendukung secara penuh dalam upaya pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.
4. Sikap Para Pelaksana (Disposisi) terhadap implementasi pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Cibodas cukup baik di mana seluruhnya mendukung dan juga mendorong kebijakan ini untuk dapat memaksimalkan implementasi sesuai dengan peraturan yang ada juga dengan Pemprov kota Tangerang juga memaksimalkan dan juga mendorong pelaksanaan kebijakan ini di kecamatan Cibodas yaitu dengan mendukung secara penuh baik dari segi memberikan fasilitas-fasilitas tambahan kemudian juga ada beberapa apresiasi-apresiasi terhadap implementasi yang sudah dilakukan
5. Komunikasi antar organisasi berupa kegiatan sosialisasi melalui kegiatan-kegiatan yang memang rutin diadakan baik itu kegiatan keagamaan kemudian kegiatan-kegiatan yang mendukung pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dan kemudian terkait pelayanan umum, misalnya dalam pembuatan KTP kan memberikan instruksi atau sosialisasi kepada masyarakat untuk dapat mengakses bagaimana itu cara pembuatan KTP yang mudah gitu ya kamu juga memiliki web di dapat diakses di Google atau ada Instagram juga yang dapat mengakses berbagai informasi sehingga kegiatan sosialisasi ini dapat terjalin dengan baik dan dapat diterima oleh organisasi terkait organisasi tertentu yang memang ada di kecamatan Cibodas.
6. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap suatu kebijakan, apalagi dalam hal ini kebijakannya menyangkut pelayanan administrasi terpadu pada kecamatan. Adanya lingkungan sosial mempengaruhi dari waktu ke waktu di mana akan terjadi perhatian khusus dari masyarakat atau warga yang dapat berpengaruh terhadap tindakan para pembuat keputusan ataupun dalam hal ini pelaksana. Keadaan sosial, ekonomi dan politik tentunya memberikan pengaruh yang sangat penting dalam pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cibodas karena hal ini mempengaruhi sikap petugas

pelayanan PATEN di Kecamatan Cibodas. Begitu juga dengan kondisi lingkungan ekonomi kondisi perekonomian sangat signifikan mempengaruhi lingkungan kebijakan dan konteks operasional kegiatan pelayanan namun dalam hal ini sesuai dengan undang-undang pelayanan yang ada di kecamatan tidak dikenakan biaya sepeserpun sehingga konteks perekonomian dalam hal ini terlihat biasa biasa saja.

Referensi

Buku

- Bungin, B. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Falah, K. N., et al. (2022). Sikap Pelaksana dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 55–67.
- Handayani, R. (2023). Pengaruh Disposisi Pelaksana dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 101–112.
- Mahrendra, A., & Thea, A. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 55–66.
- Nangameka, A., & Anshori, M. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Berdasarkan Model Edwards III. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 7(2), 120–134.
- Nani, S. (2021). Komunikasi Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(3), 210–223.
- Pratama, R. (2018). Peran Sumber Daya Manusia dalam Efektivitas Pelayanan Terpadu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 45–53.
- Seran, E., dkk. (2020). Pengaruh Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik terhadap Implementasi Kebijakan. *Jurnal Analisis Kebijakan*, 4(2), 89–103.
- Shauma, L., & Purbaningrum, T. (2022). Pengaruh Karakteristik Implementor terhadap Kinerja Kebijakan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 77–88.
- Sutrisno, D. (2015). Peran SDM dalam Implementasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 3(1), 33–42.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.

Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.