

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI SATU PINTU  
KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT PROVINSI SUMATERA  
SELATAN**

**(Studi Pada Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010  
Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mulak  
Ulu Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan)**

**Heru Purnawan<sup>1)</sup>, Hernowo Novi Yanto<sup>1)\*</sup>, Tauran<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH

<sup>2)</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

email: [hernowo@unihaz.ac.id](mailto:hernowo@unihaz.ac.id)

**Abstract**

*The District Integrated Administrative Services (PATEN) aims to improve administrative services to the community. Based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated District Administration Services (PATEN) that the conditions that must be met to organize a PATEN are: Substantive requirements, namely the delegation of part of the authority of the Regent / Mayor to the Head of the District Administrative requirements which include service standards and job descriptions of sub-district personnel, and technical requirements which include facilities and infrastructure, as well as technical implementers. This study examines the implementation of PATEN in the Mulak Ulu sub-district, Lahat Regency. This study uses qualitative research methods with data collection techniques through interviews, observations, and document studies. This study shows the lack of commitment from district agencies to the delegation of authority in the Mulak Ulu district, the lack of support for facilities and infrastructure, and no budget support for the provision of facilities and infrastructure as well as the operational budget. One of the factors that influence the implementation of one-stop administrative services in Mulak Ulu District, Lahat Regency is the lack of readiness of the district government to succeed in the implementation of PATEN.*

**Keywords:** *policy implementation, the District Integrated Administrative Services (PATEN)*

**Abstrak**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi pada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bahwasyarat yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan PATEN, yakni: Syarat Substantif yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang Bupati/ Walikota kepada Kepala Kecamatan. Syarat Administratif yang meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan, dan Syarat Teknis yang meliputi sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis. Penelitian ini mengkaji implementasi PATEN di kecamatan Mulak Ulu, Kabupaten Lahat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan: minimnya komitmen dari instansi daerah kabupaten terhadap pelimpahan kewenangan di kecamatan Mulak Ulu, minimnya dukungan sarana dan prasarana, serta belum ada dukungan anggaran penyediaan sarana dan prasarana serta anggaran operasional. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap implementasi pelayanan administrasi satu pintu di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat adalah kurangnya kesiapan pemerintahan kecamatan untuk mensukseskan pelaksanaan program PATEN.

**Kata Kunci:** *implementasi kebijakan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*

**A. PENDAHULUAN**

Sesuai dengan amanat (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), 2010) Agar suatu kecamatan dapat dijadikan sebagai PATEN ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yakni: 1). Syarat Substantif yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang Bupati / Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati / Walikota. 2). Syarat Administratif yang meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati / Walikota dan 3). Syarat Teknis yang meliputi sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Maksud dan tujuan ditetapkannya (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), 2010) guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat terukur dan jelas.

Namun di Kabupaten Lahat dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut masih terdapat hambatan, hal ini dapat dilihat dari berbagai permasalahan yang dihadapi antara lain :

**1. Minimnya Pelimpahan Kewenangan Kepada Camat Dari Aspek Perizinan.**

Dari 231 (dua ratus tiga puluh satu) aspek kewenangan yang dilimpahkan Bupati Lahat kepada Camat hanya 1 (satu) aspek perizinan yang benar-benar sudah dilimpahkan kepada Camat yaitu di bidang Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi

tentang pemberian dan penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), sedangkan jenis-jenis pelayanan perizinan lainnya yang dilimpahkan sebagian kewenangannya kepada Camat baru sebatas rekomendasi.

**2. Beluma Adanya Uraian Tugas Personil Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan**

Pemerintah Kabupaten Lahat telah mengeluarkan salah satu kebijakan berupa (Peraturan Bupati Lahat Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, 2015) yang ditetapkan pada tanggal 28 September 2015, namun untuk Uraian Tugas Personil belum ada kebijakannya.

**3. Belum Adanya Dukungan Sumberdaya Dalam Penyelenggaraan PATEN****a. Belum adanya dukungan anggaran**

Total pagu anggaran dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat tahun 2020 memang mengalami peningkatan 40,19 % dari tahun 2015, namun peningkatan pagu anggaran tersebut belum diperuntukan untuk kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melainkan untuk kegiatan operasional kecamatan.

**b. Belum adanya dukungan sumberdaya manusia**

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (ASN) di Kantor Camat Mulak Ulu Kabupaten Lahat berjumlah 19 (sembilan belas) orang dan terdapat 12 (dua belas) orang yang tingkat pendidikannya sebatas SLTA.

Selain Sumber Daya Manusia (SDM) dilihat dari tingkat pendidikan dimana mayoritas Pegawai Kecamatan pendidikannya setingkat SLTA, permasalahan lain yang timbul petugas pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sampai saat ini belum pernah diberikan pembekalan berupa pelatihan atau bimbingan teknis tentang penyelenggaraan PATEN.

**c. Belum ada dukungan sarana dan prasarana**

Selanjutnya terhadap sarana dan prasarana yang merupakan salah satu syarat teknis dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dinilai belum mendukung, seperti kesediaan komputer yang sangat terbatas, belum adanya ruangan khusus seperti loket-loket pelayanan sehingga proses pelayanan masih dilakukan dari ruangan ke ruangan serta belum tersedianya ruangan tunggu bagi masyarakat yang berurusan di kecamatan

Berdasarkan gambaran permasalahan diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi kebijakan pelayanan administrasi satu pintu Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Pada Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan?

**B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Ripley dan Franklin dalam (Alfatih, 2010) ada tiga cara yang dominan bagi suksesnya implementasi kebijakan, yaitu:

1. Tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku (*the degree of compliance on the statute*),

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dengan melihat tingkat kepatuhan terhadap isi kebijakan dengan peraturan yang telah diatur.

Ripley memperkenalkan pendekatan “kepatuhan” dan pendekatan “faktual” dalam implementasi kebijakan Ripley & Franklin 1986 dalam (Alfatih, 2010). Pendekatan kepatuhan muncul dalam literatur administrasi publik. Pendekatan ini memusatkan perhatian pada tingkat kepatuhan agen atau individu bawahan

terhadap agen atau individu atasan. Perspektif kepatuhan merupakan analisis karakter dan kualitas perilaku organisasi. Menurut Ripley, paling tidak terdapat dua kekurangan perspektif kepatuhan, yakni: (1) banyak faktor non-birokratis yang berpengaruh tetapi justru kurang diperhatikan, dan (2) adanya program yang tidak didesain dengan baik.

Perspektif kedua adalah perspektif faktual yang berasumsi bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan yang mengharuskan implementor agar lebih leluasa mengadakan penyesuaian. Kedua perspektif tersebut tidak kontradiktif, tetapi saling melengkapi satu sama lain. Secara empirik, perspektif kepatuhan mulai mengakui adanya faktor eksternal organisasi yang juga mempengaruhi kinerja agen administratif. Kecenderungan itu sama sekali tidak bertentangan dengan perspektif faktual yang juga memfokuskan perhatian pada berbagai faktor non-organisasional yang mempengaruhi implementasi kebijakan.

Berdasarkan pendekatan kepatuhan dan pendekatan faktual dapat dinyatakan bahwa keberhasilan kebijakan sangat ditentukan oleh tahap implementasi dan keberhasilan proses implementasi ditentukan oleh kemampuan implementor yaitu: kepatuhan implementor mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasan, dan kemampuan implementor melakukan apa yang dianggap tepat sebagai keputusan pribadi dalam menghadapi pengaruh eksternal dan faktor non-organisasional, atau pendekatan faktual.

2. Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi, (*smoothly functioning routine and the absence of problem*).

Rutinitas berasal dari kata rutin yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia rutin memiliki pengertian prosedur yang teratur dan tidak berubah-ubah. Prosedur itu sendiri adalah tahapan-tahapan tertentu pada suatu program yang harus dijalankan untuk mencapai suatu

tujuan, dengan adanya kelancaran rutinitas suatu pelaksanaan pada program kegiatan dapat menjadikan implementasi yang baik juga, sehingga suatu keberhasilan implementasi kebijakan dapat ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah yang dihadapi.

3. Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki (*the leading of the desired performance and impact*),

Bahwa dengan adanya kinerja dan dampak yang baik merupakan wujud keberhasilan implementasi kebijakan. Keberhasilan kebijakan atau program juga dikaji berdasarkan perspektif proses implementasi dan perspektif hasil. Pada perspektif proses, program pemerintah dikatakan berhasil jika pelaksanaannya sesuai dengan petunjuk dan ketentuan pelaksanaan yang dibuat oleh pembuat program yang mencakup antara lain cara pelaksanaan, agen pelaksana, kelompok sasaran dan manfaat program. Sedangkan pada perspektif hasil, program dapat dinilai berhasil manakala program membawa dampak seperti yang diinginkan. Suatu program mungkin saja berhasil dilihat dari sudut proses, tetapi boleh jadi gagal ditinjau dari dampak yang dihasilkan, atau sebaliknya.

Pedoman penelitian penulis melalui penelitian terdahulu diantaranya: Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi Oleh (Susanti et al., 2018) yang memiliki persamaan tentang pelaksanaan pelayanan PATEN.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi Oleh (Purnamasari & Pradana, 2017) yang memiliki persamaan tentang implementasi PATEN. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi Oleh (Susila & Cahyani, 2019) yang memiliki persamaan tentang implementasi PATEN.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif atau naturalistik karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. (Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan teknik deskriptif, karena metode kualitatif jadi penelitian ini akah di olah secara deskriptif kualitatif.

Menurut Miles dan Huberman (1992) dalam (Gunawan, 2014) bahwa aktifitas analisis data dalam penelitian ini berlangsung secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing verification*. Berikut ini uraian terkait analisis data yang dilakukan :

#### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang direduksi diantaranya adalah data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terkait Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat. Dalam proses ini data yang kurang relevan dengan penelitian akan ditinggalkan.

#### 2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif, bagan, *flowchart*, *chart*, grafik, matrik dan sejenisnya.

#### 3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

**D. PEMBAHASAN****1. Tingkat Kepatuhan****a. Pembentukan Tim Teknis**

Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam hubungan dengan pembentukan Tim Teknis PATEN telah menunjukkan tingkat kepatuhan dengan telah membentuk Tim Teknis melalui Surat Keputusan Bupati Lahat Nomor : 189/KPTS/ I/2015 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lahat.

**b. Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat**

Pemerintah Kabupaten Lahat telah menunjukkan kepatuhan dengan telah melimpahkan sebagian kewenangan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Camat melalui Keputusan Bupati Lahat Nomor : 149 / KPTS / I / 2015, dan telah melakukan refisi terhadap peraturan yang lama melalui Peraturan Bupati Lahat No. 19 Tahun 2015 tentang Pencabutan Keputusan Bupati Lahat Nomor 23 Tahun 2001 tentang Pelimpahan Tugas dan Wewenang Bupati Lahat Kepada Camat selaku Perangkat Daerah di Kecamatan.

Namun tingkat kepatuhan tersebut dinilai masih rendah, hal ini dapat dilihat dari minimnya pelimpahan kewenangan dari aspek perizinan kepada camat dimana baru satu jenis pelayanan perizinan yang dilimpahkan yaitu pelayanan perizinan dibidang Koperasi.

Pada sisi fungsi dan kewenangan, peran camat masih dalam tahap memberikan keterangan dan rekomendasi pelayanan, namun kewenangan penerbitan dokumen masih tetap berada di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis sehingga belum memperkuat posisi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan. Adanya benturan pada sisi aturan dan kendala teknis terkait struktur birokrasi menjadi penyebab belum

optimalnya pelimpahan kewenangan kepada Camat.

**c. Penetapan Standar Pelayanan**

Penetapan terhadap standar pelayanan telah menunjukkan tingkat kepatuhan, dimana dapat dijelaskan bahwa berdasarkan (Peraturan Bupati Lahat Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, 2015), Tim Teknis telah:

1. Menetapkan beberapa jenis pelayanan yang terdiri dari 15 (lima belas) jenis pelayanan non perizinan dan 24 (dua puluh empat) jenis pelayanan perizinan.
2. Menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan jenis pelayanan.
3. Menetapkan prosedur pelayanan mulai dari pemohon mencari informasi sampai pada penerbitan dokumen.
4. Menetapkan batas waktu penyelesaian dokumen berdasarkan jenis pelayanan dari mulai 1 (satu) hari kerja sampai dengan 4 (empat) hari kerja terkecuali untuk penerbitan dokumen E-KTP sesuai dengan waktu penyelesaian dari Kementerian Dalam Negeri.

Menetapkan media sarana dan pengaduan PATEN yang terdiri dari: Surat Elektronik, Layanan Pesan Singkat Publik, Telepon/ Faxmile, Kotak Surat/ Kotak Saran, serta datang langsung ke kecamatan.

**d. Penetapan Uraian Tugas Personil Kecamatan**

Penetapan uraian tugas personil PATEN menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, walaupun Pemerintah Kecamatan Mulak Ulu sesuai dengan arahan dari Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah kabupaten Lahat telah menetapkan uraian tugas yang langsung mengacu kepada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Meskipun demikian, hal ini tidak sesuai dengan amanat (Peraturan Menteri



Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), 2010) pada pasal 8 ayat (4) yang mengamanatkan bahwa Uraian Tugas Personil Kecamatan harus diataur melalui Peraturan Bupati/Wali Kota.

#### **e. Ketersediaan Sarana dan Prasarana**

Pemerintah Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat telah menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap pemenuhan syarat teknis berupa ketersediaan sarana dan prasarana serta peralatan pendukung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun tingkat kepatuhan tersebut dinilai sangat rendah, hal ini dapat dilihat dari kondisi sarana dan prasarana yang disediakan belum memadai seperti belum adanya loket-loket pelayanan dimana pelayanan dilakukan melalui meja-meja yang posisinya berada di depan pintu masuk utama Kantor Camat Mulak Ulu.

Lebih lanjut penunjang bagi masyarakat yang melakukan pelayanan belum disediakan ruangan tunggu, sehingga tempat tunggu sementara bagi yang sedang menerima pelayanan ditempatkan juga didepan pintu masuk utama Kantor Camat Mulak Ulu yang berhadapan dengan meja pelayanan. Terlebih untuk evaluasi kualitas pelayanan kecamatan dari masyarakat belum disediakan kotak saran.

Selanjutnya untuk peralatan pendukung PATEN sendiri menggunakan peralatan seadanya, dilihat dari jumlah dan ketersediaannya sangat terbatas, seperti komputer yang jumlahnya hanya 2 (dua) unit yang digunakan bukan hanya untuk kegiatan PATEN namun untuk semua kegiatan, peralatan pendukung lainnya seperti alat pendingin ruangan, brosur, koran, majalah dan media cetak lainnya yang belum tersedia sama sekali di Kantor Camat Mulak Ulu.

#### **f. Pelaksana Teknis**

Pemerintah Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat telah menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap pemenuhan syarat teknis yaitu ditetapkannya pelaksana teknis PATEN yang terdiri dari petugas informasi, petugas penerima berkas, petugas operator komputer, dan petugas pemegang kas. Namun tingkat kepatuhan tersebut dinilai sangat rendah, hal ini dapat dilihat dari posisi pelaksana teknis PATEN yang ditunjuk atau ditugaskan oleh Camat berasal dari perangkat desa yaitu Sekretaris Desa depenitif yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN).

Keterlibatan Sekretaris Desa sebagai pelaksana teknis PATEN tentunya akan berdampak pada tumpang tindihnya tugas pokok dan fungsi Sekretaris Desa depenitif yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai perangkat desa.

### **2. Kelancaran Rutinitas Fungsi**

#### **a. Ketersediaan Alokasi Anggaran**

Ketersediaan alokasi anggaran menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat dalam penyediaan sarana dan prasarana dan pelaksanaan operasional belum berjalan dengan lancar, dimana dapat dijelaskan bahwa, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Lahat selaku yang memfasilitasi belum mengalokasikan anggaran untuk penyediaan sarana dan prasarana dan di Kantor Camat Mulak Ulu sendiri belum tersedianya alokasi anggaran operasional PATEN.

#### **b. Sumber Daya Manusia**

Jumlah personil pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mulak Ulu sudah terpenuhi, namun untuk pelaksana teknis PATEN, Pemerintah Kecamatan Mulak Ulu memberdayakan Sekretaris Desa depenitif yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN), yang diakibatkan minimnya volume kerja Sekdes selaku ASN. Dengan

diposisikannya Sekretaris Desa di Kantor Camat dapat menambah volume kerja Sekretaris Desa selaku ASN dan dapat membantu kecamatan dalam penyelenggaraan PATEN.

Meskipun tingkat pendidikan personil pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mulak Ulu mayoritas berpendidikan SLTA. Akan tetapi, dalam melaksanakan tugas tidak menemui kendala, hal ini diakibatkan dengan adanya pembekalan melalui arahan dan petunjuk baik dari pejabat penanggungjawab maupun dari para Kepala seksi pelayanan PATEN, serta dengan diikutsertakannya sebagian pelaksana teknis pada pelatihan dan Bimtek PATEN di tingkat kabupaten.

### **c. Komunikasi**

Penyelenggaraan sosialisasi kebijakan terhadap personil dan masyarakat telah dilaksanakan dengan lancar. Namun dalam rangka pelaksanaan pelatihan personil, pelatihan tersebut belum diberikan kepada semua personil, diketahui baru sebagian personil yang mendapat pelatihan. Hal ini menyebabkan belum tersosialisasinya kebijakan tentang standar pelayanan secara optimal yang berpotensi menyebabkan terganggunya kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan untuk sosialisasi kepada masyarakat masih terus harus ditingkatkan.

### **d. Koordinasi**

Koordinasi antara kecamatan dengan instansi teknis terkait belum terselenggara dengan baik. Dari beberapa SKPD yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dalam penerapan kebijakan PATEN, pada saat ini baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang secara intensif berkoordinasi dengan kecamatan, sedangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum terjalin koordinasi sama sekali.

Sehubungan dengan retribusi yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan mengurus perizinan dari mulai penghitungan sampai dengan pembayaran dilakukan padapada tingkat kabupaten, maka masyarakat harus datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lahat.

Menurut Hogwood dan Gun (1978) dalam (Aditya Fianda, 2014), untuk dapat mengimplementasikan kebijakan publik secara sempurna (*perfect implementation*) diperlukan beberapa persyaratan tertentu diantaranya adalah komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Ketentuan ini mensyaratkan bahwa harus ada komunikasi dan koordinasi yang sempurna diantara berbagai unsur atau badan yang terlibat dalam program.

## **3. Kinerja dan Dampak yang dikehendaki**

### **a. Kinerja Kecamatan Dalam pelaksanaan PATEN**

Kinerja kecamatan dalam pelaksanaan PATEN menunjukkan bahwa kinerja kecamatan belum baik, hal ini dapat dijelaskan bahwa:

1. Belum ada peningkatan kualitas pelayanan yang disebabkan Belum adanya komitmen pemerintah daerah dalam melimpahkan sebagian kewenangannya kepada camat, serta Belum adanya dukungan anggaran terhadap penyediaan sarana dan prasarana dan anggaran operasional program PATEN.
2. Walaupun penerbitan dokumen non perizinan sudah meningkat. Hal ini belum dibarengi dengan peningkatan penerbitan dokumen perizinan dimana untuk penerbitan dokumen perizinan terhitung tahun 2015 sebanyak 295 dokumen, sampai dengan tahun 2016 sebanyak 298 dokumen hanya mengalami perubahan 1,01%.

**b. Dampak Yang Dirasakan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan PATEN**

Dampak yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelaksanaan PATEN ada yang positif dan ada yang negatif, dampak positif seperti semua jenis layanan digratiskan tanpa dipungut biaya, adanya instruksi melalui (Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/327/SJ Tanggal 17 Januari 2014 Perihal Perubahan Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2014) bahwa untuk pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis) sehingga berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Sedangkan dampak negatif yang timbul seperti belum terciptanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana untuk pengurusan dokumen perizinan masyarakat harus datang ke instansi teknis di tingkat kabupaten, serta belum meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen perizinan.

**4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi PATEN Di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat****a. Faktor-faktor yang mendukung**

- 1) Kesiapan Camat terhadap pelayanan terdepan, hal ini ditandai pada saat Tim Teknis Menyusun dan melaksanakan jadwal waktu dan tahapan pelaksanaan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN, Camat Mulak Ulu telah mengajukan permohonan agar penyelenggaraan PATEN perdana diselenggarakan di Kecamatan Mulak Ulu dengan telah mempersiapkan syarat teknis berupa sarana dan prasarana dan personil kecamatan sebagai penyelenggara PATEN.
- 2) Penyelenggaraan pelayanan tanpa dipungut biaya, hal ini ditandai dengan adanya (Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/327/SJ Tanggal 17

Januari 2014 Perihal Perubahan Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2014). Ketentuan ini menjamin bahwa bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan diberikan kemudahan dari berbagai persyaratan dan tidak ada dipungut bayaran, dan Di Kecamatan Mulak Ulu sebagai unit analisis dalam penelitian ini, kebijakan ini ditindaklanjuti oleh Camat dengan penerapan untuk seluruh pelayanan pelayanan perizinan dan non perizinan semuanya tanpa dipungut biaya (gratis).

**b. Faktor Penghambat**

- 1) Belum ada dukungan pelimpahan kewenangan kepada Camat, hal ini ditandai dari sisi fungsi dan kewenangan, peran Camat masih dalam tahap memberikan keterangan dan rekomendasi pelayanan, kewenangan penerbitan dokumen masih tetap berada di SKPD teknis sehingga belum memperkuat posisi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Belum adanya dukungan anggaran, hal ini merupakan bentuk belum adanya komitmen pemerintah daerah dalam mendukung implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN di Kecamatan Mulak Ulu, dan menjadi salah satu faktor yang menghambat dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan.

**E. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis terhadap implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat, maka dapat diketahui:

1. Kepatuhan terhadap implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang PATEN



- di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat masih rendah.
2. Pelaksanaan Administrasi Terpadu (fungsi yang rutin dilakukan) belum dapat dilaksanakan dengan lancar.
  3. Pelaksanaan administrasi terpadu belum berjalan dengan baik, dimana belum adanya peningkatan pelayanan terhadap pelaksanaan PATEN, serta belum adanya peningkatan penerbitan dokumen dibidang perizinan.
  4. Semua jenis layanan digratiskan tanpa dipungut biaya
  5. Belum terlaksananya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) karena pengurusan dokumen perizinan masyarakat masih harus datang ke instansi teknis di tingkat kabupaten.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat belum berhasil.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Fianda, F. (2014). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Konservasi Wilayah Pesisir yang Berkelanjutan*. Universitas Brawijaya.
- Alfatih, A. (2010). *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian Implementasi Program Kemitraan dalam rangka Memberdayakan Usaha Kecil)*. UNPAD Press.
- Gunawan. (2014). PEMERINTAHAN DAERAH DI KOTA SEMARANG DAN KABUPATEN SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH Role and Function Sub Distric in The Implementation of Local Government In Semarang City And District of Semarang Central Java Province. *Bina Praja*, 6(4), 315–328. <http://jurnal.kemendagri.go.id/index.p>
- hp/jbp/article/view/23/22
- Peraturan Bupati Lahat Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pub. L. No. 40 (2015).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pub. L. No. 04 (2010).
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/327/SJ tanggal 17 Januari 2014 perihal Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 470/327/SJ (2014).
- Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 62–78.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Susila, A., & Cahyani, S. D. (2019). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi*. 9(Februari), 74–98.