



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev>

Received: 20 September 2024, Revised: 25 Oktober 2024, Publish: 27 November 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Genuk Kota Semarang

Muhamad Gharyn Bintang Afsani¹, Ana Silviana²

¹Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

Email: muhammadgharyn@gmail.com

²Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

Email: silvianafhundip@gmail.com

Corresponding Author: muhammadgharyn@gmail.com¹

Abstract: *Sub-district Integrated Administrative Services (PATEN) is the organization of public services in the sub-district from the application stage to the document issuance stage in one place, one of the sub-districts in Semarang City that implements the PATEN policy is Genuk Sub-district. The purpose of this study is to find out the implementation of PATEN and identify obstacles and efforts in the implementation of PATEN in Genuk Sub-district. The research method used is empirical juridical with the research specification used is descriptive analytical. The results show that the implementation of PATEN policy in Genuk Sub-district is in accordance with Article 5 of the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning PATEN Guidelines regarding the requirements for organizing PATEN, namely substance, administration, and technical requirements. In addition, the implementation of PATEN policy in Genuk Sub-district is in accordance with the principles of PATEN implementation stated in Semarang Mayor Regulation Number 43 of 2012 on PATENT Standards in Semarang City, which includes simplicity, clarity and certainty, accuracy, security and convenience, and is supported by factors that influence the success of policy implementation which include: communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The obstacles in the implementation of PATEN policy in Genuk Sub-district are internal constraints, namely the lack of human resources, namely employees/staff in the field of public services, while external constraints are the lack of public awareness in seeking information about filing, and the difficulty of road access to Genuk Sub-district due to frequent flooding. Efforts made to overcome obstacles are the existence of internship programs, socialization, and pumping floods with water pumps.*

Keywords: Policy implementation, Sub-district, PATEN

Abstrak: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat, salah satu kecamatan yang ada di Kota Semarang yang menerapkan kebijakan PATEN adalah Kecamatan Genuk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

implementasi PATEN dan mengidentifikasi kendala serta upaya dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Genuk. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk sudah sesuai dengan Pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN mengenai persyaratan untuk menyelenggarakan PATEN yaitu syarat substansi, administrasi, dan teknis. Selain itu, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk sudah sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan PATEN yang tercantum dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar PATEN di Kota Semarang yaitu meliputi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, akurasi, keamanan dan kenyamanan, serta di dukung dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yang meliputi: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Kendala dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk yaitu Kendala internal adalah kurangnya sumber daya manusia yaitu pegawai/staff di bidang pelayanan publik, sedangkan kendala eksternal adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam mencari informasi mengenai pemberkasan, dan susah nya akses jalan ke Kecamatan Genuk dikarenakan sering nya terjadinya banjir. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala adalah dengan adanya program magang, sosialisasi, dan memompa banjir dengan pompa air.

Kata Kunci : Implementasi kebijakan, Kecamatan, PATEN

PENDAHULUAN

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang harus diimbangi oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, yang dianggap sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Sehingga untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) perlu memperhatikan tentang kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik tersebut. Masyarakat dalam sektor pelayanan publik pada instansi pemerintahan dalam hal ini harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena masyarakat merupakan warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945, menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Oleh karena itu pelayanan masyarakat harus benar benar ditekankan dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat dalam Pembukaan UUD NRI 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “Memajukan Kesejahteraan Umum.” Benar-benar terlaksana dengan baik.

Kinerja pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kualitas kehidupan masyarakat dan juga pemerintahan. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kewajiban bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dapat ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing.¹

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan,

¹ Undang Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat.² Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat.

Namun kualitas pelayanan publik masih belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, maka Kementrian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam artian satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan saja. Konsep dari PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dibuat dalam rangka untuk mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan. PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu Kecamatan yang sudah menerapkan PATEN dalam memberikan pelayanan publik kepada publik adalah Kecamatan Genuk. Kecamatan Genuk merupakan salah satu kecamatan di Kota Semarang. Letaknya ada di sisi timur laut pusat Kota Semarang. Walau agak jauh dari pusat kota tapi kawasan ini mudah diakses karena dilalui Trans Semarang dan transportasi umum lainnya. Ada 13 Kelurahan di Kecamatan Genuk diantaranya adalah Kelurahan Muktiharjo Lor, Kelurahan Terboyo Kulon, Kelurahan Terboyo Wetan, Kelurahan Penggaron lor, Kelurahan Bangetayu Kulon, Kelurahan Bangetayu Wetan, Kelurahan Kudu, Kelurahan Sembungharjo, Kelurahan Banjardowo, Kelurahan Gebangsari, Kelurahan Karangroto, Kelurahan Trimulyo, dan Kelurahan Genuksari. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Genuk terdapat kekurangan pada jumlah SDM yang masih sedikit sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Genuk. Selain itu, Permasalahan lain yang sering dijumpai adalah pihak warga pemohon yang masih sering tidak melengkapi berkas-berkas standar yang diminta, hal ini menjadi salah satu masalah yang menyebabkan berkas terpending atau tertahan lama, sampai warga kembali melengkapi berkas yang dimaksud tersebut. Permasalahan semacam ini, tentu membuat petugas pelayanan dan pemangku kebijakan di kantor Kecamatan Genuk harus mengupayakan solusi terbaik agar permasalahan semacam ini tidak kembali terulang. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Genuk serta mengetahui dan mengidentifikasi kendala dan upaya dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Genuk.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *yuridis empiris*, dengan kata lain jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu

² Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.³ Penelitian ini termasuk kedalam penelitian empiris karena hendak mengetahui implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk, karena dalam penelitian penulis memerlukan data yang diperoleh harus dengan terjun langsung ke lapangan dan masyarakat. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, deskripsi yang dimaksudkan adalah terhadap data primer dan juga data sekunder yang berhubungan dengan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dengan menggunakan peraturan perundang-undangan dan teori yang relevan, analisis juga dilakukan dengan menggunakan cara kualitatif dan teori hukum terhadap penerapan kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk.

Dalam penentuan sampel metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu suatu teknik dalam pengambilan data dari sebuah populasi yang didasarkan dengan adanya target atau tujuan tertentu dalam suatu penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang khususnya kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk yang merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Semarang. Sedangkan dalam pengumpulan sampel jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama, baik melalui observasi, wawancara, dokumentasi, eksperimen, dan sebagainya yang kemudian diolah oleh peneliti. Sedangkan data Sekunder diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian.⁴ Data sekunder pada umumnya berupa bukti, hasil penelitian, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk

Dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang. Untuk menyelenggarakan PATEN maka Kecamatan Genuk harus memenuhi persyaratan penyelenggaraan PATEN sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN Pasal 5 mengenai syarat penyelenggaraan PATEN sebagai berikut:

Syarat Substantif

Secara substantif Pemerintah Kota Semarang telah memiliki landasan hukum pelimpahan kewenangan untuk pelaksanaan PATEN yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewewenang Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut bisa tercapai. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan sebagai peraturan bupati/walikota. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan.

³ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2002), halaman 15.

⁴ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum-Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2015), halaman 34.

Syarat Administratif

a. 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. Pelaksanaan PATEN di kecamatan harus memberikan kepuasan yang sangat baik kepada masyarakat, pemberian pelayanan dari para pegawai kecamatan harus memahami tugas-nya terhadap masyarakat yang melaksanakan PATEN. Kebijakan ini harus sesuai dengan SOP (Standart Operating Procedure), dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Genuk sudah memenuhi SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh siapapun karena menjadi acuan dalam bekerjanya implementor.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan sumber daya administratif yang sangat berperan bagi keberhasilan tugas dari instansi pemerintah seperti Kantor Kecamatan Genuk dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Sarana dan Prasarana yang ada di ruang pelayanan PATEN di Kecamatan Genuk adalah :loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, ruang tunggu, perangkat pendukung Lainnya, AC, televise, dan background Kecamatan Genuk.

Syarat Teknis

Petugas informasi bertugas memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang sedang mereka ajukan atau memberikan informasi kepada masyarakat yang kurang mengetahui tentang pelayanan PATEN dan sebagainya. Petugas loket/penerima berkas bertugas melayani loket pendaftaran dan menerima berkas dari masyarakat yang akan melakukan pelayanan, petugas operator komputer biasa nya bertugas didepan komputer, dan bagian yang memegang sejumlah uang adalah tugas pemegang uang kas. Syarat teknis penyelenggaraan PATEN sejauh ini dalam ketersediaan petugas atau pegawai di kantor Camat Genuk belum memadai dalam hal pelayanan PATEN. Untuk menyelenggarakan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Genuk harus berprinsip sesuai dengan pasal 5 Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar PATEN di Kota Semarang yaitu kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, Akurasi, Keamanan dan kenyamanan.⁵

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat serta mudah dilaksanakan. Prinsip kesederhanaan itu sendiri lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Genuk berdasarkan prinsip kesederhanaan masyarakat dapat datang langsung ke Kecamatan Genuk dengan membawa berkas yang sesuai dengan persyaratan SOP dan mudah bertemu dengan pegawai yang berada di kantor untuk mendapatkan pelayanan. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Genuk dapat dinilai sudah mencapai unsur kesederhanaan karena Kantor Kecamatan Genuk telah menetapkan prosedur pelayanan secara baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu pelayanan yang disusun sedemikian rupa dengan menerapkan sistem antrian di loket

⁵ Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar PATEN di Kota Semarang.

maka akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan memperoleh keadilan serta kenyamanan dalam pelayananan PATEN.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kantor Kecamatan Genuk telah menerapkan prosedur dengan prinsip kejelasan yang dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan ataupun hal yang merugikan masyarakat. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam hal kejelasan biaya, untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Genuk tidak dikenakan biaya sepeserpun sehingga masyarakat tidak harus membayar karena pembiayaan dari pendelegasian kewenangan dibebankan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Semarang, apabila ada pengurusan yang memerlukan biaya penerima tersebut merupakan penerimaan daerah dan wajib di setor ke Kas Daerah.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Genuk dimulai dari pukul 08.30 sampai dengan pukul 14.00 ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu ini akan membantu masyarakat lebih mudah menyesuaikan diri dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Genuk. Selain itu, kepastian waktu ini bertujuan untuk menentukan waktu kerja dan lamanya pelayanan. Dengan adanya kepastian waktu ini maka akan mengatur dan memberikan keluasaan masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya sekaligus memberikan batasan waktu bagi masyarakat untuk mengurus administrasi sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Senada dengan pendapat tersebut bahwa kepastian waktu akan memberikan sikap saling percaya antara masyarakat dan pegawai dan agar terjadi komunikasi yang baik serta menghindari masalah yang tidak diinginkan.

c. Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, sah yaitu produk pelayanan publik diakui oleh undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dapat digunakan di instansi selanjutnya dan secara sah diakui oleh Undang-undang. Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Genuk sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat yang datang. Akan tetapi, pihak Kantor Kecamatan Genuk memberikan penjelasan bahwa tingkat akurasi waktu pelayanan ini tergantung pada kelancaran yang dilakukan oleh Dukcapil sebagai induk pelaporan kerja.

d. Keamanan dan Kenyamanan

Proses dan pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Keamanan disini termasuk keamanan kendaraan atau barang bawaan masyarakat. Misalnya seorang pegawai pelayanan diberikan kepercayaan untuk memberikan berkas kepada pimpinan maka pegawai pelayanan harus menjamin keamanan barang tersebut supaya utuh sampai di ruang pimpinan. Selain keamanan dari gangguan, masyarakat juga membutuhkan rasa percaya terhadap pegawai atas keamanan data atau berkas yang masyarakat urus melalui

Kantor Kecamatan Genuk. Jaminan keamanan yang maksimal akan membuat masyarakat percaya dan memberikan kepercayaan penuh kepada pegawai Kantor Kecamatan Genuk dalam menyelesaikan segala urusannya. Dengan memberikan keamanan ini maka akan terjalin hubungan yang harmonis dan kekeluargaan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian, sifat yang dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Genuk sudah baik. Penjaminan keamanan telah dijamin oleh pihak Kantor Kecamatan Genuk dengan menerapkan sistem piket bagi pegawai dalam mengamankan hari-hari kerja.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Genuk kenyamanan yang dirasakan masyarakat masih kurang maksimal seperti diruang tunggu ketika masyarakat yang membawa anaknya yang masih kecil ataupun yang masih bayi sedang menangis yang mana hal tersebut membuat orang lain merasa kurang nyaman. Selain itu, factor yang menentukan kenyamanan adalah sikap pegawai yang berdasarkan penelitian sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Genuk mampu menciptakan kenyamanan yang baik. Keramahan dan kesantunan pegawai membuat masyarakat nyaman dan betah dalam menyelesaikan urusannya.

Kendala dan upaya dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Genuk

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Publik di Kecamatan Genuk terdapat beberapa kendala dan masalah yang dihadapi di lapangan baik kendala secara internal ataupun kendala secara eksternal.⁶ Berikut adalah beberapa kendala dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk :

a. Kendala internal

Kendala internal adalah kendala yang berasal dari dalam, berdasarkan hasil penelitian ini yang menjadi kendala internal dalam implementasi kebijakan pelayanan PATEN di Kecamatan Genuk adalah Sumber daya manusia yang masih kurang dalam pelaksanaan implementasi PATEN di Kecamatan Genuk yang dapat menjadi penghambat dalam pelayanan publik. Sumber daya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Maka, manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Karena hanya ada satu staff saja yang bertugas melayani masyarakat. Sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), karena apabila memiliki sumber daya manusia yang cukup maka pelaksanaan pelayanan akan lebih cepat. Namun di Kecamatan Genuk hanya ada satu staff saja yang bertugas melayani masyarakat maka dalam hal ini bisa menghambat lancarnya pelaksanaan PATEN di Kecamatan Genuk ketika masyarakat yang datang ramai melaksanakan proses pelayanan yang ada di kecamatan tersebut.

b. Kendala eksternal

Kendala eksternal adalah kendala yang berasal dari luar, berdasarkan penelitian yang menjadi kendala eksternal dalam implementasi kebijakan pelayanan PATEN adalah sebagai berikut :

- 1) Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mencari informasi mengenai SOP terkait dengan pemberkasan dan juga masyarakat yang kurang awam atau familiar dengan PATEN dan juga alur dalam proses pemberkasan ataupun permohonan sehingga

⁶ Muzaroah, SE. Wawancara, Kasi Pelayanan Publik Genuk, 5 Desember 2022

banyak masyarakat yang masih keliru ataupun salah dalam menyiapkan pemberkasan sehingga mengulur waktu lebih lama hal ini bisa disebabkan karena kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat, namun berdasarkan hasil penelitian dalam implementasi kebijakan pelayanan PATEN di Kecamatan Genuk sudah mengupayakan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat baik secara manual ataupun secara digital melalui website resmi Kecamatan Genuk <https://kecgenuk.semarangkota.go.id/> dan melalui akun instagram pribadi Kecamatan Genuk. Maka dalam hal ini faktor yang menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam mencari informasi mengenai SOP adalah karena kesadaran masyarakat yang rendah dalam bertanya ataupun mencari informasi mengenai SOP padahal di dalam ruang pelayanan sudah dipasang pamphlet ataupun gambar alur pelayanan yang dipasang di dinding.

- 2) Akses jalan ke Kecamatan Genuk yang masih sering banjir apabila curah hujan tinggi sehingga mengakibatkan kesulitan untuk mengakses ke Kecamatan Genuk, faktor yang menyebabkan terjadinya banjir di daerah Genuk adalah curah hujan yang tinggi, sumbatan sampah di selokan ataupun sungai, gelombang pasang yang dalam hal ini karena wilayah Genuk sendiri berbatasan dengan laut Jawa.

Sedangkan upaya untuk mengatasi kendala tersebut berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Genuk upaya yang dilakukan di Kantor Camat Genuk untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Genuk adalah sebagai berikut:

1. Program Magang

Salah satu kendala yang ada dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk adalah kurangnya sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah pegawai atau petugas khususnya di pelayanan publik, upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah bekerjasama dengan sekolah SMK (Sekolah Menengah Keatas) melalui program magang yang mana dalam hal ini sangat membantu petugas pelayanan publik apabila sedang ramai oleh masyarakat yang sedang melakukan permohonan perizinan/non perizinan.

2. Komunikasi

Upaya yang dilakukan di Kantor Camat Genuk untuk mengatasi kendala kurangnya kesadaran masyarakat dalam mencari informasi mengenai SOP PATEN di Kecamatan Genuk dan masyarakat yang kurang paham mengenai PATEN itu sendiri adalah dengan cara komunikasi yaitu pegawai di Kecamatan Genuk khususnya di bidang pelayanan publik dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat yang bertanya mengenai SOP ataupun alur permohonan dan juga memberikan sosialisasi mengenai PATEN kepada masyarakat, sosialisasi yang dimaksud adalah sosialisasi mengenai PATEN terhadap pelayanan perizinan ataupun non perizinan baik secara media cetak ataupun media elektronik dengan menggunakan Buku Saku PATEN Kecamatan Genuk. Selain itu juga di dalam ruang pelayanan di Kecamatan Genuk terpasang baliho dan brosur mengenai SOP PATEN di Kecamatan Genuk agar memudahkan masyarakat dalam proses permohonan perizinan/non perizinan.

3. Mengurangi debit air dengan menggunakan pompa air

Curah hujan seringkali mengakibatkan banjir di wilayah Kecamatan Genuk sehingga hal ini dapat menghambat pelayanan PATEN di Kecamatan Genuk itu sendiri dan juga menghambat kerja bagi pegawai di Kantor Camat Genuk. Maka untuk mengatasi hal ini upaya yang dilakukan di Kantor Camat Genuk adalah dengan menggunakan pompa air untuk mengurangi jumlah debit air yang ada di Kantor Camat Genuk sehingga pelayanan yang ada di Kantor Camat Genuk tetap berjalan walaupun banjir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Genuk sudah sesuai dengan syarat-syarat untuk menyelenggarakan PATEN yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu syarat secara substansi, administrasi, dan teknis. Selain itu implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Genuk sudah sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan PATEN yang tercantum dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar PATEN di Kota Semarang yaitu meliputi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, akurasi, keamanan dan kenyamanan. Namun belum sepenuhnya berjalan secara optimal karena terdapat beberapa kendala yaitu, kurangnya pegawai dalam bidang pelayanan PATEN dan belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan di Kecamatan Genuk.
2. Kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Genuk secara internal dan eksternal. Kendala internal adalah kurangnya sumber daya manusia yaitu pegawai/staff di bidang pelayanan publik sehingga menghambat pelaksanaan PATEN, sedangkan kendala eksternal adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam mencari informasi mengenai pemberkasan sehingga mengulur banyak waktu, dan susah akses jalan ke Kecamatan Genuk apabila musim penghujan tiba dikarenakan seringnya terjadinya banjir.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Genuk adalah program magang untuk membantu pegawai di bidang pelayanan publik, melakukan sosialisasi baik secara media cetak ataupun melalui media elektronik, dan apabila banjir untuk mengurangi debit air di Kantor Kecamatan Genuk dengan menggunakan pompa air.

REFERENSI

Buku

- Agustino, Leo. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung:Alfabeta, 2012.
- Marzuki, Peter M. *Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Mukti, Fajar dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum-Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Surbarsono, A.G. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori, Dan Aplikasi.4* Yogyakarta: Gava Media. 2017.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabets, 2013.
- Waluyo, Bambang Waluyo. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta : Sinar Grafika. 2002.
- Winarno, Budi. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Zaenal, Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*, 2014.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan*, 2008.

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), 2010.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2003.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang, 2012.

Jurnal

Agustriani Susanti Manurung, Heri Kusmanto dan Usman Tarigan. 2018. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi". *Jurnal Administrasi Negara* 6. Vol 1. 47 – 54. (<http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>).

Daim, Nuriyanto. 2014. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? ". *Jurnal Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur*. Vol.11 No. 3. (<https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>).

Skripsi

Rizqi Fajar Eko J. 2014. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo)*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

Vera Arvianty. 2017 . *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga*. Universitas Terbuka.

Internet

Pengadilan Negeri Karanganyar. "Pelayanan Publik". (online). (<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik> , diakses 18 April 2022).

Pinhome. "Genuk Semarang". (online). (<https://www.pinhome.id/info-area/semarang/genuk/> , diakses pada 16 April 2024). 2021.

Putra, Muslimin B. "Mengenal Pelayanan Publik". (online). (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> , diakses 18 April 2024). 2020.