

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN  
PUBLIK  
(STUDI KASUS DI KECAMATAN CICALENGKA KABUPATEN  
BANDUNG)**

<sup>1</sup>Rizal Ahmad Hidayat

<sup>2</sup>Novie Indrawati Sagita

<sup>3</sup>Selvi Centia

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Pemerintah, Universitas Padjadjaran

<sup>2</sup> Departemen Ilmu Pemerintah, Universitas Padjadjaran

<sup>3</sup> Program Studi Administrasi Pemerintah, Universitas Padjadjaran

E-mail Koresponden: [rizal16004@mail.unpad.ac.id](mailto:rizal16004@mail.unpad.ac.id)

**Abstract**

*This research was conducted to find out how the implementation of District Integrated Administrative Services in Cicalengka District, Bandung Regency. The background of the PATEN program is public service which is felt to be far from good and experiencing several obstacles. Therefore, the government through Domestic Regulation Number 4 of 2014 concerning Guidelines for District Integrated Administrative Services has made improvements to services to improve services to the community. But in its implementation, there are still obstacles. The purpose of this study was to examine the implementation of the District Integrated Administrative Services program in Cicalengka District, Bandung Regency based on Edward III's theory of communication factors, resources, dispositions, and bureaucratic structures. The researcher in this study used a descriptive qualitative method by collecting data through library research and field studies. The author performs data analysis techniques using data reduction, and data presentation and concludes. The results of this study indicate that the implementation of District Integrated Administrative Services in Cicalengka District, Bandung Regency has been running quite well, although the infrastructure is not optimal. Based on the results of the study as a whole the implementation of PATEN is good.*

*Keywords: Cicalengka District, District Integrated Administrative Services, Implementation, PATEN Program.*

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. Program PATEN dilatar belakangi oleh pelayanan publik yang dirasakan masih jauh dari kata baik dan mengalami

beberapa kendala. Maka dari itu pemerintah melalui Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan melakukan pembenahan pelayanan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam implementasinya masih ada saja kendala dalam pelaksanaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji implementasi dari program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung berdasarkan teori Edward III dari faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Peneliti dalam penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui data studi kepustakaan dan studi lapangan. Penulis melakukan Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung sudah cukup berjalan dengan baik meskipun sarana prasarana tidak optimal. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan implementasi PATEN sudah baik.

kata Kunci: Implementasi, Kecamatan Cicalengka, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Program PATEN

## Latar Belakang

Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah mendorong pemerintah melaksanakan desentralisasi dan otonomi daerah. Pemerintahan Daerah memiliki hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah. Pemerintahan Daerah dituntut untuk melaksanakan pelayanan dasar atau pelayanan publik untuk memenuhi

kebutuhan dasar warga negara agar dapat melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Barat No 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan 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. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak hak dasar yang dimiliki setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan

yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh penduduk dan warga negara tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam Peraturan Daerah Jawa Barat No 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai tolok 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. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Banyak

hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, sikap perilaku petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap melayani sebagai abdi masyarakat, tidak jelasnya waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Pemerintah daerah diharapkan terus berinovasi dalam melakukan perbaikan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan dapat menjadi akselerator (percepatan) dalam meningkatkan akses dan mutu pelayanan publik di daerah. Posisi kecamatan menjadi sangat penting mengingat banyak pihak berharap agar kecamatan mampu berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini dapat dilihat dari kondisi waktu pelayanan yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan itu sendiri.

Kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Kewenangan kecamatan tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara urusan pemerintahan umum. Sebagai pelaksana perangkat daerah kabupaten/kota, camat melaksanakan sebagian kewenangan

bupati/wali kota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggara urusan pemerintahan umum dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, camat secara berjenjang melaksanakan tugas pemerintah pusat di wilayah kecamatan. Dengan kedudukannya tersebut, kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis di kabupaten/kota, baik dari tugas dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga perlu pengaturan tersendiri yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan dengan peraturan pemerintah.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. Mengingat posisi strategis dalam hubungannya dengan penyelenggaraan pemerintahan kabupaten/kota, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat bantu dalam pelayanan publik. Inovasi yang dapat dilakukan adalah sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat menjadi PATEN.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang selajutnya disingkat menjadi PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat

disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan di kecamatan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Ruang lingkup dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah pelayanan di bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

PATEN merupakan salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN juga merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, pemerintah pun dituntut untuk beradaptasi dan terus melakukan revolusi pelayanan publik terbaik. Sistem pelayanan PATEN, dinilai memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih prima melalui canggihnya teknologi.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah Daerah mengarahkan daerahnya untuk melaksanakan PATEN, tak terkecuali bagi kabupaten atau kota di Provinsi Jawa Barat. Kebijakan ini disambut dengan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bandung, dimana satu tahun kemudian pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kabupaten Bandung dikeluarkan berdasarkan diterbitkannya Keputusan Bupati Bandung No 138/Kep.368-Pemum/2011 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan kemudian disusul dengan terbitnya Keputusan Bupati Bandung

No 138/Kep.420-Pemum/2011 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Bandung.

Langkah Pemerintah Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan publik khususnya kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) memperoleh penilaian positif Dirjen Pemerintahan Umum Kemendagri Ir. Agung Mulyana ,MSi. Menurutnya PATEN di Kabupaten Bandung sudah lebih maju, karena sudah dilengkapi berbagai fasilitas lain melebihi standar yang sudah ditentukan. Bahkan program PATEN di Kabupaten Bandung layak menjadi laboratorium hidup untuk dijadikan contoh bagi kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Tujuh kecamatan di Kabupaten Bandung mendapatkan ISO 9001:2008 tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Ketujuh kecamatan tersebut yaitu Kecamatan Pameungpeuk, Kutawaringin, Ciparay, Cileunyi, Cicalengka, Margahayu dan Kecamatan Solokan Jeruk. Perolehan ISO ini baru pertama kalinya terjadi di Indonesia khususnya dalam Program PATEN. Adanya penghargaan ISO tersebut, maka menarik peneliti untuk menjadikan Kabupaten Bandung sebagai objek penelitian mengenai pelayanan administrasi terpadu dengan mengambil objek penelitian di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Cicalengka ini sepatutnya sudah mencerminkan kualitas pelayanan yang disebutkan dalam maksud penyelenggaraan PATEN didalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, karena dengan telah lamanya PATEN di terapkan di Kecamatan Cicalengka yakni selama lebih dari 6 tahun

lamanya (2020). Seharusnya pihak kecamatan telah berhasil memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak ada lagi terjadi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang baik dari pemerintahan kecamatan dalam hal ketepatan waktu, sikap petugas yang masih belum mempunyai sifat melayani dan hal lainnya.

Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengimplementasian program PATEN di Kecamatan Cicalengka yang sebelumnya mendapatkan penghargaan ISO. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan maka dapat diartikan kebijakan tersebut mengalami kegagalan meskipun kebijakan tersebut telah terimplementasikan. George C. Edward III berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi implementasi difokuskan pada faktor internal lembaga implementor seperti komunikasi, sumber daya, sikap dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut harus saling berintegrasi satu sama lain untuk membantu atau menghambat pengimplementasian kebijakan.

### Metode

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki. Secara harfiah, metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian. (Nazir, 2011:54). Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian yang bertujuan

untuk mengeksplorasi objek penelitian. Peneliti menggunakan metode deskriptif karena metode ini dapat memberikan penjelasan atau gambaran keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian, baik dari hasil wawancara, observasi maupun dokumen sebagai bahan analisis. Jenis pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini berupaya menyajikan gambaran yang terperinci mengenai suatu situasi khusus dilokasi penelitian dengan tujuan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang akan diteliti.

Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi Pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka dilakukan peneliti dengan teknik mengumpulkan, memahami, dan menelaah sumber data-data dan informasi dengan membaca dan mencatat bahan-bahan tertulis dari berbagai sumber, seperti literatur/buku bacaan, karya ilmiah dan jurnal, serta berita-berita yang ada relevansinya terhadap penelitian ini. Untuk memperoleh data lapangan, peneliti melakukan cara berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan penelitian yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:218) bahwa, teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang informasi yang diperlukan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti.

Teknik analisis data dalam menganalisa penelitian ini peneliti

menggunakan teknik analisis data secara kualitatif, dimana data yang diperoleh diklasifikasikan, dan disajikan apa adanya untuk memperoleh gambaran tentang fakta yang ada di lapangan. Menurut Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2011:245) analisis data terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu diantaranya reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penulis juga menganalisa permasalahan dengan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dengan analisis upaya pemecahan masalah sebagai tindak lanjut dari analisis SWOT.

Dalam rangka menguji validasi data dalam sebuah penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Menurut Patton dalam (Moleong, 2016:330) triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik**

Kecamatan Cicalengka merupakan satu kecamatan di Kabupaten Bandung dengan luas wilayah 4.540,708 Ha yang terletak di sebelah utara Ibu Kota Kabupaten Bandung dengan jarak  $\pm$  50 km dari pusat Ibu Kota Kabupaten. Kecamatan Cicalengka diresmikan menjadi kecamatan definitif pada Tahun 1967. Dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan wilayah Kecamatan Cicalengka terdiri dari 12 Desa yaitu : Desa Dampit, Desa Cicalengka

Kulon, Desa Cicalengka Wetan, Desa Tanjungwangi, Desa Tenjolaya, Desa Babakan Peuetuy, Desa Nagrog, Desa Narawita, Desa Margaasih, Desa Cikuya, Desa Waluya dan Desa Panenjoan yang secara keseluruhan meliputi 46 Dusun, 158 RW dan 546 RT.

Berikut ini penulis paparkan hasil penelitian terkait implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka.

#### **a. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen berada dalam satu tempat. Ini bermaksud agar kecamatan menjadi pusat pelayanan dan simpul pelayanan bagi badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu PATEN juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Selanjutnya sebelum menyelenggarakan PATEN, Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi beberapa syarat, yaitu syarat substansif, syarat administratif dan persyaratan teknis.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada persyaratan substansif yaitu pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Di Kabupaten Bandung sendiri diatur dalam Keputusan Bupati Bandung Nomor 137.1/Kep.615-KSOTDA/2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dari Bupati Kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Kita dapat membedakan bidang peizinan dan non perizinan dengan melihat pada dokumen

mana yang sifatnya diterbitkan untuk personal dan bukan diterbitkan untuk personal. Dokumen yang sifatnya personal antara lain adalah penerbitan KTP, KK, Akte Kelahiran dan Akte Kematian, Kartu Keluarga Miskin, DTKS serta lainnya. Sedangkan dokumen yang sifatnya bukan personal adalah pembuatan IMB, perizinan reklame dan perizinan pariwisata serta lainnya. . Namun di Kecamatan Cicalengka sendiri peran Kecamatan hanya memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan kantor di Kabupaten, seperti halnya E-KTP yang blanko nya masih ada di Disdukcapil. Sehingga masyarakat yang mengajukan pembuatan E-KTP untuk blanko nya masih harus menunggu dari Disdukcapil.

Persyaratan administratif mencakup standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN. Standar pelayanan di Kecamatan Cicalengka telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya jenis pelayanan yang terdiri dari pelayanan perizinan dan non perizinan, persyaratan pelayanan dan proses/prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, adanya pejabat yang bertanggung jawab yaitu Camat dan petugas pelaksana PATEN, waktu pelayanan yang tidak berbelit dan juga dipercepat juga biaya pelayanan yang dibebankan gratis kepada masyarakat sesuai dengan bidang pelayanannya.

Persyaratan teknis meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis. Sarana prasarana di Kecamatan Cicalengka dinilai sudah cukup memadai sesuai dengan Permendagri No. 4 Tahun 2010, meliputi adanya loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan

informasi, tempat penanganan dan pengaduan, tempat piket, dan ruang tunggu masyarakat. Namun untuk sarana penunjang PATEN dari Kabupaten Bandung sendiri berupa SIMACAN tidak berfungsi sebagaimana mestinya, dengan sering terjadi gangguan jaringan dan sebagainya. Hal ini dikarenakan alat dan peralatan yang sudah cukup lama. Pelaksanaan PATEN juga harus adanya pelaksana teknis, yang di Kecamatan Cicalengka terdiri dari petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer. Para pelaksana teknis ini sendiri haruslah orang yang mengerti dibidangnya masing-masing. Dalam pelaksanaannya ada juga petugas yang sebisanya bertugas, seperti kurangnya ahli IT. Namun di Kecamatan Cicalengka sendiri para petugas cukup baik dalam melaksanakan tugasnya.

#### **b. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditinjau dari Berbagai Aspek**

Aspek komunikasi berpengaruh dalam keberhasilan dari implementasi suatu kebijakan yang dapat terwujud apabila komunikasi antar implementor kepada masyarakat berjalan dengan baik. Dalam aspek komunikasi memiliki beberapa aspek antara lain transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dalam transmisi komunikasi di Kecamatan Cicalengka berjalan dengan baik, mekanisme sosialisasi dilakukan oleh Disdukcapil Bandung dengan didampingi dari Kemendagri dengan mengundang secara langsung kepada kecamatan. Dalam kejelasan komunikasi dalam kebijakan PATEN sudah cukup jelas dan mudah dipahami, karena sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam konsistensi komunikasi sudah konsisten dari awal diimplementasikan dan telah tertulis dengan jelas dalam petunjuk pelaksana dan teknis program PATEN.

Aspek sumber daya berperan penting dalam mengimplementasikan kebijakan yang harus didukung oleh aparatur yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai begitu pula dengan dukungan dana operasional. faktor sumber daya pada Implementasi Pelayanan Terpadu di Kecamatan Cicalengka dinilai belum efektif, khususnya SDM. Karena hanya ada tiga petugas personal saja yang melayani masyarakat pada loket meja pelayanan. Dalam pelayanan juga adanya metode saling mengisi, yang sekilas terlihat faktor komunikasi dan kerjasama tim yang baik, namun akan terjadi penumpukan kerja kepada pihak yang mengisi kekosongan tersebut sehingga pelayanan berjalan tidak cukup efektif.

Aspek disposisi pelaksana juga berperan dalam implementasi PATEN, pelaksana harus memiliki kemauan/keinginan untuk melaksanakan kebijakan tersebut dengan baik. Di Kecamatan Cicalengka masih ada sikap biasa saja dari kebijakan program PATEN karena dilihat saat penulis melakukan wawancara, para pelaksana seperti hanya sekadar melakukan kewajiban.

Aspek struktur organisasi terdiri dari dua hal yaitu mekanisme dan struktur organisasi itu sendiri. Mekanisme dalam Implementasi Kebijakan biasanya sudah dibuat *standart operation procedur* atau biasa disingkat dengan SOP. Untuk SOP pelayanan PATEN sudah ada dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 yang menjadi pedoman bagi pelaksana dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Struktur organisasi dalam Implementasi Kebijakan di Kecamatan

Cicalengka khususnya dalam menjalankan PATEN harus sesuai dengan prosedur, dengan sistem kerja yang baik, pembagian kerja, wewenang dan kordinasi antar instansi harus dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**c. Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung**

Analisis SWOT termasuk suatu teknik atau metode yang digunakan untuk mendapatkan kesimpulan dengan memaksimalkan adanya kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunity*) dengan meminimalisirkan adanya kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Unsur-unsur dalam SWOT tersebut membantu untuk memberikan cara sederhana dalam memperkirakan, merumuskan dan menentukan sebuah strategi terhadap suatu perencanaan supaya lebih efisien dan optimal. Hal ini, digunakan oleh peneliti untuk memberikan upaya atau solusi alternatif dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka.

**1. Kekuatan (*strengths*)**

- a) Komunikasi dan koordinasi sudah berjalan dengan baik
- b) Adanya standar dan ukuran SOP yang jelas
- c) Petugas mempunyai peran yang jelas dalam melayani warga
- d) Adanya informasi mengenai jenis pelayanan, dan prosedur untuk memperoleh pelayanan

**2. Kelemahan (*Weakness*)**

- a) Jumlah SDM masih terbatas dari segi kuantitas
- b) Kualitas sarana dan prasarana ada yang kurang maksimal

**3. Peluang (*Opportunities*)**

- a) Adanya pendelegasian kewenangan kabupaten ke kecamatan membuat warga tidak perlu pergi jauh ke kabupaten.
- b) Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan pelayanan bila tidak sesuai.

**4. Ancaman (*Threats*)**

- a) Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang semakin meningkat
- b) Kurangnya minat membaca masyarakat membuat mereka kekurangan informasi

**d. Strategi yang perlu dilakukan dalam mengatasi faktor kelemahan, tantangan serta memanfaatkan faktor kekuatan dan peluang dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung**

Setelah peneliti memaparkan kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*threat*) dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, penulis menyusun strategi dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang ada. Berikut ini uraian analisisnya:

**1. Strategi Kekuatan-Peluang (SO)**

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memaksimalkan sumber daya yang ada.

**2. Strategi Kekuatan-Ancaman (ST)**

- a) Memaksimalkan pelaksanaan SOP yang ada dan meningkatkan komitmen para implementor.
3. Strategi Kelemahan-Peluang (WO)
  - a) Memaksimalkan dan meningkatkan sumberdaya manusia serta memanfaatkan sarana dan prasarana supaya lebih optimal
4. Strategi Kelemahan-Ancaman (WT)
  - a) Meningkatkan sosialisasi dengan menggunakan media yang menarik sehingga informasi dapat tersampaikan kepada masyarakat

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan sebelumnya mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cicalengka, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan harus memenuhi tiga syarat, yaitu syarat substansif, administratif dan teknis. Secara syarat substansif Bupati Kabupaten Bandung melimpahkan wewenang kepada kecamatan sebanyak 27 sub bidang dalam hal kewenangan perizinan dan non perizinan. Secara sarat administratif, pelaksanaan PATEN dikecamatan Cicalengka sudah terpenuhi dengan adanya standar operasional prosedur pelayanan. Sedangkan syarat teknis masih mengalami keterbatasan karena sarana prasarana menunjang tidak memadai.
2. Kecamatan Cicalengka memiliki kekuatan dalam standar prosedur

pelayanan yang jelas dan petugas yang memiliki peran yang jelas, kelemahan yang terdapat di Kecamatan Cicalengka masih terbatas kepada sarana dan prasarana penunjang PATEN yang belum optimal. Selain itu juga Kecamatan Cicalengka memiliki peluang dengan adanya pelimpahan kewenangan membuat masyarakat tidak perlu lagi pergi jauh ke Kabupaten, cukup di kecamatan saja, namun Kecamatan Cicalengka juga memiliki ancaman yaitu kebutuhan masyarakat akan pelayanan public meningkat tanpa diimbangi dengan kurangnya membaca informasi mengenai pelayanan yang ada.

3. Penulis mengemukakan strategi sebagai upaya penyelesaian permasalahan yang ada dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada di Kecamatan Cicalengka. Rekomendasi strategi yang diajukan oleh penulis yaitu memaksimalkan sumber daya yang ada dengan penambahan atau perbaikan sarana prasarana, serta menggunakan media yang menarik agar masyarakat lebih memahami tentang informasi pelayanan.

### References :

#### Buku

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Dian, Sad Utomo. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Inovasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan*. Jakarta:

- Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri RI.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Handayani, Soewarno. 1982. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*. Jakarta: PT Inti Idayu Press
- Moenir, H.A.S. (2010). *A. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bogor: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasution. 2003. *Metode Research*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Nazir, Moch. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2003b. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 2*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Rasyid, Ryaas. 2003. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Pemerintahan*. Jakarta: PT Mutiara Sumber Widya
- Sinambela, dkk. (2005). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Wahab, Solichin, (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik: Teori Dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Perundang-undangan**
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Peraturan Daerah Jawa Barat No 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- <https://www.bandungkab.go.id/arsip/paten-kabupaten-bandung-layak-jadi-laboratorium-hidup>
- <https://www.republika.co.id/berita/nasional/jawa-barat-nasional/14/03/16/n2j92h-tujuh-kecamatan-di-kab-bandung-dapat-iso>

**Acknowledgment :**

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Pemerintah Kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, juga masyarakat Kecamatan Cicalengka yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan maksimal dan dapat diselesaikannya karya ilmiah berupa jurnal. Semoga dengan dipublikasikannya karya ilmiah ini dapat memberikan pengetahuan dan bahan diskusi bagi para pembaca.