

Abstrak

Ira Bahtiar (1158010134) “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gede Bage Kota Bandung”

Penelitian ini di latarbelakangi oleh kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Terbitnya peraturan ini merupakan suatu langkah strategis yang diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun kenyataannya kepuasan masyarakat masih rendah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dimana kualitas dari pelayanan itu sendiri belum memenuhi harapan mereka. Hal tersebut bisa berkaitan dengan pengurusan pelayanan yang terkesan ribet, waktu pelayanan yang diberikan terkesan lama, dan biaya pelayanan itu sendiri, selebihnya sikap dari petugas personal dalam melayani juga masuk pada kategori apakah mencerminkan sikap pelayanan yang baik atau tidak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Kebijakan PATEN sekaligus Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan tersebut.

Penelitian ini mengacu pada teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan George C.Edward III. Menurut George Edward III terdapat empat variabel yang bekerja mempengaruhi berjalanya roda implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan metode deskriptif. Pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Gede Bage sudah berjalan mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN, namun masih memiliki kekurangan terutama pada faktor sumber daya yaitu kuantitas, dan kualitas staf, serta fasilitas, Pada faktor komunikasi, Kecamatan Gede Bage bahwa pola komunikasi di kantor kecamatan gede bage sudah berjalan dnegan baik, antara petugas personal pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pada faktor disposisi, dikantor kecamatan gede bage dalam menjalankan PATEN belum efektif hal ini dikarenakan masih ada oknum pelaksana yang melakukan penyelewengan, kemudian, pada faktor struktur birokrasi/organisasi dapat diketahui bahwa dilihat dalam menjalankan PATEN struktur organisasi di kantor kecamatan gede bage ini telah melakukan dan menerapkan sesuai dengan aspek mekanisme dari struktur organisasi yang ada, selalu melakukan pelaksanaan pelayanan berdasarkan pada standar operation procedur. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada implementasi PATEN di Kecamatan Gede Bage adalah komunikasi dan struktur birokrasi.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, PATEN