

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah sebagai daerah yang memiliki otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya agar mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang bersama dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan hal tersebut merupakan kewajiban dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan itu. Tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bukan hanya menciptakan suatu pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana caranya agar pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan tidak membeda-bedakan status maupun golongan masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil juga demokratis.

Seperti yang diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara harus melaksanakan seluruh kepentingan publik yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Fungsi utama dari penyelenggara pemerintahan yaitu mengayomi dan melayani masyarakat. Kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan terjamin apabila tugas dan fungsi pemerintah

dilaksanakan secara optimal. Sebagai abdi masyarakat, pelayanan merupakan tugas yang hakiki dari aparatur pemerintahan yang memiliki pengertian bahwa harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat serta memperlancar urusan dari tiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugasnya.

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, membawa konsekuensi penting atas diselenggarakannya pemerintahan, baik di pemerintahan pusat maupun di pemerintahan daerah. Dari adanya pergeseran paradigma pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi, maka tiap pemerintah Kabupaten/Kota mempunyai wewenang untuk mengatur urusan rumahtangganya sendiri. Oleh sebab itu setiap pemerintah Kabupaten/Kota sebagai ujung tombak pemerintahan daerah mendapatkan hak otonomi sebesar-besarnya demi meningkatkan dan memajukan daerah berdasarkan potensi yang ada di daerah tersebut, sehingga tugas-tugas pemerintahan mampu dijalankan secara maksimal.

Salah satu tujuan dari diberlakukannya Undang-undang No. 23 Tahun 2014 yaitu agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat dan diharapkan juga dapat memberikan dampak nyata yang besar terhadap peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Dari adanya perubahan paradigma pemerintahan menjadi desentralisasi memungkinkan akan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah agar melakukan berbagai inovasi dalam pemberian dan peningkatan dari kualitas pelayanan tersebut. Aparat birokrasi pemerintahan di daerah diharapkan dapat

,enyelenggarakan pelayanan publik yang lebih mengutamakan pada pelayanan yang prima kepada masyarakat seiring dengan bertambah besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah.

Paradigma pelayanan lama (Old Public Administration/OPA) memosisikan masyarakat sebagai pihak yang “melayani” bukannya “dilayani”, pelayanan yang harusnya ditujukan untuk masyarakat umum kadang kala berubah menjadi pelayanan masyarakat pada negara. Paradigma baru pelayanan publik (New Public Service/NPS) yang kini semakin berkembang menyebabkan budaya birokrasi tidak lagi bisa mengandalkan kewenangan dan budaya minta dilayani, akan tetapi sebaliknya yaitu lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang mana berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hingga saat ini, pelayanan menjadi suatu kebutuhan yang *penting* yang mana harus diwujudkan oleh pemerintah. Masyarakat zaman milenial yang mulai kritis terhadap penyelenggaraan pemerintahan ini menyebabkan pemerintah tidak lagi bisa untuk bersikap acuh tak acuh jika berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Belum lagi adanya dampak dari demokrasi yang diselenggarakan melalui slogannya yaitu “dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat” menjadikan masyarakat peka dan peduli dalam menuntut haknya untuk dilayani oleh negara. Masyarakat menganggap dirinya bahwa masyarakat merupakan penyumbang terbesar dalam pembangunan negara melalui pembayaran pajak di tiap tahunnya, sehingga bagi masyarakat perlu untuk menikmati timbal balik hasil dari penyelenggaraan negara itu sendiri.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa yang dimaksud dari pelayanan publik yaitu rangkaian kegiatan untuk pemenuhan dari kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berkaitan dengan pengertian pelayanan publik tersebut dapat diketahui bahwa hakikat dari pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Berikutnya dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan Pasal 14 ayat (1) disebutkan bahwa “Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat”. Kecamatan yang merupakan salah satu dari perangkat daerah otonom, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang luar biasa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Wewenang kecamatan dijelaskan dalam Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, disebutkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya

memperoleh sebagian pelimpahan wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi. Oleh karena itu, kecamatan sebagai suatu perangkat daerah di Kabupaten/Kota memiliki peran yang begitu strategis. Wilayah Kecamatan yang berada di posisi central harus bisa menjadi ujung tombak dari pemerintahan Kabupaten/Kota dalam barometer penyelenggaraan tugas dan fungsi dari pelayanan. Peran strategis itulah yang harus terus didukung oleh seluruh *stake holders* dalam rangka memberikan pelayanan prima.

Kecamatan dipandang begitu penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, karena banyak pihak dari masyarakat itu sendiri yang memang berharap demikian. Kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat jika dilihat dari waktu pelayanan yang tepat juga efisien, kondisi jarak yang cukup dekat, serta kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh kecamatan itu sendiri. Pemerintah dapat melihat problem tersebut karena masih banyaknya keluhan-keluhan yang diberikan kepada para penyelenggara pelayanan publik khususnya kecamatan mengenai prosedur pelayanan yang dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih kurang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena kualitas dari pelayanannya di luar dari ekspektasi masyarakat. Hal tersebut bisa berkaitan dengan pelayanan yang terlalu berbelit-belit, waktu pelayanan yang terkesan lama, juga sikap dari petugas di kecamatan itu sendiri dalam melayani masyarakat agaknya kurang mencerminkan sebagai pelayan publik yang baik.

Aparatur kecamatan juga dituntut untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan mutu

pelayanan dan juga mempunyai aparat yang memiliki kemampuan teknis dan manajerial, profesional, dan berkomitmen tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan yang mudah, cepat, dan juga tepat untuk menunjang kelancaran proses pelayanan pada tingkat kecamatan sehingga dapat diwujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan yang dilaksanakan oleh karena itu pemerintah menggulirkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang tujuannya yaitu untuk membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Melalui Peraturan Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Konsep dari PATEN itu sendiri merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat kecamatan dari tahap awal yaitu permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen di dalam satu tempat. Hal tersebut, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Bekasi berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi No. 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bekasi. Ruang lingkup dari digulirkannya program PATEN ini meliputi pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan. PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai sebuah pusat dari pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan pelayanan di Kabupaten/Kota. Bentuk layanan yang diberikan meliputi:

1. Surat Keterangan Tempat tinggal sementara
2. Surat Keterangan Kurang/Tidak mampu
3. Surat keterangan belum pernah menikah
4. Surat keterangan ahli waris
5. Surat Keterangan Tempat Usaha
6. Rekomendasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
7. Rekomendasi Kartu Keluarga (KK)
8. Rekomendasi Akte Kelahiran
9. Rekomendasi surat izin keramaian
10. Rekomendasi Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
11. Rekomendasi penggunaan Jalan Kota
12. Rekomendasi Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
13. Pembuatan Akte Jual Beli (AJB)

PATEN diselenggarakan di seluruh kecamatan yang telah memenuhi persyaratan yang ditentukan, yaitu terdiri dari syarat Substantif, syarat Administratif, dan syarat Teknis. Tiap kecamatan berupaya dalam memenuhi syarat yang ditentukan supaya kecamatan tersebut mampu menyelenggarakan PATEN dan didukung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Implementasi kebijakan PATEN merupakan fungsi pelayanan yang diselenggarakan dikecamatan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagai tolak ukur terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan kecamatan yang

baik pula, sebab PATEN memfokuskan pada peningkatan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Guna meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik serta mewujudkan visi Kecamatan Mustikajaya yaitu “Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Maju, Sejahtera dan Ihsan” juga misi utamanya yaitu “Mewujudkan Pelayanan Publik yang Terintegritas Melalui Aparatur yang Profesional”. Berikut adalah strategi dan kebijakan Kecamatan Mustikajaya dalam mewujudkan visi misi tersebut.

Tabel 1.1

Strategi dan Kebijakan Kecamatan Mustikajaya

Tujuan: Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik	
Sasaran: Tersedianya Pelayanan Publik Yang Prima	
Strategi	Kebijakan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Menindaklanjuti Pengaduan Pelayanan Publik 3. Melaksanakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 4. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik 5. Meningkatkan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan 6. Meningkatkan Disiplin Aparatur 7. Mendorong Aparatur Untuk Meningkatkan Kemampuan Dalam Pendidikan dan Pelatihan 8. Meningkatkan kualitas perencanaan pengawasan dan pengendalian pengelolaan keuangan dan asset. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik 2. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tempat pengaduan pelayanan melalui media Kotak Pengaduan maupun Media Sosial atau Online 3. Menginstruksikan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku 4. Menyediakan sarana dan prasarana kantor untuk meningkatkan dan mempercepat pelayanan 5. Menginstruksikan untuk membuat laporan capaian kinerja dan

	keuangan yang di sesuaikan 6. Monitoring dan evaluasi terhadap aparaturn 7. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparaturn 8. Monitoring, evaluasi, pengendalian serta pengawasan aset yang di miliki dan mensinkronisasikan dengan laporan keuangan
--	--

(sumber: RENSTRA Kecamatan Mustikajaya Tahun 2013-2018 Perubahan)

Melihat visi misi serta strategi dan kebijakan di atas, penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Mustikajaya masih belum maksimal dan belum sesuai. Melihat keluhan yang sering terjadi pada masyarakat terkait kualitas pelayanan dikecamatan sendiri belum begitu optimal dikarenakan panjang dan rumitnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu pelayanan, terbatasnya sarana prasarana pelayanan, perilaku dari petugas yang masih belum bersifat melayani, tidak adanya kejelasan waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapat pelayanan tersebut.

Permasalahan lainnya yaitu, kurangnya respon dan perhatian dari petugas dalam memberikan pelayanan dan belum begitu mengerti tentang prosedur maupun alur dari pelayanan itu sendiri, hal tersebut masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Masyarakat yang mau melakukan pelayanan menjadi merasa tidak nyaman dan kurang terbantu oleh petugas pelayanannya penjelasan dan alur pelayanan publik dan apa saja syarat yang harus dipenuhi, sepenuhnya belum disosialisasikan kepada masyarakat. Juga adanya *double job* yang dilakukan oleh petugas PATEN, hal tersebut akan menghambat proses pelayanan karena satu

petugas jadi bolak balik untuk melayani di loket dan melayani pengaduan (*receptionist*).

Berdasarkan data yang diperoleh, ditemukannya laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan administrasi yang mana dimulai dari adanya dugaan pungli, aparat kecamatan yang kurang melayani, hingga adanya oknum yang kurang bertanggung jawab atas pelayanan terpadu dikecamatan mustikajaya ini sehingga sangat merugikan masyarakat.

Tabel 1.2
Data Laporan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan
di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi

No	Hari/Tanggal	Laporan Pengaduan Masyarakat
1	12 Oktober 2016	Dugaan pungli dan lamanya pelayanan masyarakat (lapor.go.id/laporan/detil/dugaan-pungli-dan-lamanya-pelayanan-masyarakat-di-cimuning)
2	11 Januari 2019	Aparat kecamatan tidak membantu dalam pembuatan KTP (pengaduan.bekasikota.go.id/pengaduan/detail/rekam-data)
3	4 Maret 2019	Oknum pegawai Kecamatan Mustikajaya tolak warga ngurus KIA (transparannews.com/nasional/oknum-pegawai-kecamatan-mustikajaya-tolak-warga-ngurus-kia/)

Tidak konsistennya penyelesaian dari pelayanan administrasi merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidakkonsistenan tersebut menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas bahkan merasa tidak percaya dengan pelayanan yang

diberikan. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas serta pengimplementasian kebijakan dari kecamatan mustikajaya yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas dan agar mempermudah peneliti dalam proses penelitian maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Mustikajaya yang masih belum optimal.
2. Panjang dan rumitnya prosedur PATEN di Kecamatan Mustikajaya.
3. Perilaku petugas PATEN yang masih kurang bersfat melayani.
4. Tidak adanya kejelasan waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapat pelayanan di Kecamatan Mustikajaya.
5. Kurangnya respon dan perhatian dari petugas PATEN dalam memberikan pelayanan serta belum mengerti tentang alur pelayanannya itu sendiri.
6. Adanya *double job* petugas dalam melaksanakan PATEN di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka peneliti merumuskan beberapa pertanyaan ke dalam rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ukuran dan tujuan kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?
2. Apa saja sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?
3. Bagaimana karakteristik agen pelaksana dalam kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?
4. Bagaimana sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?
5. Bagaimana komunikasi antara organisasi dan aktivitas pelaksana koordinasi dalam implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?
6. Bagaimana lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dalam implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ukuran dan tujuan kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.

2. Untuk mengetahui sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui karakteristik agen pelaksana dalam kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.
4. Untuk mengetahui sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.
5. Untuk mengetahui komunikasi antara organisasi dan aktivitas pelaksana koordinasi dalam implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.
6. Untuk mengetahui lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dalam implementasi kebijakan PATEN yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti menggolongkan penelitian ini menjadi dua, yaitu secara teoritis dan secara praktis.

1. Secara Teoritis

- a. Dapat mengetahui Implementasi kebijakan PATEN di kecamatan Mustikajaya.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan bagi pembaca tentang PATEN di Kecamatan Mustikajaya.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan PATEN.
 - b. Bagi Kecamatan Mustikajaya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran untuk memperbaiki serta mengevaluasi PATEN di Kecamatan Mustikajaya.
 - c. Bagi umum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dari kaum terdidik kepada masyarakat luas yang ingin mengetahui tentang PATEN.

F. Kerangka Pemikiran

Kebijakan policy merupakan bagian dari proses Administrasi yang memang ditujukan untuk mengatasi dan menjawab masalah yang dihadapi masyarakat. Menurut Charles O Jhons, kebijakan adalah

Unsur-unsur formal atau ekspresi legal dari program atau keputusan-keputusan. Formal maksudnya sesuatu yang di sengaja dan berisi program-program pemerintah serta ekspresi legal merupakan legitimasi tertentu, menentukan aturan dan bila tidak dilaksanakan mendapatkan sanksi.

Implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2014:139) mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Namun pada kenyataannya, implementasi kebijakan oleh pemerintah tidak selalu berjalan dengan yang diharapkan. Gejala tersebut dinamakan *implementation gap* merupakan suatu keadaan dimana dalam proses kebijakan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijakan dengan apa yang nyatanya dicapai (sebagai hasil atau prestasi dari pelaksanaan kebijakan).

Dari pengertian tersebut maka implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai suatu keputusan mengenai kebijakan yang mendasar, biasanya dalam bentuk UU, institusi-institusi dari lembaga eksekutif yang penting atau keputusan perundangan serta implementasi kebijakan merupakan tindak lanjut kebijakan kearah praktis dan operasional.

Menurut Van Meter dan Van Horn (Agustino, 2014:142) ada enam variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik tersebut, adalah:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan.

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk

dilaksanakan di level warga, maka agak sulit memang merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2. Sumber Daya

Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (incentive) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi efektif. Tahap-tahap tertentu dari keberhasilan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetisi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pencapaian kebijakan yang telah dipengaruhi oleh karakteristik agen pelaksana. Struktur birokrasi dapat diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan.

4. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) para Pelaksana

Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karenanya kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor pelaksanaan adalah kebijakan dari atas (top down) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan

tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

5. Komunikasi antara organisasi dan Aktivitas Pelaksana Koordinasi

Semakin baik koordinasi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi, dan begitu pula sebaliknya. Implementasi akan berjalan efektif bila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam kinerja kebijakan.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

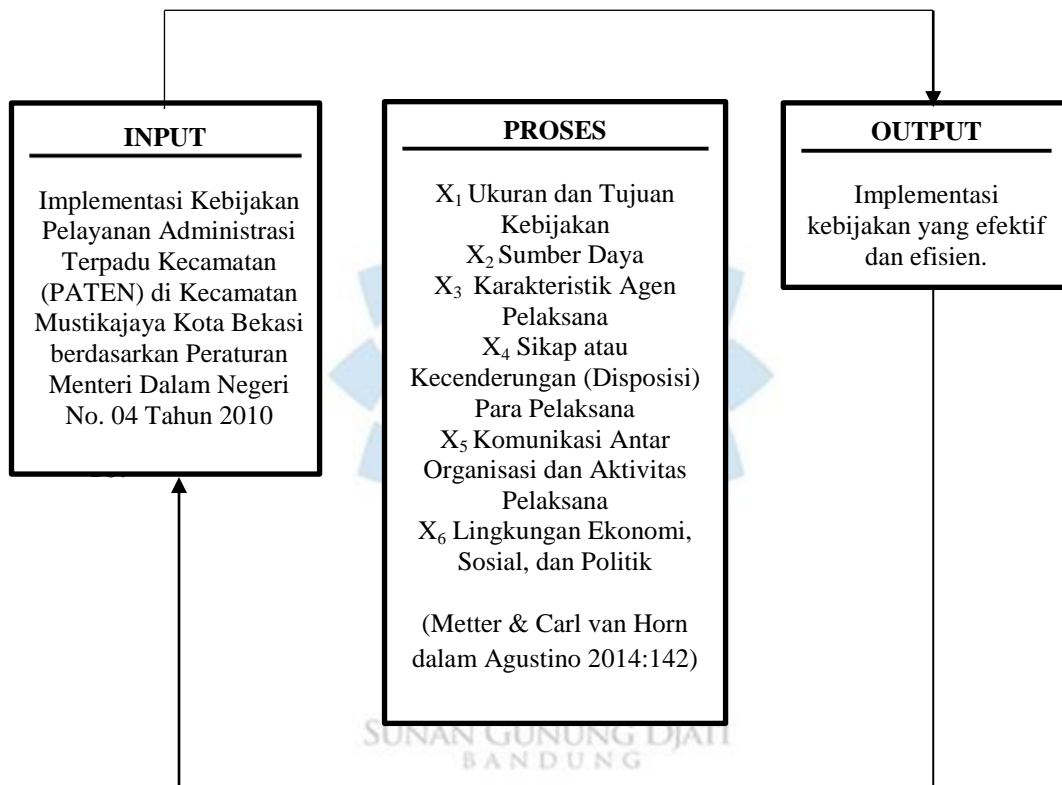
Dari berbagai penjelasan di atas baik melalui penelitian, pemahaman dan pendekatan yang dijadikan kerangka pemikiran maka dapat diungkapkan beberapa anggapan dasar penelitian sebagai berikut:

1. Kebijakan atau program adalah perangkat dari kegiatan-kegiatan atau paket dari kegiatan yang diorganisasikan untuk tujuan pencapaian sasaran khusus seperti mengamati proses PATEN di kecamatan Mustikajaya
2. Program PATEN merupakan suatu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 04 Tahun 2010 diharapkan dapat menjadi acuan

untuk aparaturn pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan mengimplementasikan kebijakan PATEN.

Gambar 1.3

Skema Kerangka Pemikiran



(Sumber: dibuat oleh peneliti 2019)

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, peneliti mengemukakan proposisi sebagai berikut: Implementasi Kebijakan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi berdasarkan dimensi pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan yang efektif dan efisien yaitu Ukuran dan Tujuan Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana,

Sikap atau Kecenderungan (Disposisi) Para Pelaksana, Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

