



**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
(STUDI DI KECAMATAN PURWOKERTO UTARA,
PURWOKERTO SELATAN, PURWOKERTO TIMUR
DAN PURWOKERTO BARAT)**

Rais Agil Bahtiar, Bambang Tri Harsanto, Alizar Isna

Program Pascasarjana Ilmu Administrasi
Universitas Jenderal Soedirman
raisagilbahtiar@gmail.com

Abstract: *This research is about Implementation of Integrated Administrative Service Program of Sub-District (PATEN) in Purwokerto. This research was conducted in four sub-districts in Banyumas District, North Purwokerto Sub-district, South Purwokerto Sub-district, Purwokerto Timur Sub-district and West Purwokerto Sub-district. This research uses explanatory quantitative approach. The policy implementation model used in analyzing the implementation of PATEN is the model proposed by George C. Edward III. This model explains that there are four variables that play a role in achieving successful implementation of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results showed that the success rate of implementation of PATEN is in the medium category. In general, PATEN has helped to bring the public services to be more accessible, but still has constraints and needs needed to be overcome. One aspect that is needed to be improved is the resources owned by each District Office because it causes the PATEN implementation in each sub-district to not run consistently. While communication, resource, disposition and bureaucratic structure are found to have positive relationship and significant influence on successful implementation of PATEN both individually and collectively.*

Keywords: *Integrated Administrative Service Program of Sub-District, Policy implementation, Public policy*

Abstrak: Penelitian ini mengenai Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) . Penelitian ini dilakukan di empat kecamatan di Kabupaten Banyumas yaitu Kecamatan Purwokerto Utara, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kecamatan Purwokerto Timur dan Kecamatan Purwokerto Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori. Model implementasi kebijakan yang digunakan dalam menganalisis implementasi PATEN adalah model yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Model ini menjelaskan bahwa terdapat empat variabel yang berperan dalam mencapai keberhasilan implementasi yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi PATEN di Purwokerto dan mengetahui hubungan dari komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi terhadap implementasi PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan implementasi PATEN masuk di kategori sedang. Secara umum PATEN sudah membantu mendekatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, namun masih memiliki kendala serta kekurangan yang perlu diatasi. Salah satu aspek yang perlu untuk ditingkatkan adalah sumberdaya yang dimiliki oleh setiap Kantor Kecamatan karena menyebabkan implementasi PATEN di setiap kecamatan tidak berjalan dengan konsisten. Sedangkan faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi ditemukan memiliki hubungan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi PATEN baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, Kebijakan publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau suatu birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pada prinsipnya, pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Instansi Pemerintah memiliki peranan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa 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.

Menyadari akan kurangnya kualitas pelayanan publik yang belum memuaskan, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 yang dilanjutkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat di sini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Beberapa persyaratan harus dipenuhi bagi kecamatan yang akan menyelenggarakan PATEN, meliputi pertama persyaratan substantif, artinya sebelum diselenggarakannya PATEN harus terlebih dahulu diawali dengan adanya pendelegasian wewenang di bidang perijinan dan non perijinan dari Bupati kepada Camat, kedua persyaratan administratif, maksudnya agar dipersiapkan terlebih dahulu standar-standar pelayanan publik (SPP) untuk masing-masing jenis pelayanan, termasuk penyusunan SOP (Standard Operating

Procedure) berkoordinasi dengan SKPD terkait, khususnya SKPD penyelenggara PTSP, dan ketiga persyaratan teknis, meliputi sarana-prasarana dan pelaksana teknis (SDM aparatur) PATEN.

Pada tanggal 25 September 2014, Kabupaten Banyumas secara resmi meluncurkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Banyumas. Layanan yang tercakup dalam PATEN antara lain (1) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (2) Penerbitan Kartu Keluarga (3) Penerbitan Surat Pindah (4) Pengantar Akta Kelahiran (5) Izin Mendirikan Bangunan (6) Izin Usaha Perdagangan (7) Izin Gangguan (8) Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum (9) Tanda Daftar Perusahaan (10) Legalisasi Umum (11) Rekomendasi (12) Surat Pengantar.

Namun, pelaksanaan PATEN di Kabupaten Banyumas sendiri nampaknya masih menemui masalah. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil survei standar pelayanan publik Ombudsman 2015. Dalam hasil survei tersebut, Kabupaten Banyumas adalah salah satu kabupaten yang mendapatkan nilai yang buruk. Pada hasil survey mengenai standar pelayanan publik tersebut, Kabupaten Banyumas mendapatkan skor 31,56 dan masuk ke zona merah. Itu berarti bahwa Kabupaten Banyumas masih memiliki tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang rendah. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa meskipun PATEN sudah dilaksanakan di Kabupaten Banyumas, namun tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik belum tercapai. Hal tersebut didukung dengan keadaan di lapangan yang menunjukkan kesenjangan antara apa yang diinginkan dan apa yang terjadi di lapangan.

Meskipun sudah diadakannya PATEN, masih ditemui masalah dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat khususnya dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan IMB. Pelayanan e-KTP dan IMB masih belum sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada. Tercatat per 16 Mei 2017 4.442 permohonan penerbitan e-KTP yang masuk masih belum bisa ditindaklanjuti. Menurut pegawai kecamatan Purwokerto Selatan hal ini dikarenakan tidak tersedianya blangko e-KTP dari pusat. Dalam rentan waktu menunggu ketersediaan blangko KTP Elektronik tersebut maka perlu dibuatkan surat keterangan KTP masih dalam proses sebagai pengganti KTP elektronik sementara. Namun

surat keterangan tersebut bukan Kecamatan yang menerbitkan melainkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas.

Selain masalah KTP, pelayanan IMB juga masih memiliki kendala. Kecamatan hanya dapat memproses pengajuan IMB untuk bangunan satu lantai dengan luas maksimal 100 m². Hal tersebut dikarenakan wewenang yang dilimpahkan ke Kecamatan hanya pelayanan pembuatan IMB dengan luas maksimal 100 m². Kecamatan hanya memiliki wewenang untuk memberikan surat pengantar yang harus diteruskan ke dinas terkait yang berada di luar kendali Kantor Kecamatan. Selain itu, karena kurangnya sumberdaya yang dimiliki, terkadang layanan perizinan dan/atau non-perizinan dapat mengalami kemunduran dari jadwal yang telah ditetapkan pada SOP, terutama ketika permintaan layanan tersebut sedang ramai. Hal tersebut menjadi masalah karena tujuan utama program PATEN adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, yang dalam realita nya masih belum terlaksana karena wewenang Kecamatan yang masih terbatas.

TINJAUAN PUSTAKA

Edward III mengemukakan bahwa ada empat variabel yang memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Empat tabel tersebut adalah komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dari komunikator terhadap komunikan yang diharapkan kedua belah pihak mempunyai persepsi yang sama.

2. Sumberdaya

Sumberdaya diposisikan sebagai input dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis. Secara ekonomis, sumber daya bertalian dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang merefleksikan nilai atau kegunaan potensial

dalam transformasinya ke dalam output. Sedang secara teknologis, sumberdaya bertalian dengan kemampuan transformasi dari organisasi.

3. Disposisi

Disposisi tertuju pada sikap pelaksana kebijakan yang mempengaruhi pelaksanaan program, bila mereka mempunyai pandangan sikap yang positif maka kebijakan tersebut akan dapat dilakukan dengan baik, namun apabila sebaliknya maka tidak akan berjalan dengan efektif.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi yang bersangkutan, dan hubungan organisasi dengan luar organisasinya.

Empat variabel yang telah disebutkan sebelumnya pada model yang dikemukakan oleh Edward III memiliki hubungan keterkaitan satu sama lain dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka akan diteliti hubungan antara komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi terhadap implementasi PATEN baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis (Sugiyono, 2000). Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Purwokerto Selatan, Purwokerto Utara, Purwokerto Timur, dan Purwokerto Barat. Lokasi ini dipilih karena masih adanya permasalahan terkait program Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN). Populasi pada penelitian ini adalah pegawai dari Kantor Kecamatan Purwokerto Selatan, Purwokerto Utara, Purwokerto Timur, dan Purwokerto Barat yang berjumlah 60 orang. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2000). Instrumen yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden berkaitan dengan tujuan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) Komunikasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN; (2) Sumberdaya berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN; (3) Disposisi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN; (4) Struktur birokrasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN; (5) Komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN.

Definisi variabel berdasarkan variabel, indikator dan pernyataan penelitian akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Implementasi PATEN	Efisiensi
	Efektivitas
	Keadilan
	Daya Tanggap
Komunikasi	Transmisi
	Kejelasan Pesan
Sumberdaya	Kuantitas SDM
	Kualitas SDM
	Fasilitas
	Keuangan
	Wewenang
Disposisi	Komitmen
	Insentif
Struktur Birokrasi	Standar Operasional Prosedur
	Fragmentasi

Dalam menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur dilakukan uji validitas menggunakan metode Product Moment dengan hasil seluruh butir kuesioner yang digunakan valid. Maka, terdapat konsistensi internal dalam pernyataan-pernyataan di dalam instrumen penelitian ini. Untuk mengukur tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen/kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk dilakukan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian dengan metode *Alpha Cronbach* 0,6. Dari hasil uji reliabilitas

ditemukan nilai koefisien Alpha semua instrumen lebih tinggi dari nilai ketentuannya yaitu 0,6 maka kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinilai reliabel sebagai alat ukur sehingga apabila instrumen tersebut digunakan untuk mengukur variabel yang sama akan menghasilkan data yang relatif sama. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis korelasi Kendall Tau, konkordansi Kendall W, dan analisis regresi ordinal di mana data dikumpulkan dari data kuesioner yang diisi oleh responden pada lembar pertanyaan manual maupun lewat wawancara di Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Timur dan Purwokerto Barat.

PEMBAHASAN

1. Implementasi PATEN

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 54 staf di empat Kantor Kecamatan di Wilayah Purwokerto diketahui bahwa keberhasilan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara, dan Purwokerto Selatan berada di kategori sedang. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi PATEN di Purwokerto adalah efisiensi, efektifitas, keadilan, dan daya tanggap. Hal yang diperhatikan dalam indikator efisiensi adalah waktu pelayanan yang tercakup dalam PATEN. Pada hari-hari biasa masyarakat tidak perlu mengantre terlalu lama untuk mendapatkan layanan perizinan dan/atau non-perizinan. Namun, dibutuhkan lebih banyak waktu mengantre untuk mendapatkan layanan dalam keadaan ramai. Hal tersebut dikarenakan kurangnya loket antrean yang berada di setiap Kantor Kecamatan. Pada setiap Kantor kecamatan biasanya tersedia dua loket antrean untuk mendapatkan layanan yang diinginkan. Jangka waktu pelayanan secara umum belum dapat sesuai dengan SOP yang terpampang di dinding Kantor kecamatan secara konsisten, selain itu untuk layanan e-ktp tidak dapat terselesaikan sesuai dengan SOP dikarenakan

wewenang dari Kantor Kecamatan yang sebatas rekam data dan yang memiliki wewenang untuk menerbitkannya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam hal efektifitas, secara umum masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan layanan perizinan dan/atau non-perizinan. Namun, terkadang masih terkendala karena keterbatasan sumberdaya manusia masyarakat tidak dapat langsung mendapat layanan yang diinginkan. Masyarakat hanya perlu menuju loket pelayanan terkait untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Selain itu, wewenang yang dimiliki di setiap Kantor kecamatan dianggap kurang untuk mewujudkan tujuan PATEN yang ingin mendekatkan dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Saat ini, kecamatan hanya jenis-jenis perizinan berskala kecil yang diserahkan sepenuhnya ke kecamatan. Untuk aspek keadilan, PATEN dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Tetapi, dukungan sumberdaya yang diberikan di setiap Kantor kecamatan tidak merata. Beberapa Kantor kecamatan masih memiliki fasilitas yang belum bisa dianggap baik dibanding beberapa Kantor kecamatan lain.

Dalam aspek daya tanggap, secara umum PATEN membantu dalam mendekatkan pelayanan perizinan dan/atau non perizinan kepada masyarakat. Namun, dikarenakan keterbatasan wewenang yang dimiliki oleh setiap Kecamatan, masyarakat harus mendatangi instansi terkait untuk mendapatkan layanan yang diinginkan dalam hal ini contohnya adalah IMB yang terbatas untuk bangunan di bawah 100 m².

2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Implementasi PATEN

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis pertama yakni ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap implementasi PATEN di Purwokerto. Variabel komunikasi dapat menjelaskan implementasi PATEN sebesar 23,5 persen.

Edward III menyatakan bahwa komunikasi adalah penyampaian pesan/informasi mengenai kebijakan dan pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Tachjan (2006)

menjelaskan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam pemahaman seseorang terkait program. Komunikasi berpengaruh terhadap penerimaan kebijakan oleh kelompok sasaran, sehingga jeleknya proses komunikasi akan menjadi titik lemah dalam mencapai pelaksanaan kebijakan yang efektif.

Dalam implementasi PATEN, komunikasi yang baik diperlukan guna mencapai keberhasilan dari implementasi PATEN itu sendiri. Program PATEN dikeluarkan untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan perizinan dan non perizinan dengan mendekatkannya ke kantor-kantor kecamatan. Keadaan di lapangan menunjukkan bahwa Kantor kecamatan sudah melaksanakan komunikasi kepada sasaran target yaitu masyarakat dengan cukup baik dengan menyediakan spanduk atau papan yang menjelaskan SOP pelayanan publik secara umum. Namun, tidak ada sosialisasi mengenai PATEN secara konsisten yang dilakukan oleh Pemerintah/Instansi terkait guna menjaga koordinasi antar Kecamatan dengan Pemerintah/Instansi terkait. Untuk mencapai keberhasilan dalam implementasi program ini, komunikasi yang baik sangat diperlukan baik antar pelaksana kebijakan yaitu para staf kecamatan, maupun antar pelaksana kebijakan dengan target kebijakan yaitu masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, H_1 yang menyebutkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN diterima.

3. Pengaruh Sumberdaya Terhadap Implementasi PATEN

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis pertama yakni ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap implementasi PATEN di Purwokerto. Variabel komunikasi dapat menjelaskan implementasi PATEN sebesar 19,1 persen.

Sumberdaya diposisikan sebagai input dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis. Keberadaan sumberdaya merupakan faktor penting dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan, karena tanpa adanya sumberdaya, kebijakan yang sudah dibuat tidak dapat berjalan dengan baik dan tidak dapat menghasilkan sesuatu yang maksimal. Dalam Implementasi Kebijakan PATEN, sumberdaya memiliki peran penting dalam

menentukan keberhasilan implementasinya. Keadaan di lapangan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan PATEN, Pemerintah belum menyediakan sumberdaya yang mencukupi guna mendukung keberhasilan PATEN. Terutama dalam hal jumlah tenaga yang dibutuhkan dalam pelaksanaan PATEN baik secara keseluruhan maupun menurut setiap bagiannya. Jumlah sumberdaya manusia yang saat ini dimiliki oleh rata-rata Kantor kecamatan dianggap belum cukup untuk pelaksanaan PATEN yang sesuai dengan SOP secara konsisten. Dalam menyediakan layanan perizinan dan non perizinan di setiap Kantor kecamatan, tentu diperlukan sumberdaya guna memastikan keberhasilan implementasi PATEN. Sumberdaya yang dibutuhkan dapat berbentuk sumberdaya keuangan, sumberdaya manusia, sarana dan prasarana, serta wewenang. Oleh karena itu, H₂ yang menyebutkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN diterima.

4. Pengaruh Disposisi Terhadap Implementasi PATEN

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis pertama yakni ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap implementasi PATEN di Purwokerto. Variabel komunikasi dapat menjelaskan implementasi PATEN sebesar 20,0 persen.

Edward III (1980) memandang disposisi sebagai kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana (implementers) untuk melaksanakan kebijakan. Kecenderungan di sini tertuju pada sikap pelaksana kebijakan yang mempengaruhi pelaksanaan program, bila mereka mempunyai pandangan sikap yang positif maka kebijakan tersebut akan dapat dilakukan dengan baik, namun apabila sebaliknya maka kebijakan tidak dapat berjalan secara efektif. Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Hal-hal tersebut juga berlaku di dalam implementasi PATEN. Komitmen Camat beserta staf-stafnya memiliki pengaruh penting di dalam keberhasilan implementasi PATEN. Insentif juga diperlukan guna memotivasi para pelaksana

kebijakan supaya dapat mengimplementasikan kebijakan dengan lebih baik. Insentif tidak harus berbentuk materiil, namun dapat juga berbentuk non-materiil seperti apresiasi khusus bagi pelaksana yang memberikan performa yang baik dalam implementasi kebijakan. Keadaan di lapangan menunjukkan bahwa rata-rata Camat beserta staf-nya di kantor kecamatan memiliki komitmen yang tinggi dalam mensukseskan implementasi PATEN. Namun, baik Camat maupun staf tidak menerima insentif terkait pelaksanaan PATEN di kantor kecamatan. Insentif yang dimaksud bukan hanya sekedar materi, namun apresiasi yang seringkali dibutuhkan oleh para implementor guna memacu semangat agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan sukses. Maka, H₃ yang menyebutkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN diterima.

5. Pengaruh Struktur Birokrasi Terhadap Implementasi PATEN

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis pertama yakni ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap implementasi PATEN di Purwokerto. Variabel komunikasi dapat menjelaskan implementasi PATEN sebesar 14,0 persen.

Struktur birokrasi adalah 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 dalam menjalankan kebijakan. Bentuk dari variabel struktur birokrasi di dalam implementasi PATEN dapat dilihat pada SOP dan fragmentasi pada implementor nya. Dalam mengimplementasikan PATEN diperlukan SOP untuk menjadi pedoman dalam implementasi itu sendiri. SOP di dalam pelaksanaan PATEN masih beberapa kali mengalami perubahan dikarenakan payung hukum yang belum ada. Hal tersebut menyebabkan implementasi PATEN berjalan kurang maksimal. Bentuk lain dari variabel struktur birokrasi yang dapat ditemukan dalam implementasi PATEN adalah fragmentasi atau pembagian tugas. Dengan adanya PATEN, otomatis tugas di setiap kantor kecamatan menjadi lebih banyak, sehingga pembagian tugas harus dilakukan supaya PATEN dapat

diimplementasikan dengan semestinya. Maka, H_4 yang menyebutkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN diterima.

6. Pengaruh Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi terhadap Implementasi PATEN

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis pertama yakni ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap implementasi PATEN di Purwokerto. Variabel komunikasi dapat menjelaskan implementasi PATEN sebesar 58,7 persen.

Selain mempengaruhi implementasi kebijakan secara langsung, komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi juga mempengaruhi implementasi kebijakan secara tidak langsung. Hasil penelitian ini sesuai dengan tulisan Edward III (1980) yang menjelaskan bahwa setiap variabel tersebut juga mempengaruhi satu sama lain sehingga mempengaruhi implementasi kebijakan secara tidak langsung.

Komunikasi yang tidak akurat, jelas, atau konsisten dapat membuat implementor menerapkan diskresinya masing-masing dalam melaksanakan kebijakan yang dapat berujung pada bergesernya tujuan dari kebijakan tersebut. Di lain pihak, komunikasi yang terlalu rinci berisiko pada penggunaan sumberdaya yang tidak efektif dalam implementasi kebijakan. Selain berhubungan dengan komunikasi, sumberdaya juga memiliki hubungan dengan disposisi dalam implementasi kebijakan. Jika sumberdaya yang dialokasikan untuk implementasi suatu kebijakan banyak, dorongan dalam individu atau organisasi yang terlibat dalam implementasi untuk berkompetisi dalam memperjuangkan kepentingan pribadi dan organisasinya. Selain itu, semakin banyak sumberdaya yang ada, semakin mudah bagi mereka untuk mengalihkan prioritas dalam merespons permintaan kebijakan yang ada di lingkungannya. Sebaliknya, terbatasnya staf dan kewenangan yang ada dapat menghilangkan efektifitas implementor dalam mengendalikan pelaksana yang berada di tingkat lebih rendah.

Disposisi implementor mempengaruhi bagaimana mereka memahami komunikasi kebijakan yang mereka terima dan bagaimana mereka menguraikannya. Disposisi juga mempengaruhi kemauan implementor untuk melaksanakan

kewenangannya dalam mengimplementasi kebijakan. Untuk variabel struktur birokrasi, variabel tersebut juga mempengaruhi variabel lainnya. Struktur birokrasi yang terbagi-bagi dapat meningkatkan kemungkinan kesalahan komunikasi. Semakin banyak orang yang harus menerima instruksi implementasi, semakin besar kemungkinan perubahan pesan yang seharusnya disampaikan. Fragmentasi dalam struktur birokrasi juga mempengaruhi disposisi dalam banyak hal. Dengan banyaknya badan dengan kewajiban yang sempit, dapat mengurangi kooperasi di antara birokrat. Oleh karena itu, H_3 yang menyebutkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap implementasi PATEN diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Keberhasilan implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Purwokerto menurut hasil survey yang dilakukan pada 54 staf Kantor kecamatan di empat Kecamatan di Purwokerto berada di kategori sedang. Hal ini ditunjukkan dengan pelaksanaan PATEN yang meskipun secara umum telah membantu mendekatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, masih memiliki kendala serta kekurangan yang perlu diatasi. Kurangnya sumberdaya yang dimiliki Kecamatan khususnya sumberdaya manusia membuat kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat kurang konsisten. Selain itu, terbatasnya wewenang yang dilimpahkan ke Kecamatan juga menjadi kendala untuk PATEN dalam mencapai tujuannya yaitu meningkatkan dan mendekatkan layanan publik pada masyarakat.
2. Komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi memiliki pengaruh terhadap implementasi PATEN.
 - a. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Komunikasi (X1) terhadap Implementasi PATEN (Y) di Kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara, dan Purwokerto Selatan sebesar 23,5 persen.

- b. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Sumberdaya (X2) terhadap Implementasi PATEN (Y) di Kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara, dan Purwokerto Selatan sebesar 19,1 persen.
- c. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Disposisi (X3) terhadap Implementasi PATEN (Y) di Kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara, dan Purwokerto Selatan sebesar 20 persen.
- d. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Struktur Birokrasi (X4) terhadap Implementasi PATEN (Y) di Kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara, dan Purwokerto Selatan sebesar 14 persen.
- e. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Komunikasi (x1), Sumberdaya (x2), Disposisi (x3), dan Struktur Birokrasi (x4) terhadap Implementasi PATEN (y) di Kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara, dan Purwokerto Selatan sebesar 58,7 persen.

SARAN

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas, berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka dalam rangka meningkatkan keberhasilan implementasi PATEN, beberapa masukan penting yang perlu diperhatikan adalah:
 - a. Sumberdaya manusia perlu ditingkatkan supaya implementor memiliki kemampuan yang sesuai dengan tugas pokoknya. Wewenang untuk setiap kecamatan juga perlu ditingkatkan guna mencapai tujuan PATEN yaitu mendekatkan dan mempermudah pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat.
 - b. Komitmen baik Camat sebagai pemimpin Kecamatan maupun staf Kantor kecamatan perlu dijaga agar implementasi PATEN dapat berjalan dengan baik.
 - c. Struktur birokrasi yang baik dapat ditunjukkan dengan adanya SOP yang menjelaskan alur dan tugas setiap bagian dalam mengimplementasikan PATEN. Selain itu pembagian tugas harus disesuaikan dengan kompetensi sumberdaya manusia yang ada.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang masih memiliki hubungan erat dengan komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James. 1979. *Public Policy-making*. Second edition, Holt, Rinehart, and Winston.
- Bromley. 1989. *Economic Interests and Institutions*. New York: Harper and Row Publisher.
- Dunn, William N. 1981. *Public Policy Analysis: An Introduction*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Dye, Thomas R. 1992. *Understanding Public Policy Analysis: An Introduction, Second Edition* (terjemahan). Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Inc.
- Grindle, Merillee. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton, New Jersey: Princeton
- Jones, Charles O. 1991. *An Introduction to Study of Public Policy*. Terjemahan Ricky Istamto. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Lester, James P. dan Joseph Stewart Jr. 2000. *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Belmont: Wadsworth
- Lindblom, E Charles. 1986. *Proses Penetapan Kebijaksanaan*. (Terjemahan oleh Ardia Syamsuddin). Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga
- Mazmanian, Daniel A., dan Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*. USA: Scott, Foresman and Company.

- Meter, Donald S. Van and Carl E Van Horn . 1978. *Policy Implementation Process: A Conceptual Framework Administration & Society*. Sage Publication, Inc.
- Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerjemah: Edina T. Sofia. Jakarta: PT Indeks.
- Ripley, Randall B. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy*. Chicago: The Dorsey Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2000. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Paramita, Winda. 2012. *Analisis Faktor Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi pada Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Bidang Pendidikan di Kabupaten Tasikmalaya dan Cianjur*. Universitas Indonesia
- Riyanto, Eko Slamet. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyebaran Informasi Publik Melalui Forum Tatap Muka di Badan Informasi Publik Kemkominfo*. Universitas Indonesia
- Suparmi. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Di SMP Negeri 1 Kebumen*. Universitas Jenderal Soedirman