

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial
(S.Sos) dalam Bidang Ilmu Politik**



Oleh :

GAUNG GELAR RAHMADHIKA

NIM. I01216010

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2022

**PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULIS**

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Gaung Gelar Rahmadhika
NIM : I01216010
Program Studi : Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
- 3) Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 10 Januari 2022

g. menyatakan

Gaung Gelar Rahmadhika
NIM. I01216010

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Gaung Gelar Rahmadhika

NIM : I01216010

Program Studi : Ilmu Politik

yang berjudul: **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang**, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 17 Januari 2022

Pembimbing,



Dr. Hj. Aniek Nurhayati, M.Si
NIP. 196909071994032001

PENGESAHAN

Skripsi oleh Gaung Gelar Rahmadhika dengan judul “**Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang**”, telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 17 Januari 2022.

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



Dr. Hj. Aniek Nurhayati, M.Si
NIP. 196909071994032001

Penguji II



Dr. Andi Suwarko, M.Si
NIP. 197411102003121004

Penguji III



Laili Bariroh, M.Si
NIP. 197711032009122002

Penguji III



M. Zimamul Khaq, M. Si
NIP. 198212022015031002

Surabaya, 17 Januari 2022

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,



Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip. SEA, M.Phil, Ph.D

NIP. 19740209199803100



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gaung Gelar Rahmadhika
NIM : I01216010
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
E-mail address : gaunggelar@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU

KECAMATAN (PATEN) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN

JOMBANG KABUPATEN JOMBANG

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Mei 2022

Penulis

(Gaung Gelar Rahmadhika)

ABSTRAK

Gaung Gelar Rahmadhika, 2020. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.* Skripsi Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: *Implementasi, PATEN, Kecamatan Jombang.*

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 mengamanatkan pembentukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan Kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang merupakan salah satu instansi pemerintah yang mengimplementasikan PATEN, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menjawab masalah-masalah: 1) bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang; 2) apa saja hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan PATEN pada saat pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang. Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.

Temuan data penelitian selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan prinsip-prinsip *good governance* dan teori implementasi pelayanan publik yang digagas oleh George Edward III. Hasil analisis menunjukkan implementasi kebijakan PATEN di kecamatan Jombang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* diantaranya prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsif, konsesus, keadilan dan kesetaraan, efektif dan efisien, akuntabilitas, dan visi strategi. Pun demikian empat faktor yang mempengaruhi kebijakan milik Edward III diantaranya *communication, resource, disposition or attitude, burea ucratic structure* telah terpenuhi. Adapun hambatan dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan Jombang pada saat pandemi covid-19 disebabkan salah satunya peralihan model pelayana dari *offline* menjadi *online* seperti masyarakat yang masih kesulitan menggunakan smartphome, selain itu adanya pembatasan jam pelayanan pada saat pandemi menjadi hambatan dalam pelayanan PATEN.

ABSTRACT

Gaung Gelar Rahmadhika, 2020. *Implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) Policy During the Covid-19 Pandemic in Jombang District, Jombang Regency.* Thesis of Political Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Ampel State Islamic University Surabaya.

Keywords: *Implementation, PATEN, Jombang District.*

Permendagri Number 4 of 2010 mandates the establishment of the District Integrated Administrative Service (PATEN), which is a public service organization intended as an effort to improve the quality of public services by making the District the center as well as the node of community services whose management process starts from the application to the publication stage. documents done in one place. Jombang District, Jombang Regency is one of the government agencies that implements PATEN, so this study aims to answer the following problems: 1) how is PATEN implemented in Jombang District, Jombang Regency; 2) what are the obstacles and challenges in implementing PATEN during the covid-19 pandemic in Jombang District. To answer these problems, the researchers used a descriptive qualitative approach

The findings of the research data will then be analyzed using the principles of good governance and the theory of public service implementation initiated by George Edward III. The results of the analysis show that the implementation of the PATEN policy in Jombang sub-district is in accordance with the principles of good governance including the principles of participation, law enforcement, transparency, responsiveness, consensus, justice and equality, effectiveness and efficiency, accountability, and strategic vision. Even so, four factors that influence Edward III's policies including communication, resources, disposition or attitude, burea ucratic structure have been fulfilled. The obstacles in the implementation of PATEN in the Jombang sub-district during the covid-19 pandemic were caused by the transition of the service model from offline to online, such as people who still have difficulty using smartphones, in addition to the limitation of service hours during the pandemic which becomes an obstacle. in the PATENT service.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Konseptual.....	10
BAB II: KAJIAN TEORETIK	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Pustaka.....	20
1. Implementasi Kebijakan.....	20
2. Pelayanan Publik.....	27
3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	33
C. Kerangka Teori.....	36
1. <i>Good Governance</i>	36
2. Teori George Edward III.....	42
BAB III: METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis Penelitian.....	44

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
C. Sumber Data dan Pemilihan Subjek Penelitian.....	46
D. Tahap-tahap Penelitian.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	57
H. Sistematika Pembahasan	58
BAB IV: HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	60
A. Profil Kecamatan Jombang	60
1. Gambaran Umum dan Letak Geografis Kantor Kecamatan Jombang.....	60
2. Tugas Pokok.....	61
3. Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai.....	63
4. Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana.....	64
5. Maklumat Pelayanan Kecamatan Jombang	65
B. Analisis Hasil Penelitian	66
1. Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Jombang Berdasarkan <i>Good Governance</i> dan Teori George Edward III.....	66
2. Implementasi PATEN di Kecamatan Jombang berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010.....	89
3. Hambatan dan Tantangan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Jombang Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19	103
BAB V: PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	112
1. Pedoman Observasi.....	113
2. Pedoman Wawancara.....	114
3. Foto Penelitian	118
4. Jadwal Penelitian.....	121
5. Surat Izin Penelitian	122

6. Biodata Penulis	123
7. Lampiran lain-lain.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Analisis Kebijakan Publik	20
Gambar 1.2 Proses Kebijakan Publik.....	20
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Jombang	62
Gambar 1.4 Survey Kepuasan Pelanggan	69
Gambar 1.5 Website Survey Kepuasan Masyarakat	70
Gambar 1.6 Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	71
Gambar 1.7 Informasi Seputar Kecamatan Jombang.....	74
Gambar 1.8 Lomba Pidato dan Bernyanyi Program Kecamatan Jombang.....	82
Gambar 1.9 Program Vaksinasi Masal dengan Presiden Jokowi.....	83
Gambar 1.10 Instagram Kecamatan Jombang	87
Gambar 2.1 SK Tim Paten Kecamatan Jombang.....	88
Gambar 2.2 SOP Pelayanan	88
Gambar 2.3 Tata Letak Pelayanan	91
Gambar 2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan	90
Gambar 2.5 Kasus Aktif Covid-19 di Indonesia.....	95
Gambar 2.6 Jumlah Kasus Positif Covid-19 di Kabupaten Jombang	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Nama Informan	47
Tabel 2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan JombangTabel.....	91
Tabel 2.3 Perbandingan Layanan <i>Online</i> dan <i>Offline</i> Pada Masa Pandemi Covid-19	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas dalam bingkai asas sederhana, mudah dan terjangkau serta memberikan manfaat kepada masyarakat Indonesia.

Terselenggaranya reformasi birokrasi dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan publik yang dianggap belum bisa memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan kebijakan publik guna untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh publik. Kebijakan publik dalam pandangan Dye sebagaimana yang dikutip dari Widodo merupakan segala sesuatu (apapun) yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.¹ Sebagai salah satu contoh kebijakan yang dipilih pemerintah untuk dilakukan yaitu kebijakan terkait pelayanan publik dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang

¹Joko Widodo, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, (Malang: Bayumedi Publishing, 2012), 12.

Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab/Kota.

Untuk menjalankan amanat dari UU Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab/Kota, selanjutnya dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Permendagri No. 4/2010 tersebut mengamanatkan serta menginstruksikan bahwa target implemetasi PATEN yang dimuat dalam BAB IX Ketentuan Peralihan pasal 29 menyebutkan bahwa seluruh wilayah Kecamatan di Indonesia wajib menyelenggarakan PATEN terhitung sejak dikeluarkannya peraturan tersebut dan maksimal harus terselenggara pada tanggal 15 Januari 2015. Kinerja pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri daripada tata pemerintahan yang baik (*good governance*), dan berpengaruh pada kualitas kehidupan masyarakat.

Dengan adanya Permendagri No. 4/2010 menunjukkan bahwa adanya desentralisasi kewenangan pusat ke daerah melalui kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah Kabupaten/Kota semata-mata untuk meningkatkan pelayanan publik agar menjadi lebih *responsive* atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Masyarakat juga dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan

banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Disebutkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 macam jalur yakni dengan peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, yang terakhir peningkatan daya saing. Sehingga sangat jelas nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintahan disamping regulasi dan pemberdayaan.²

Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian peraturan pelaksanaan atau petunjuk pelaksanaan serta petunjuk teknis yang berlaku di internal birokrasi masing-masing. Adapun dari sisi masyarakat, yang paling utama adalah adanya standart pelayanan publik tersebut, tentang apa saja pelayanan yang menjadi haknya, siapa saja yang bisa mendapatkannya, lalu bagaimana persyaratannya dan bagaimana bentuk dari layanan itu.

PATEN dibentuk dengan maksud mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.³ Adapun tujuan dikeluarkannya yaitu

² Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

³Agustriani Susanti Manurung, dkk. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi", *Jurnal Administrasi Publik*, Pascasarjana Universitas Medan, Tahun 2018, 49.

untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penyelenggara PATEN adalah pihak Kecamatan yang terdiri dari yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penyelenggara PATEN adalah pihak Kecamatan yang terdiri dari camat, Sekretaris Kecamatan beserta Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi tersebut serta pendelegasian sebagian kewenangan yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan.

PATEN berperan sebagai inovasi atau jembatan pelayanan yang menghubungkan pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan yang sejatinya didasari oleh pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat. Syarat-syarat yang harus dipenuhi agar suatu kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN berdasarkan ketentuan Permendagri No. 4/2020 diantaranya :

1. Syarat substantif

Yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.

2. Syarat administratif

Yaitu adanya standart pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota

3. Syarat teknis

Yaitu adanya sarana dan prasarana, serta adanya pelaksanaan teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Selanjutnya untuk menindaklanjuti hal tersebut, Permendagri menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat yang dimaksud ialah cukup melalui satu meja atau satu loket pelayanan saja.

Namun, sejak pertengahan bulan Maret 2020 hingga saat penelitian ini dilakukan penulis, tata kelola pemerintahan memasuki fase yang penuh tantangan. Hal ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang melanda hampir seluruh wilayah Indonesia. Akibatnya, ini juga berdampak pada pelayanan publik yang sebelumnya normal menjadi pelayanan publik yang diterapkan dengan beberapa batasan-batasan. Seperti yang terjadi pada PATEN di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

Pandemi covid saat ini telah merubah cara-cara baru dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara, termasuk bagi Pemerintah Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang dalam mengelola seluruh proses pelayanan masyarakat untuk memastikan seluruh kegiatan di berbagai bidang berjalan secara normal dengan penyesuaian terhadap kondisi pandemi Covid-19. Penerapan *new normal* di suatu daerah memerlukan dukungan para

stakeholder yang cerdas untuk memastikan seluruh regulasi dapat diterapkan secara efektif dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Sehingga kehidupan diberbagai bidang dapat berjalan dengan normal dan juga adaptif.

Kecamatan Jombang merupakan salah satu kecamatan yang berada dalam wilayah Kabupaten Jombang. Letaknya berada tengah wilayah kabupaten tepatnya di pusat pemerintahan (ibu kota) Kabupaten Jombang. Kecamatan Jombang memiliki wilayah yang cukup luas dengan jumlah 4 (empat) kelurahan. Yakni Jombatan, Jelak Ombo, Kaliwungu, dan Kepanjen. Sedangkan jumlah desanya berjumlah 16 desa diantaranya Banjardowo, Candimulyo, Dapurkejambon, Denanyar, Jabon, Jombang, Kepatihan, Mojongapit, Plandi, Plosogeneng, Pulolor, Sambongdukuh, Sengon, Sumberejo, Tambakrejo, Tunggorono.⁴

Berdasarkan observasi, bahwa PATEN di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang sejak adanya pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)* mengalami perubahan yang cukup signifikan diantaranya pembatasan pengunjung di jam kerja, pengunjung harus melewati tahapan *scanning* kesehatan seperti cek suhu tubuh dibawah 37 derajat celcius, wajib memakai masker dan sebelum masuk loket pelayanan diharuskan mencuci tangan dengan sabun atau memakai hand sanitizer.

Adapun alur masuk pelayanan publik di Kecamatan Jombang selama masa pandemi covid-19 sebagai berikut :

⁴Diakses dari laman website <https://id.wikipedia.org/wiki/Jombang>. [Jombang](#)

1. Wajib menggunakan masker dari rumah (baik pengunjung ataupun pegawai)
2. Mencuci tangan sebelum dan setelah mendapatkan pelayanan
3. Pengecekan suhu tubuh (jika terdeteksi suhu tubuh >37 derajat C, maka pengunjung yang bersangkutan dilarang masuk area kantor atau berkoordinasi dengan pihak tertentu untuk mendapat penanganan lebih lanjut)
4. Menggunakan hand sanitizer jika dibutuhkan selama proses pelayanan khususnya para pegawai
5. Masyarakat/pengunjung menuju loket pelayanan
6. Selama proses pelayanan tidak ada kontak fisik (menghindari) dan wajib jarak jarak (*physical distancing*) dalam antri berdiri atau duduk minimal jarak 1 meter.

Tidak hanya itu, perubahan lainnya seperti pengajuan pendaftaran e-KTP dilakukan secara *online* untuk mengurangi mobilitas pengunjung. Dampak lainnya seperti keterlambatan pelayanan atau penundaan layanan pada waktu *lockdown* membuat beberapa layanan pengajuan seperti e-KTP dan Kartu Keluarga menjadi menumpuk karna pelayanan administrasi yang terbatas. Bahkan sempat menghimbau kepada pegawai Kantor Kecamatan untuk melakukan *Work From Home (WFH)*.

Pemberlakuan WFH bagi pegawai yang bergerak dalam jasa pelayanan publik menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, kaena pada akhirnya beberapa bidang layanan tidak dapat melayani masyarakat secara

langsung dan cepat. Namun, menyikapi hal ini penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi baru dalam agar tetap bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya melalui sistem *online* dengan menggunakan aplikasi terhitung sejak bulan Maret 2020 lalu. Mulai dibukanya pelayanan *new normal* pada awal tahun 2021 dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

Pembatasan pelayanan akibat adanya pandemi covid-19 membuat berkurangnya benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Meskipun demikian, masyarakat tetap memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara kebijakan.

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang pada masa normal dan setelah adanya pandemi covid-19 terlihat ada perbedaan yang cukup signifikan. Hal ini terlihat dari dalam jam pelayanannya, seperti pembuatan surat-surat keterangan atau pengantar yang diperlukan menjadi lambat karena adanya penerapan kebijakan WFH disaat pandemi covid-19. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan kebijakan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dikeluarkan oleh birokrasi terkait mengalami penurunan dikarenakan beberapa faktor yang melatarbelakangi yang tidak lain adanya karena adanya pandemi covid-19. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Implementasi Kebijakan**

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Saat Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang?
2. Apa saja hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan PATEN sebelum dan pada saat pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi PATEN di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.
2. Untuk mendeskripsikan hambatan dan tantangan PATEN sebelum dan pada saat pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

D. Manfaat Penelitian

Sejalan dan selaras dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat penelitian yang berupa konsep yang mana konsep-konsep tersebut masih memerlukan kajian lebih lanjut untuk dikembangkan secara tidak langsung.⁵ Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi

⁵Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ruzz Media, 2011), 158.

perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Politik dan implementasinya dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat secara praktis ialah manfaat penelitian yang didapatkan secara langsung dalam kehidupan sehari-hari, yang berhubungan erat dengan kebutuhan pokok manusia baik rohani dan jasmani.⁶ Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah bagi :

a. Peneliti

Dapat berguna sebagai wawasan dan sumber informasi terkait implementasi kebijakan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada saat pandemi covid-19.

b. Pemerintah

Dapat memberikan sumbangsih bagi pemerintah, badan atau pejabat pembuat peraturan perundang-undangan di Indonesia serta sebagai bahan evaluasi dan masukan khususnya dalam hal kebijakan PATEN pada saat pandemi covid-19.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam hal ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah yang digunakan dalam judul skripsi “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di

⁶Ibid., 159.

Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang” dengan demikian definisi konseptual yang perlu dijelaskan penulis terkait variabel-variabel berikut:

1. Implementasi

Implementasi merupakan sebuah proses untuk menjalankan kebijakan dari politik ke dalam administrasi.⁷ Pada umumnya implementasi diterapkan setelah suatu kebijakan telah ditetapkan dalam suatu rangkaian aktifitas yang ditujukan untuk masyarakat dengan maksud mencapai tujuan daripada kebijakan itu sendiri.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Grindle sebagaimana yang dikutiip oleh Winarno bahwa peran implementasi ialah membuat suatu keterkaitan yang dapat menyederhanakan sutau tujuan dari kebijakan yang nantinya akan diterapkan dalam Pemerintahan.⁸

Adapun implementasi yang dimaksud dalam skripsi ini adalah implementasi PATEN.

2. Kebijakan

Kebijakan yang dimaksud dalam skripsi ini adalah kebijakan sebagaimana yang diungkapkan oleh James Anderson dalam Abdul Aziz “*a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*” yaitu serangkaian tindakan

⁷Hanifah Harsono, *Implementasi Kebijakan dan Politik* (Bandung: Mutiara Sumber Widya, 2002), 67.

⁸Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Media Press Indo, 2007), 14.

yang memiliki tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang guna memecahkan masalah tertentu.⁹

Lebih lanjut dalam Leo Agustino mengutip Carl J Federick mengemukakan kebijakan ialah sekumpulan tindakan yang disarankan oleh seseorang atau kelompok dalam hal ini adalah Pemerintah yang berada pada ruang lingkup yang berbeda berdasarkan masalah-masalah ataupun kendala dengan membuat suatu kebijaksanaan guna untuk mencapai tujuan.¹⁰

3. PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 1 menyebutkan PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.¹¹

Pelayanan publik yang dimaksud sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

⁹ Abdul Aziz dan Humaizi, "Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatra Utara", *Jurnal Kominfo dan USU*, Volume 3 Nomor 1, (2013): 3.

¹⁰ Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2008), 7.

¹¹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Pandemi Covid-19

Laman wikipedia menerjemahkan pandemi covid-19 merupakan peristiwa merebaknya virus SARS-CoV-2 yang menyebabkan penyakit covid-19. *Corona Virus Disease 2019* (covid-19) yang pertamakali ditemukan di Wuhan, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019 dan ditetapkan oleh WHO sebagai pandemi sejak tanggal 11 Maret 2020.¹²

Covid-19 menyebar ke seluruh dunia dan Indonesia merupakan negara yang terdampak covid-19 dengan demikian timbullah istilah baru selama pandemi covid-19 yakni *new norma* (norma baru). Menurut Sigit normal baru adalah cara hidup baru atau cara baru dalam menjalankan aktivitas hidup ditengah pandemi covid-19 yang belum selesai. Sigit Pamungkas Dosen Politik UGM menerangkan jika normal baru dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah kehidupan selama covid-19.¹³

¹² Wikipedia, "Pandemi Covid-19" diakses 1 Agustus 2021, http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19

¹³Adrian Habibi, "Normal Baru Pasca Covid-19" *Jurnal 'Adalah*, Volume 4 Nomor 1 (2020): 198.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya seputar masalah yang diteliti sehingga terlihat jelas bahwa penelitian ini bukanlah merupakan hasil dari duplikat maupun pengulangan penelitian yang telah dilakukan. Setelah melakukan kajian terhadap penelitian sebelumnya penulis tidak mendapati ada kesamaan terhadap judul penelitian ini dan penulis juga tidak menjumpai tulisan yang spesifik membahas tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Saat Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang”, namun penulis mendapati beberapa tulisan yang memiliki relevansi dengan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Skripsi yang ditulis oleh Ganang Qori Alfana Universitas Negeri Semarang tahun 2017 dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”.¹⁴ Penelitian yang ditulis dengan pendekatan kualitatif hukum ini memiliki fokus penelitian pada penerapan PATEN serta kendala pelaksanaannya. Hasil penelitian ini menunjukkan kendala pelaksanaannya seperti pembagian tugas camat, kurangnya pegawai, kurangnya koordinasi

¹⁴Ganang Qori Alfana, “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang” (Skripsi-Universitas Negeri Semarang, 2017).

antar kelurahan, kualitas jaringan yang rendah, serta partisipasi masyarakat yang kurang memahami maksud PATEN sendiri.

Ini tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis. Perbedaannya terletak pada waktu penelitian, serta variable penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pada masa pandemi covid-19. Dengan demikian hal ini juga akan mengakibatkan perbedaan pada hasil penelitian.

2. Penelitian yang ditulis oleh Agustriani Susanti Manurung dkk pada tahun 2018 dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi”.¹⁵ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tahapan penerapan PATEN di Kecamatan Sidikalang dan juga faktor-fakto yang memperngaruhi pelaksanaannya.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa kesamaan *variable* dalam judul penelitian, namun penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Sidikalang Dairi. Perbedaan dengan penelitian yang ditulis oleh penulis terletak pada lokasi penelitian dengan demikian perbedaan lokasi penelitian dapat menjadikan hasil penelitian juga berbeda.

3. Penelitian yang ditulis oleh Rizqi Fajar Eko J dkk pada tahun 2014 dengan judul “Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian Kabupaten

¹⁵Agustriani Susanti Manurung dkk, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi” *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 1 (2018): 47-57.

Sidoarjo).”¹⁶Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan PATEN dalam bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil khususnya pada pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Krian Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dilaksanakan dengan baik berdasarkan parameter konsep George Edward III yang menekankan empat aspek dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Perbedaan penelitian dengan yang dilakukan penulis adalah terletak pada fokus penelitian, penelitian diatas memfokuskan kajian pada pelayanan *e-KTP* sedangkan penulis akan meneliti implementasi dari berbagai aspek dan layanan yang terdapat pada Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang serta dinamikanya selama masa pandemi covid-19.

4. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Asri B. pada tahun 2020 dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat.”¹⁷ Penelitian ini mencoba menguraikan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik di Kota Cimahi pada masa new normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemkot Cimahi menerapkan pelayanan berbasis aplikasi dengan menggunakan *teknology smart city*.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitian. Dalam penelitian diatas fokus penelitian terletak pada kebijakan

¹⁶Rizqi Fajar Eko J dkk, “Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo”, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 2 Nomor 11 (2014): 1-6.

¹⁷Asri B. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat”, *Jurnal Visioner*, Volume 12 Nomor 4 (2020): 695-712.

pelayanan publik secara umum, sedangkan fokus penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah PATEN yang ada dilingkup Kecamatan.

5. Skripsi yang ditulis oleh Sri Wahyuni Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada tahun 2019 dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.”¹⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan PATEN yang ada di Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues, hasil penelitian menunjukkan tidak ada hambatan dalam pelaksanaannya sehingga implementasinya baik.

Perbedaan dengan penelitian penulis ialah fokus penelitian yang digunakan penulis dilakukan analisa implementasi kebijakan PATEN pada masa pandemi covid-19.

6. Jurnal Ilmu Pemerintahan yang ditulis oleh Rahman Al' Padil Universitas Mulawarman tahun 2016 dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan.”¹⁹ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan PATEN di Kecamatan Lumbis dengan menggunakan teknik purposive sampling. Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek kajian yakni sama-sama membahas implementasi PATEN. Adapun yang menjadi perbedaan nampak pada

¹⁸Sri Wahyuni, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues” (Skripsi-Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).

¹⁹Rahman Al' Padil, “Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan.,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4 Nomor 1 Tahun 2016.

analisis data dalam jurnal ini menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman sedangkan pada penelitian penulis menggunakan teori good governance dan George Edward III.

7. Jurnal Ilmu Administrasi Negara yang ditulis oleh Mega Fitri Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau tahun 2015 dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu”.²⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor implementasi PATEN di Kecamatan Singingi. Persamaan penelitian dengan penelitian yang dilakukan penulis selaras pada metode penelitian yakni menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada hasil penelitian, dalam penelitian yang ditulis oleh Mega Fitri menunjukkan implementasi PATEN belum begitu baik terlihat dari faktor komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan dan struktur birokrasi yang masih limitatif. Dalam penelitian penulis PATEN sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip good governance.
8. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, dan Farida Nurani Universitas Brawijaya dengan judul “Implementasi Kebijakan PATEN dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.”²¹ Kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis pada jurnal ini adalah menggunakan teori yang sama dalam analisis yakni teori

²⁰ Mega Fitri, “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 13 Nomor 3 Tahun 2015.

²¹ Rizqi Fajar Eko J dkk, “Implementasi Kebijakan PATEN dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 2 Nomor 11, TT.

George Edward III yang terdiri dari empat aspek yaitu komunikasi sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dengan hasil analisa bahwa implementasi sudah terlaksana dengan baik. adapun perbedaan dengan penelitian ini terletak pada kajian fokus penelitian dalam penelitian ini berfokus pada studi pelayanan e-KTP sedang penulis membahas secara keseluruhan dalam PATEN.

9. Jurnal Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang ditulis oleh Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiswari dan Son Suwarsono Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuana Tungadewi tahun 2014 dengan judul “Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.”²² Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam kajian good governance. Sedangkan perbedaannya dalam jurnal ini fokus penelitian pada peningkatan kinerja organisasi pelayanan publik, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis prinsip good governance diterapkan pada implementasi pelayanan PATEN bukan pada peningkatan kinerja organisasi.
10. Penelitian yang ditulis oleh Sri Warjiyati Dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya dalam Prosiding Konferensi Nasional ke-8 tahun 2018 dengan judul “Implementasi Prinsip-prinsip Good

²² Sondil E. Nubatonis, dkk, “Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2014.

Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan di Indonesia.”²³ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan good governance dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Keselarasan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada kajian teori terkait good governance. Sedangkan perbedaannya penelitian ini dilihat dari perspektif hukum normatif sedangkan dalam penelitian penulis berdasarkan kajian pelayanan publik.

B. Kajian Pustaka

1. Implementasi Kebijakan

Kata *implementation* berasal dari kata dasar verb *implement*. Dalam kamus Oxford-Advance Learner’s Dictionary “*implement to put something into effect to carry something out*” yang berarti implementasi ialah mnggerakkan sesuatu untuk menimbulkan dampak atau akibat melaksanakan sesuatu.²⁴ Secara harfiah maka implmentasi adalah pelaksanaan sesutau sehingga implementasi kebijakan dapat diartikan sbagai pelaksanaan suatu kebijakan yang berupa keputusan, perda maupun undang-undang lainnya.²⁵

Implementasi pada hakikatnya juga mrupakan upaya pemahaman apa yang trjadi setelah program dilaksanakan. Implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggungjawab unutk kebijakan trersbut namun juga mnyangkut jaringan politik, ekonomi, dan sosial. B.

²³ Sri Warjiyati, “Impementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan di Indonesia”, *Prosiding Konferensi Nasional Ke-8, APPTMA-8*, 2018.

²⁴ Oxford, *Advanced Learner’s Dictionary* (Oxford Univrsity Press, 1995), 595.

²⁵ Abdul Aziz dan Humaizi, “Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatra Utara”, 3.

R. Ripley dan G.A Franklin mendefinisikan implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata.²⁶

Sedangkan Jones mengatakan “*those activities directed toward putting a program into effect*” yang berarti bahwa proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya.²⁷ Adapun Grindel sebagaimana yang dikuti oleh Mulyadi, implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.²⁸ Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mncapai tujuannya. Studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai proses plaksanaan dari suaty kbijakan.

Dalam praktiknya, implementasi kbijakan mrpakan proses yang sangat kompleks bahkan tidak jarang brmuatan politis yang diintervensi oleh berbagai kepentingan. Lester dan Stewart dalam Winarno menjelaskan jika implementasi kebijakan dipandang luas mmpunyai makna pelaksanaan undang-undang, yang mana organisasi, aktor dan prosedur srta teknik bersinergi bersama-sama untuk meraih tujuan kebijakan itu sendiri.²⁹

²⁶ Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*, cetakan kedua (Yogyakarta: CAPS, 2014), 148.

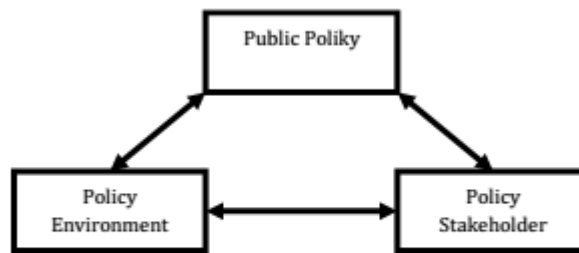
²⁷ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2015), 45.

²⁸ Ibid., 47.

²⁹ Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik* 144.

Proses implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Dye digambarkan sebagai berikut :

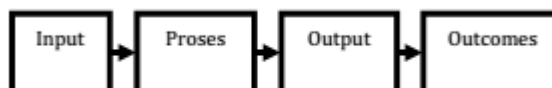
Gambar 1.1 Kerangka Analisis Kebijakan Publik



Sumber: Thormas R. Dye, *Understanding Publik Policy*, 3 th ed. (Englewood Ciffs, NJ; Prentice Hall, 1981)

Dye menjelaskan alur implementasi kebijakan publik yang terdiri dari *public policy*, *policy stakeholder* dan *policy environment*. Lebih lanjut ia menjelaskan proses kebijakan publik.

Gambar 1.2 Proses Kebijakan Publik



Berbeda dengan Meter dan Horn yang mempersempit ruang lingkup implementasi kebijakan dngan batasan-batasan. Adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik individu maupun klompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dlaam keputusan yang dimaksud. Tindakan tersebut haruslah mncakup usaha untuk mngubah keputusan tersebut mnjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertntu. Hal ini dimaksudkan unrtuk mencapai perubahan besar

dan kecil yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut.³⁰ Namun demikian suatu implementasi tidak selamanya membawa keberhasilan dalam pelaksanaannya.

Hal ini disebabkan oleh perbedaan antara apa yang direncanakan oleh pembuat kebijakan dengan pelaksanaannya. Indiahono memberikan pendapatnya bahwa implementor kebijakan ialah mereka yang secara resmi diakui sebagai individu/lembaga yang mempunyai tanggungjawab atas pelaksanaan program di lapangan.³¹ Berhubungan dengan hal ini perlu disampaikan jika konsep implementasi sangat bervariasi tergantung sudut pandang atau pendekatan yang digunakan.

Lebih lanjut Hogwood dan Gunn yang dikutip Abdul Wahab kegagalan dari suatu kebijakan diartikan dalam dua kategori yaitu:³²

a. *Non implementation* (tidak terimplementasikan)

Yaitu kebijakan yang tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana. Hal ini dapat dipengaruhi faktor seperti pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau pekerjaannya tidak efisien, bekerja setengah hati, atau karena tidak sepenuhnya menguasai persoalan atau bisa jadi diluar jangkauan kekuasaannya. Sehingga betapapun gigih usaha mereka hambatan yang ada tidak sanggup untuk ditanggulangi.

b. *Unsuccessful implementation* (tidak berhasil)

³⁰ Ibid., 102.

³¹ Dwiyanto Indiahono, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis* (Yogyakarta: Gava Media, 2009), 143.

³² Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara..*, 61.

Yaitu implementasi yang tidak berhasil terjadi manakala suatu kebijakan yang telah dilaksanakan sesuai dengan rencana namun karena suatu kondisi tertentu (eksternal) yang ternyata tidak menguntungkan akhirnya kebijakan tersebut gagal dalam mewujudkan hasil akhirnya yang dikehendaki. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor *bad execution, and bad policy*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peranan pelaksanaan implementasi sangat menentukan terlaksananya suatu kebijakan. Sehingga pelaksanaan implementasi kebijakan harus benar-benar memahami isi daripada kebijakan itu sendiri. Disamping itu juga perlu memperhatikan faktor-faktor eksternal untuk mendukung kelancaran implementasi kebijakan tersebut.

Kebijakan pada dasarnya adalah ketentuan yang harus dijadikan sebuah pedoman, petunjuk, atau pegangan bagi setiap usaha dan kegiatan pemerintah, sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian kebijakan merupakan suatu pedoman bagi pejabat publik untuk melaksanakan kegiatan sebagai bagian dari pertanggungjawaban.³³

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) kebijakan diartikan sebagai suatu rangkaian rencana atau harapan yang menjadi kunci utama dalam pelaksanaan pekerjaan, atau kepemimpinan juga pemerintahan dan organisasi dan lain-lain yang mana meliputi cita-cita atau tujuan, prinsip

³³ Endah Christianingsih, "Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung", *Artikel*, Universitas Nurtanio Bandung.

serta acuan untuk mencapai suatu sasaran.³⁴ Dalam pandangan Carl J Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino mengemukakan bahwa kebijakan sebagai rancangan kegiatan atau tindakan yang diusulkan oleh seseorang atau kelompok atau pemerintah dalam ruang lingkup tertentu yang mana ruang lingkup tersebut memiliki hambatan atau masalah terhadap pelaksanaan rancangan kebijakan tertentu dalam mencapai suatu tujuan tertentu.³⁵

Sementara Abdul Wahab menjelaskan kebijakan adalah suatu silang pemikiran atau sebagai panggung perbincangan para ahli dengan beberapa pedoman yaitu:³⁶

- a. Kebijakan harus dibedakan dengan keputusan
- b. Kebijakan selaras dengan administrasi
- c. Kebijakan menyangkut perilaku dan harapan
- d. Kebijakan menyangkut ada atau tidak adanya suatu tindakan
- e. Kebijakan memiliki hasil yang dapat diraih dengan tujuan dan sasaran tertentu baik implisit atau eksplisit
- f. Kebijakan muncul dari proses yang berlangsung sepanjang waktu
- g. Kebijakan mencakup keterkaitan yang bersifat antar organisasi dan intra organisasi
- h. Kebijakan menyangkut peran pemerintah
- i. Dirumuskan secara objektif

³⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses 5 Agustus 2021 <https://kamus-besar-bahasa-indonesia>

³⁵ Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2018), 7.

³⁶ Abdul Wahab Solichin, *Analisis Kebijakan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 40-50.

Adapun Suandi mengatakan jika kebijakan (*policy*) seharusnya dibedakan dengan kebijaksanaan. *Policy* dalam hal kebijakan memiliki arti yang berbeda dengan yang dimaknai kebijaksanaan.³⁷ *Policy* bisa jadi digunakan secara luas atau untuk sesuatu yang sifatnya khusus.³⁸ Dalam hal penggunaan istilah kebijakan, Abdul Wahab sependapat dengan Winarno jika pemakaian istilah kebijakan sering dipertukarkan dengan istilah lainnya seperti undang-undang, keputusan, ketentuan, standar, proposal maupun istilah *grand design*.³⁹ Lebih lanjut Winarno mengungkapkan rancangan kebijakan yang digagas oleh Anderson dinilai lebih tepat karena memfokuskan pada apa yang sebenarnya harus dilakukan bukan hanya sebatas rancangan.⁴⁰

Laswell dan Kaplan juga turut menyumbang literasi kebijakan, bahwa menurutnya kebijakan adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan yang terarah.⁴¹ Dengan demikian kebijakan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diusulkan oleh seseorang atau badan atau organisasi atau pemerintah untuk mengatasi suatu permasalahan sambil mencari peluang untuk mencapai atau mewujudkan sasaran yang diinginkan tersebut.

Ricard Rose dalam Winarno menyarankan bahwa kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak

³⁷ M Irfan Islami, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara* (Jakarta: Sinar Grafika, 1997), 15.

³⁸ Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses* (Yogyakarta: Media Presindo, 2005), 15

³⁹ Suharno, *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Yogyakarta: UNY Prss, 2010), 11.

⁴⁰ Budi Winarno, *Teori Kebijakan Publik* (Yogyakarta: UGM, 1989), 17.

⁴¹ Uyat Suyatna, *Kebijakan Publik: Perumusan, Implementasi dan Evaluasi* (Bandung: Kencana Utama, 2009), 3.

berhubungan serta konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai suatu keputusan sendiri. Abdul Aziz dan Humaizi mengklasifikasikan ciri-ciri kebijakan publik sebagai berikut :⁴²

- a. Selalu memiliki tujuan tertentu atau suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan
- b. Bersifat positif berupa tindakan-tindakan pemerintah untuk mengatasi masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam artian keputusan pemerintah tidak melakukan apa-apa.
- c. Serangkaian kegiatan yang tidak berdiri sendiri
- d. Dibuat dan dilakukan oleh pemerintah
- e. Berdasarkan peraturan perundang-undangan dan bersifat memaksa
- f. Ditujukan untuk kepentingan umum.

Menurut William Dunn setiap kebijakan publik mencakup beberapa tahapan yang saling berkesinambungan berdasarkan urutan waktu mulai dari penyusunan agenda, pembuatan formulasi kebijakan, proses adopsi kebijakan, lalu implementasi kebijakannya dan yang terakhir ialah penilaian kebijakan.⁴³

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

⁴² Abdul Aziz dan Humaizi, "Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatra Utara", 3.

⁴³ William N Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* Terj. Samudra Wibawa (Yogyakarta: UGM Press, 2003), 25.

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴⁴

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan kata pelayanan sebagai cara, atau pekerjaan melayani yang berarti menyuguhkan sesuatu barang/jasa kepada seseorang sesuai dengan kebutuhan atau keperluan orang tersebut.⁴⁵ Adapun kata *public* berasal dari bahasa Inggris yang telah dibakukan menjadi bahasa Indonesia 'publik' yang berarti orang banyak. Lebih lanjut dijelaskan dalam Qanun Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan undang-undang.⁴⁶

Pelayanan publik menjadi suatu pilar penting dalam reformasi birokrasi sebagai tolok ukur kinerja pemerintah. Sehingga dalam pelaksanaannya pelayanan publik mengacu pada pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, yang mana pelayanan publik harus berasaskan hal-hal berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban

⁴⁴ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴⁵ Badudu Sultan Muhammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), 782.

⁴⁶ Qanun Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik

- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
- k. Rentan, ketepatan waktu, serta
- l. Kecepatan, kemudahan dan
- m. Keterjangkauan.

Dalam buku reformasi pelayanan publik karya Saiful Arif pelayanan publik dipandang sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan dasar hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk terhadap suatu barang atau jasa atau pelayanan administrasi yang menyangkut kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan.⁴⁷ Latar belakang diterbitkannya RUU tentang Pelayanan Publik disebabkan oleh citra buruk pelayanan yang diterima masyarakat yang saat itu. Banyaknya pungli cukup menghiasi dan menjadi beban dalam setiap urusan administrasi baik perizinan maupun non perizinan. Selain itu pelayanan birokrasi yang terkesan lambat, kaku dan bertele-tele serta tidak kompeten.

Dalam prakteknya, sebelum adanya UU Pelayanan Publik yang resmi diberlakukan pada tahun 2009 selama rentan waktu kebelakang, pemerintah menjalankan pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri

⁴⁷ Saiful Arif, *Reformasi Pelayanan Publik* (Malang: Averos Press, 2008), 3.

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa keputusan ini sebagai penyemurna Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PUP3) sebagaimana dimaksud diatas digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan oleh aparat pemeerintah dan mendorong tewujudnya pelayanan publik yang prima yang dapat memenuhi harapan masyarakat serta kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan publik melalui instansi-instansi yang bertugas memberikan layanan prima bagi penerima layanan yakni seluruh lapisan masyarakat baik instansi pemerintah itui sendiri, masyarakat dan juga abdan hukum. Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam penjelalsan umum PUP3, penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan asas-asas:⁴⁸

- a. Transparasi: terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturtran perundang-undangan

⁴⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- c. Kondisional: dilakukan sesuai dengan situasi dan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima layanan
- d. Partisipatif: mendorong peran masyarakat dalam pelayanan publik tanpa mengenyampingkan aspirasi masyarakat
- e. Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam hal tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi

Selain berpedoman pada asas diatas, PUP3 juga harus menerapkan prinsip-prinsip dibawah ini :

- a. Kesederhanaan: tidak bertele-tele dan berbelit, mudah dipahami dan cepat dilaksanakan
- b. Kejelasan: yang meliputi persyaratan administratif dan teknis, rincian biaya
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggungjawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- j. Kenyamanan

Setelah diundangkannya UU Pelayanan Publik, pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan PUP3. Namun dengan adanya UU Pelayanan Publik dapat meminialisir pungli yang terjadi pada masa sebelum adanya

UU Pelayanan Publik. UU Pelayanan Publik memiliki 4 tujuan yang dijelaskan dalam bunyi pasal 3:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang berhubungan dengan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak untuk masyarakat sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik diberikan dalam tiga jenis layanan yang terdiri dari pelayanan barang publik, pelayanan jasa dan pelayanan administratif sebagaimana yang dijelaskan dalam UU Pelayanan Publik yang ketiganya merupakan: 1) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh pemerintah yang sumber dananya berasal dari APBN atau APBD; 2) yang dilakukan oleh badan usaha dengan sumber dana berasal dari kekayaan negara/daerah yang dipisahkan; 3) yang pembiayaannya tidak bersumber dari kedua diatas tapi ketersediaannya menjadi misi negara sesuai peraturan perundang-undangan.

- a. Pelayanan barang seperti jaringan telepon, air, listrik dan sebagainya.

- b. Pelayanan jasa seperti pendidikan, kesehatan, transportasi dan sebagainya.
- c. Pelayanan administrasi atau yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti KTP, KK, Sertifikat dan sebagainya.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai birokrat yang memiliki kewajiban mewujudkan suatu pelayanan kepada masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan setiap warga negara di berbagai bidang baik dalam bidang barang publik, jasa publik atau administratif publik sesuai dengan apa yang telah digariskan oleh peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN dibentuk dengan maksud mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.⁴⁹ Adapun tujuan dikeluarkannya yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penyelenggara PATEN adalah pihak Kecamatan yang terdiri dari camat, Sekretaris Kecamatan beserta Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi tersebut serta pendelegasian sebagian kewenangan yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan.

⁴⁹Agustriani Susanti Manurung, dkk. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi", *Jurnal Administrasi Publik*, Pascasarjana Universitas Medan, Tahun 2018, 49.

PATEN dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 sebagai tindak lanjut daripada adanya Undang-undang Pemerintahan Daerah. Otonomi daerah secara tidak langsung memberikan kekuatan pada setiap daerah untuk berkembang secara mandiri sesuai dengan potensinya masing-masing. Hal inilah yang kemudian mendasari bahwa tugas pengembangan tersebut tentunya membutuhkan pelayanan yang dapat mengakomodir kegiatan masyarakat dalam hal perizinan dan administrasi lainnya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan diciptakannya PATEN di setiap kecamatan yang dibawah oleh pemerintah kabupaten/kota masing-masing. PATEN adalah salah satu jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi birokrat yang tergabung dalam jajaran pegawai kecamatan. Sehingga PATEN tentunya juga menganut asas-asas pelayanan publik yang dituangkan dalam pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PATEN berperan sebagai inovasi atau jembatan pelayanan yang menghubungkan pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan yang sejatinya didasari oleh pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat. Syarat-syarat yang harus dipenuhi agar suatu kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN berdasarkan ketentuan Permendagri No. 4/2020 diantaranya :

a. Syarat substantif

“Yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.”

b. Syarat administratif

“Yaitu adanya standart pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.”

c. Syarat teknis

“Yaitu adanya sarana dan prasarana, serta adanya pelaksanaan teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.”

Lebih lanjut disebutkan jika standar pelayanan PATEN meliputi bidang perizinan dan non perizinan sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 2 dengan standart pelayanan yang meliputi:

- a. Jenis pelayanan;
- b. Persyaratajn pelayanan;
- c. Proses atau prosedur;
- d. Pejabat yang bertanggungjawab;
- e. Waktu pelayanan;
- f. Biaya pelayanan.

Dalam pelaksanaannya PATEN harus sesuai dengan syarat yang berlaku seperti yang dituangkan dalam pasal 10 PERMENDAGRI 10/2010 bahwa penyelenggaraan PATEN setidaknya harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai seperti:

- a. Adanya loket/meja pendaftaran;

- b. Tempat untuk memproses data;
- c. Loker pembayaran;
- d. Loker untuk penyerahan dokumen;
- e. Ruang pengelolaan data dan informasi;
- f. Tempat untuk menangani segala bentuk pengaduan/komplain;
- g. Ruangan piket;
- h. Ruang tunggu dan;
- i. Perangkat pendukung lainnya.

Adapun pasal 11 PERMENDAGRI 4/2010 menjelaskan syarat pelaksana teknis penyelenggara PATEN harus mempunyai petugas informasi, petugas loket sebagai orang yang menerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas lainnya apabila dirasa masih dibutuhkan sebagai penunjang terlaksananya pelayanan yang prima.

C. Kerangka Teori

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, penulis menggunakan teori Good Governance dan teori yang digagas oleh George Edward III dalam menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

1. Good Governance

Berbicara mengenai *governance* bukanlah suatu kajian yang baru, hal ini karena makna “*governance*” dan “*government*” seringkali dianggap sama. Pada umumnya *government* ialah istilah untuk menggambarkan

pemerintah sebagai penyelenggara kekuasaan negara. Sedangkan *governance* dianggap sebagai suatu proses pengambilan keputusan sekaligus penerapan atau implementasi dari kebijakan tersebut.

Dalam kajian umum *good governance* diartikan sebagai suatu pemerintahan yang baik, dan definisi ini banyak dijadikan acuan dalam mendefinikan *good governance* oleh beberapa pakar hukum. Adapun World Bank menyebutkan *good governance* merupakan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggungjawab dan solid, yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar efisiensi. Selain itu untuk menghindari kesalahan dana alokasi investasi serta mencegah korupsi baik secara administratif atau politik demi menjalankan disiplin anggaran untuk menciptakan *legal and political framework* bagi aktifitas usaha.⁵⁰

Kata *good* dalam *good governance* memiliki dua makna yang pertama mengandung arti nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat, nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat untuk mencapai tujuan nasional, pembangunan, dan keadilan sosial. Makna yang pertama ini mengacu pada orientasi demokrasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai dengan elemen konstitusi (legitimasi, akuntabilitas, hak asasi manusia, desentralisasi, jaminan keamanan).⁵¹

⁵⁰ Bayu Karisma, "Good Governance Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik dan Swasta: Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan" *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Volume 19 Nomor 1 (Februari 2014): 9.

⁵¹ Nasrullah Nazir, "Good Governance" *Jurnal Mediator*, Volume 4 Nomor 1 (2003): 138

Sedangkan makna yang kedua mengandung nilai fungsional dalam pemerintahan yang efektif untuk mengupayakan tujuan nasional.⁵² Hal ini berorientasi pada sejauh mana pemerintah memiliki kompetensi, struktur atau mekanisme politik serta administratif secara efisien dan efektif dalam penyelenggaraan negara.

World Bank ialah pencetus gagasan *good givernance* dan mengenalkannya sebagai program pengelolaan sektor publik untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik melalui pembangunan. “*exercise of politcal power to manage nation*” yang mana legitiasi politik dan konsesus ialah suatu syarat bagi pembangunan berkelanjutan.⁵³ Konsep yang diusung oleh *good governance* membuat pemerintah sebagai salah satu aktor penting yang menentukan suatu pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Pemerintah memiliki peran krusial sebagai penyedia layanan dan jasa atau barang serta menjadi fasilitator yang mampu menopang dan mendorong lingkungan dapat memfasilitasi pihak lain.

United Nation Development Programme (UNDP) memberikan definisi “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels*”. Dengan demikian good governance dalam pandangan UNDP memiliki tiga cabang yang mencakup bagian ekonomi, politik dan administrasi.⁵⁴

a. *Economi Governance*

⁵² Ibid., 138.

⁵³ . Bayu Karisma, “Good Governance Sebagai Suatu Konsep...”, 10.

⁵⁴ Nasrullah Nazir, “Good Governance” *Jurnal Mediator...*, 138.

Yaitu proses pembuatan kebijakan dan keputusan yang berkaitan dengan aktifitas ekonomi dalam negeri serta interaksinya dengan penyelenggara ekonomi. Dalam bagian ini berimplikasi pada *equality, poverty, quality of life*.

b. *Political Governance*

Yaitu proses yang berhubungan dengan pengambilan keputusan dalam formulasi kebijakan.

c. *Administratif Governance*

Sedangkan dalam bagian ini merupakan proses dalam pengimplementasian kebijakan. Sehingga institusi *good governance* terdiri dari tiga domain diantaranya 1) *State* (negara); 2) *Privat Sector* (sektor swasta atau usaha); 3) *Society* (masyarakat). Ketiga domain tersebut saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain untuk menjalankan fungsinya.⁵⁵

Negara atau pemerintahan sebagai suatu lembaga turut menciptakan politik dan hukum guna berjalannya *good governance*. Sektor swasta berperan dalam menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat untuk menghasilkan pendapatan baik perusahaan yang bergerak dalam bidang finance, FnB, dan sebahainya serta sektor informal lainnya di pasar. Adapun masyarakat dalam hal ini mengambil peran dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik seperti

⁵⁵ Ibid., 138.

Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan organisasi-organisasi profesi atau kemasyarakatan lainnya.⁵⁶

Selanjutnya UNDP juga menyebutkan bahwa *good governance* memiliki karakteristik sebagai berikut:⁵⁷

- a. Transparansi, dapat dipertanggungjawabkan, adil dan efisien;
- b. Supremasi hukum;
- c. Prioritas politik, sosial, dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat;
- d. Mendahulukan kepentingan masyarakat yang kurang mampu (miskin) dan lemah dalam proses pengambilan alokasi sumber daya pembangunan.

Adapun dalam pelaksanaannya, konsep *good governance* menganut prinsip-prinsip yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyebutkan prinsip-prinsip yang terkandung dalam *good governance* diantaranya ialah:

- a. Partisipasi

Dalam hal ini warga negara memiliki hak suara dalam setiap pembuatan keputusan.

- b. Penegakan hukum (*rule of law*)

Penegakan hukum haruslah adil secara proporsional, tidak ada diskriminasi dalam penentuan hukum, khususnya terhadap hukum dijaminnya HAM.

⁵⁶ Ibid., 138.

⁵⁷ Sumarto Hetifa, *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance* (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003), 3.

c. Transparasi

Transparasi atau informasi yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Mudah dipahami dan dapat diakses oleh siapa saja yang membutuhkan.

d. Responsif

Institusi pemerintah sebagai penyedia layanan harus siap sedia untuk melayani *stakeholder*.

e. Konsesus

Menjadi perantara bagi kepentingan yang berbeda. Hal ini dimaksudkan untuk terciptanya keadilan dan menciptakan hukum yang baik untuk mengakomodir setiap kebijakan atau peraturan lainnya.

f. Keadilan dan kesetaraan

Setiap warga negara mempunyai hak untuk meningkatkan kesejahteraan.

g. Efektif dan Efisien.

Segala proses pembuatan kebijakan diharapkan dilakukan secara efektif dengan memanfaatkan sumber yang tersedia serta dilakukan secara efisien tidak berbelit dan mudah.

h. Akuntabilitas

Tiga domain yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholder*.

i. Visi strategi

Good governance harus menjadi strategi dan juga perspektif yang berfungsi sebagai pemantik dalam perkembangan pembangunan.

Prinsip-prinsip diatas saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, artinya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang *good governance* haruslah bersandar pada kesembilan prinsip diatas agar mewujudkan suatu pemerintahan yang dicita-citakan.

2. Teori George Edwards III

Edward mengungkapkan “*in our approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask: What are the preconditions for succesful policy implementation?*”. Untuk menjawab pertanyaan tersebut ia menggagas model implementasi kebijakan publik dengan menawarkan dan mempertimbangkan adanya empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Edward menunjuk adanya *variable* yang berperan penting dalam pncapaian keberhasilan implmntasi publik, diantaranya adalah :⁵⁸

a. *Communication*

Bahwa stiap kebijakan akan terlaksana dengan baik jika adanya komunikasi yang efektif antara pelaksana progam dngan yang menjadi sasaran program. Tujuan dan sasaran dari program kebijakan dapat disosialisasikan dngan baik sehingga tidak memunculkan distorsi atas kebijakan dan program.

b. *Resources*

⁵⁸ Ahmad Rafi'i dkk, “Implementasi Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi Pada Fungsi BPD di Desa Bintang Ningsi II Kecamatan Taweh Selatan Kabupaten Barito Utara” *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 1 (2020): 12.

Menunjukkan bahwa setiap kebijakan harus didukung dengan sumber daya yang memadai. Baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya seperti finansial. SDM dalam hal ini merupakan kecukupan baik secara kualitas maupun kuantitas implementator yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sedangkan sumber daya finansial ialah kecukupan modal investasi atas sebuah program atau kebijakan.

c. Disposition or attitude

Disposisi menunjukkan karakteristik yang erat yang menempel pada implementator kebijakan. Karakter yang penting dimiliki implementator adalah bersifat jujur, memiliki komitmen dan demokratis. Dengan sifat tersebut implementator akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang didapati selama program berjalan.

d. Bureaucratic structure

Struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan karena dalam variable ini mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana.

Keempat faktor diatas dipandang krusial oleh setiap implementator dalam menjalankan kebijakan publik. Variable tersebut harus selaras dan seimbang saling berinteraksi satu sama lainnya. Jika salah satu faktor tidak berjalan maka dapat dikatakan implementasi kebijakan dalam hal ini akan menuai kegagalan dan akan berdampak pada lemahnya implementasi kebijakan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metodologi penelitian merupakan salah satu ilmu pengetahuan yang berguna untuk mempelajari bagaimana prosedur untuk mencari sebuah kebenaran.⁵⁹ Metodologi penelitian juga berarti sesuatu yang berusaha membahas konsep teoritik berbagai metode, yang mencakup kelebihan dan kekurangan sebuah karya ilmiah dengan berbagai macam cara yang akan digunakan.⁶⁰ Sugiono menyebutkan bahwa secara umum tujuan penelitian meliputi tiga macam sifat yakni bersifat penemuan, bersifat pembuktian dan bersifat pengembangan.⁶¹

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Menurut Suryana penelitian kualitatif merupakan metode baru karena popularitasnya belum lama. Lebih lanjut Suryana menjelaskan dalam metode kualitatif, peneliti sebagai instrumen penting dalam penelitian sehingga peneliti dituntut untuk memiliki wawasan yang luas dan bekal teori yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas.⁶²

⁵⁹ Asfi Manzilati, *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi* (Malang: UB Press, 2017), 1-2.

⁶⁰ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 5

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 3.

⁶² Suryana, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Jakarta: UPI, 2010), 40.

Penelitian kualitatif pada umumnya digunakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Penelitian ini merupakan suatu proses dari meneliti dan memahami berdasarkan metode penyelidikan pada suatu fenomena sosial atau masalah yang terjadi pada manusia. Dalam penelitian ini penulis akan membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata perkata, membuat laporan terperinci dari jawaban responden serta melakukan studi pada situasi yang alami.⁶³

Sementara itu Biklen dan Bogdan sebagaimana dikutip Anggito memaparkan bahwa penelitian kualitatif sebagai berikut:⁶⁴

- 1) Dilakukan pada kondisi yang alami dan langsung ke sumber data, dalam hal ini peneliti sebagai instrumen kunci
- 2) Lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul bersifat gambar atau kata-kata sehingga tidak ditekankan pada angka-angka
- 3) Lebih menekankan pada proses daripada *outcome*
- 4) Analisis data dilakukan secara induktif
- 5) Serta lebih menekankan pada makna (data yang diamati).

Tidak jauh berbeda dengan Lexy J. Moleong yang mengemukakan penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya persepsi, motivasi, perilaku atau tindakan dan lain sebagainya secara *holistic* dan secara deskriptif kedalam

⁶³ Iskandar, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009), 11.

⁶⁴ Albi Anggito dan Johan Setiawani, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 10.

bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode.⁶⁵

Pendekatan deskriptif analitis digunakan penulis dalam menganalisis data penelitian yang bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan kemudian di kontruksi menjadi hipotesis atau teori baru dengan kajian yang mendalam dalam hal ini adalah implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Dalam hal pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan pertimbangan bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Kedua, karena penelitian ini dirasa perlu untuk dilakukan di Kecamatan Jombang mengingat dinamika implementasi PATEN dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun waktu penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu sejak penulisan skripsi ini pada tanggal 2 Agustus 2021 sampai dengan selesai.

C. Sumber Data dan Pemilihan Subjek Penelitian

1. Sumber Data

Data berasal dari bahasa latin datum (jama') yang memiliki definisi fakta atau sesuatu yang diberikan.⁶⁶ Data merupakan fakta atau keterangan mengenai segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai bahann untuk membuat informasi, dan informasi berguna sebagai alat untuk mengambil

⁶⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja, 2006), 84.

⁶⁶ Irfan Tamwif, *Metode Penelitian* (Surabaya: UINSA Press, 2014), 215.

penelitian ini keputusan.⁶⁷ Dalam penelitian ini sumber data dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder

a) Sumber data primer

Sumber data primer ialah data yang dikumpulkan melalui sumber pertama atau sumber aslinya yang pada umumnya menggunakan metode kuisioner atau wawancara.⁶⁸ Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yang masih memiliki relevansi terhadap penelitian seperti pegawai kantor kecamatan Jombang dan masyarakat.

b) Sumber data sekunder

Sedangkan sumber data sekunder ialah sumber data penelitian yang diperoleh dari sumber kedua yaitu informasi yang tidak langsung.⁶⁹ Menurut Zakariah data sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk mendapatkan data dan informasi yang telah digunakan salah satunya dengan studi kepustakaan.⁷⁰

Adanya data sekunder juga mempengaruhi hasil penelitian karena peneliti dapat memperoleh informasi yang bermanfaat untuk menunjang penelitian yang dapat ditemukan dari buku-buku, artikel dan berbagai literature yang relevan dengan pembahasan penelitian.

2. Pemilihan Informan

⁶⁷ Tarjo, *Metode Penelitian Sisten 3x Baca* (Jakarta: Deppublish, 2019), 92.

⁶⁸ M. Azkari Zakaryah dkk, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Action Research, Research and Development (R&D)* (Kolaka: YPP Al Mawardah, 2020), 20.

⁶⁹ Irfan Tamwif, *Metode Penelitian.*, 220.

⁷⁰ M. Zakaryah, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*,.. 20.

Informan penelitian adalah seseorang yang mengetahui banyak hal dan bisa memberikan informasi atau penjelasan kepada peneliti terkait dengan kondisi objek penelitian baik berupa data tertulis maupun lisan.⁷¹ Informan yang dipilih dalam penelitian ini merupakan informan atau seseorang yang menjadi sumber utama yang dapat memberikan data yang relevan dengan problematika yang dirumuskan dalam skripsi ini.⁷² Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sesuai dengan tujuan tertentu yang diharapkan dapat memberikan informasi sesuai dengan tema yang ada dalam penelitian ini. Dengan demikian, penentuan informan digunakan untuk mengetahui keadaan yang menyangkut tentang kebijakan PATEN di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

Adapaun informan yang digunakan untuk mencari sumber data pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2.1 Daftar Nama Informan

No.	Nama Informan	Jabatan	Pendidikan
1.	Mudhor (Lk)	Camat	M.Si
2.	Heri (Lk)	Petugas Input Data	SMA/SMK Sederajat (PNS)
3.	Mashudi (Lk)	Petugas Loker Kecamatan	SMA/SMK Sederajat (PNS)
4.	Burhan (Lk)	Masyarakat	SMA/SMK

⁷¹ Burhan Bungun, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2011), 107.

⁷²Tatag Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo, 1998), 135.

			Sederajat
5.	Siti Saidah (Pr)	Mayarakat	SMA/SMK Sederajat
6.	Nanda (Pr)	Masyarakat	S1 Sastra Indonesia
7.	Alamsyah (Lk)	Masyarakat	DII Teknik Sipil

D. Tahap-Tahap Penelitian

1. Pra Lapangan

Tahapan pra lapangan dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi lima tahapan menurut Moleong yaitu yang pertama merumuskan rancangan penelitian yang berisi :⁷³

- a) Latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan pokok
- b) Kajian kepustakaan yang menghasilkan pokok-pokok
- c) Pemilihan alat penelitian
- d) Rancangan pengumpulan data
- e) Rancangan prosedur analisis data
- f) Rancangan perlengkapan yang diperlukan dalam penelitian
- g) Rancangan pengecekan kebenaran data.

Lebih lanjut tahapan kedua menurut Maelong ialah melakukan pemilihan lapangan dengan mempertimbangkan keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga ketika melakukan penelitian di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Adapun tahapan ketiga ialah melihat situasi dan konsidi lapangan penelitian, hal ini guna untuk

⁷³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif..*, 86.

mengetahui semua komponen lingkungan seperti fisik, sosial dan kondisi alam di Kantor Kecamatan Jombang. Dengan demikian peneliti mampu menyiapkan diri dan hal yang berhubungan dengan penelitian sesuai apa yang diperlukan.

Tahapan keempat mempersiapkan perlengkapan penelitian seperti bahan yang digunakan untuk mengambil data penelitian seperti alat tulis, buku catatan, map, klip, bolpoin dan lain-lain. Peneliti dalam hal ini juga perlu mempersiapkan tape record, kamera, serta mempersiapkan jadwal yang meliputi waktu kegiatan.⁷⁴

2. Tahap Lapangan

Pada tahap ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

a) Wawancara Mendalam

Peneliti akan mencari informasi dari informan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian secara maksimal. Tipe wawancara yang dipakai dalam penelitian ini dilakukan dengan merekam hasil wawancara kemudian ditranslate dan disajikan ke dalam bentuk tulisan. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada petugas kecamatan jombang dan masyarakat di kecamatan jombang.

b) Pengumpulan Dokumen

Setelah melakukan wawancara kepada informan, selanjutnya data yang didapatkan akan dikumpulkan dengan cara memilih dan

⁷⁴Ibid., 91.

memilah informasi kemudian dilakukan analisis data. Dokumen penelitian yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa 1) struktur organisasi kecamatan Jombang, 2) data survey kepuasan pelayanan kecamatan Jombang, 3) struktur organisasi pelaksana PATEN, 4) data masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan PATEN selama covid-19, 5) data masyarakat kecamatan Jombang yang terkena covid-19.

c) Penyusunan Laporan

Tahap terakhir ialah melakukan penyusunan laporan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta dapat dipertanggungjawabkan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kondisi yang ada dalam lapangan. Dengan demikian peneliti tidak akan mendapatkan data yang standart jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data.⁷⁵

Teknik pengumpulan data berguna untuk mengungkap suatu fakta yang mencakup *variable* yang hendak diteliti. Data yang diapatkan dapat berupa rekaman hasil wawancara, dokumentasi foto, catatan yang telah ditulis oleh peneliti pada saat melakukan proses wawancara. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi, yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menghubungkan dari berbagai tchnik dan sumber data yang ada. Triangulasi data mencakup :

⁷⁵ Sugino, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 60.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dengan cara mengamati melalui panca indra.⁷⁶ Teknik observasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengamatan dan pencatatan sistematis berdasarkan fenomena yang akan diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala atau fenomena yang didasarkan pada tujuan penelitian yang telah dirumuskan.⁷⁷ Dengan adanya observasi bertujuan untuk mengkonfirmasi bagaimana keadaan yang ada di lapangan secara langsung.⁷⁸

Adapun jenis observasi dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, yaitu metode yang bertujuan untuk memperoleh data secara lengkap.⁷⁹ Peneliti menempatkan diri dan berperan lengkap dengan melibatkan diri kedalam objek yang diamati. Dalam melakukan observasi peneliti mengacu pada pedoman observasi (*observation guide*) yang telah disusun sebelumnya. (terlampir)

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dapat dilakukan oleh dua orang yang bertindak sebagai pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan satu

⁷⁶ Wahid Murni, *Evaluasi Pembelajaran; Kompetensi dan Praktik* (Yogyakarta: Nuha Litra, 2010), 79.

⁷⁷ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 168.

⁷⁸ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), 66.

⁷⁹ Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2020), 33.

orang lainnya sebagai terwawancara (*interview*).⁸⁰ Wawancara juga dapat digunakan sbagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan dengan tujuan ingin mengetahui responden lebih mendalam.⁸¹

Selain itu wawancara merupakan proses untuk menggali informasi yang berkaitan dengan Implementasi kebijakan PATEN pada saat pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang dengan cara bertatap muka secara langsung, kemudian penulis juga menggunakan alat bantu berupa *tape recorder* yang digunakan untuk merekam hasil wawancara. Tipe wawancara yang dipakai dalam penelitian ini dilakukan dengan merekam hasil wawancara kemudian ditranslate dan disajikan ke dalam bentuk tulisan. Dalam melakukan kegiatan wawancara peneliti mengacu pada pedoman wawancara yan telah disusun sebelumnya. (terlampir)

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen-dokumen.⁸² Hal ini dilakukan untuk mendapatkan deskripsi dan pemahaman mendalam atau fokus penelitian. Nasution menyebutkan jika metode dokumentasi adalah penyatuan data dengan mengambil data dari dokumen maupun catatan yang selaras dengan permasalahan

⁸⁰ Lexy J. Moelong, *Metodologi...*, 186.

⁸¹ Sugiono, *Metode Penelitian...*, 309.

⁸² Mahmud, *Metode Penelitian...*, 183.

yang diteliti.⁸³ Dalam hal ini dokumen dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen, prasasti, majalah dan lain sebagainya yang dapat dijadikan sumber data penelitian. Dokumen juga sangat berpengaruh terhadap data-data dan informasi yang terdapat dalam lapangan.

Adapun data penelitian yang berhasil dikumpulkan berkaitan dengan implementasi kebijakan PATEN pada saat pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang diantaranya berupa 1) data struktur organisasi kecamatan Jombang, 2) data survey kepuasan pelayanan kecamatan Jombang, 3) struktur organisasi pelaksana PATEN, 4) data masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan PATEN saat covid-19, 5) data masyarakat kecamatan Jombang yang terkena covid-19.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan usaha untuk mengelola data menjadi sebuah informasi, sehingga karakteristik atau ciri-ciri dari data tersebut mudah untuk dimengerti dan berguna dalam rangka untuk memberikan jawaban yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.⁸⁴ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menganalisis data yang sudah didapatkan pada saat wawancara, atau catatan lapangan serta dokumentasi. Selanjutnya dilakukan pengorganisasian data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa,

⁸³ Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 143.

⁸⁴ Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3X Baca...*, 103.

menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁸⁵

Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga tuntas dan datanya jenuh. Aktivitas analisis data dilakukan dengan cara *data reduction, data display, data conclusion drawing or verification*.⁸⁶

Adapun analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan pencarian dan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian data tersebut diolah hingga menjadi sebuah informasi dengan menggunakan cara sebagai berikut:

a. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data ialah kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal penting untuk mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data, selanjutnya serta mencarinya bila diperlukan sebelumnya.⁸⁷ Tahapan reduksi data dilakukan dengan beberapa langkah yaitu:⁸⁸

⁸⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif..*, 245.

⁸⁶ *Ibid.*, 245.

⁸⁷ *Ibid.*, 247.

⁸⁸ Irfan Tamwif, *Metode Penelitian..*, 247.

- a) Peringkasan data dan kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian
 - b) Melakukan pengkodean data
 - c) Membuat catatan objektif
 - d) Membuat catatan reflektif catatan marginal
 - e) Menyimpan data
 - f) Membuat memo
 - g) Menganalisis antar lokasi yang berkaitan
 - h) Membuat ringkasan sementara.
- b. Penyajian (*data display*)

Setelah mereduksi data maka kegiatan selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya. Menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat narasi.⁸⁹ Selain itu penulis dapat menggunakan penyajian data yang berupa gambar, skema maupun matriks. Melalui penyajian data akan lebih mudah untuk dipahami karena sudah tertata dalam pola hubungan, sehingga langkah selanjutnya ialah merancang kerja selanjutnya.

- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*data conclusion drawing or verification*)

⁸⁹ Mathew B Miles dan A Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Terj.* Tetjep Rohendi Rohisi, (Jakarta: UI, 2007), 138.

Pada tahapan penarikan kesimpulan dilakukan setelah adanya data reduksi dan penyajian data menjadi kesimpulan yang hanya bersifat sementara. apabila ada data tambahan maka kesimpulan bisa berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Oleh karena itu perlu adanya tahap pengujian sampai hasil penelitiannya valid.

Pada tahapan ini peneliti menyajikan kesimpulan yang telah diperoleh dari data yang telah dianalisis berdasarkan data implementasi kebijakan PATEN pada masa pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data berfungsi untuk menetapkan kebenaran bahwa apa yang telah diteliti sudah sesuai dengan prosedur ilmiah.⁹⁰ Data temuan penelitian kualitatif dapat dikatakan valid apabila saling berkesinambungan antara yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan apa yang dilaporkan peneliti.⁹¹ Untuk memeriksa keabsahan data digunakan empat parameter yaitu : *credibility*, *transferability*, *dependability*, *confirmability*. Adapun teknik yang digunakan peneliti untuk memeriksa keabsahan atau kepercayaan data penelitian kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan teknik Triangulasi.

⁹⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, 320.

⁹¹ Tjipto Subandi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Surakarta: UMM Prss, 2006), 11.

Denzi membedakan tiga macam teknik pengujian data yakni triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu.⁹² Adapun yang digunakan oleh penulis dalam hal ini adalah triangulasi sumber, artinya peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Hal ini dilakukan untuk memvalidasi dari konsep implementasi kebijakan PATEN pada saat pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika yang digunakan dalam penelitian terdiri dari lima bab dengan penjabaran sebagai berikut :

BAB I	Memuat tentang latar belakang, rumusan
PENDAHULUAN	masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi konseptual
BAB II	Memuat tentang penelitian terdahulu, kajian
KAJIAN TEORITIK	teoritik terkait Implementasi Kebijakan PATEN Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang
BAB III	Memuat tentang pendekatan pendekatan
METODE PENELITIAN	penelitian, lokasi dan waktu penelitian, pemilihan subjek penelitian, tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pemeriksaan keabsahan data dan

⁹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, 330

sistematika pembahasan

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	Memuat tentang analisis Implementasi Kebijakan PATEN Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang berdasarkan data teori yang digunakan dengan data hasil temuan di lapangan.
BAB V PENUTUP	Berisi kesimpulan dan saran.

BAB IV

HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kecamatan Jombang

1. Gambaran Umum dan Letak Geografis Kantor Kecamatan Jombang

Kecamatan Jombang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Jombang, Jawa Timur, Indonesia. Letaknya berada di tengah-tengah wilayah Ibu Kota Jombang atau berada di pusat pemerintahan. Sebagian besar penduduknya berprofesi dalam bidang jasa dan perdagangan hal ini karena pusat kota adalah tempat yang paling strategis untuk berdagang karena ramai dikunjungi oleh seluruh penduduk yang berada di Kabupaten Jombang dan tidak jarang juga yang berasal dari luar kota.

Luas wilayah Kecamatan Jombang mencapai 40,29 km² dengan populasi penduduk di Kecamatan Jombang sendiri berjumlah 142.004 jiwa pada tahun 2021 dengan kepadatan 3.525/km² (9,130/sq mi). Kecamatan Jombang terdiri dari 16 (enam belas) desa dan 4 (empat) kelurahan. Diantara 4 kelurahan ialah kelurahan Jombatan, Jelak Ombo, Kaliwungu, dan Kapanjen. Sedangkan 16 desa diantaranya Banjardowo, Candimulyo, Dapurkejambon, Denanyar, Jabon, Jombang, Kepatihan, Mojongapit, Plandi, Plosogeneng, Pulolor, Sambongdukuh, Sengon, Sumberejo, Tambakrejo, Tunggorono.⁹³

⁹³Wikipedia, "Kecamatan Jombang", https://id.wikipedia.org/wiki/Jombang,_Jombang , 17 November 2021

Adapun kantor Kecamatan Jombang sendiri yang merupakan pusat pelayanan baik perizinan atau non perizinan bagi warga kecamatan Jombang terletak di Jalan Dokter Sutomo Nomor 17, Jombatan, Kecamatan Jombang, Jawa Timur. Secara geografis kecamatan Jombang berbatasan dengan:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan SMAN 3 Jombang;
- b. Sebelah barat berbatasan dengan Balai Perpustakaan Mastrip;
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan UPTD Laboratorium “IPA Bersama”;
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Sanggar Pramuka Kwarcab Jombang.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Kantor Kecamatan Jombang merupakan kantor pemerintahan guna terselenggaranya pelayanan administrasi publik dalam wilayah kecamatan Jombang. Memiliki tugas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkup kecamatan Jombang yakni 4 kelurahan dan 16 desa yang tersebar di wilayah kecamatan Jombang.

Sebagaimana yang disebutkan dalam Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2016 bahwa tugas Kecamatan terdiri dari diantaranya:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
- c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;

- d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana layanan umum;
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat desadi tingkat Kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah yang ada di Kecamatan;
- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
- j. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

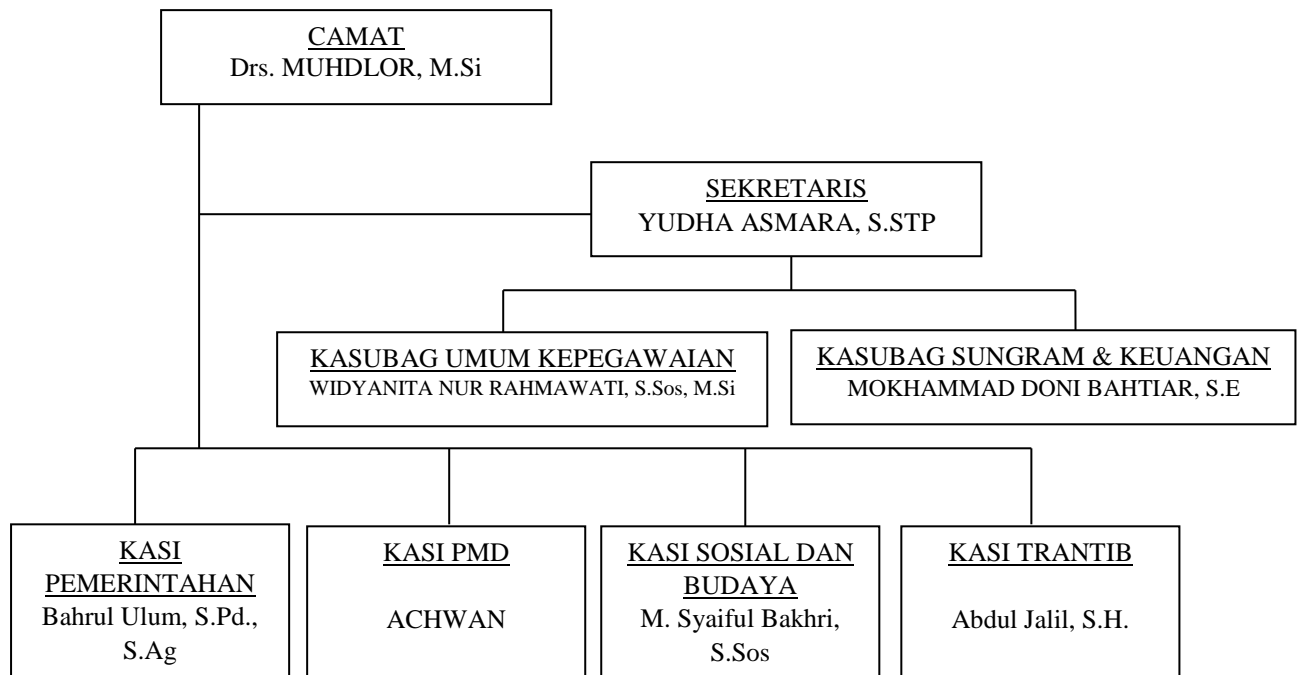
Sedangkan dalam melaksanakan tugasnya Kecamatan mempunyai fungsi sebagai :

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
- c. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;

- d. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- e. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- f. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;
- h. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
- j. Pelaksanaan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

3. Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan, Kecamatan Jombang tentunya mempunyai struktur organisasi sebagai badan pengurus yang memiliki andil dalam terselenggaranya pelayanan pada masyarakat, serta untuk menjamin kelancaran pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggungjawab yang tergambar dalam struktur organisasi Kecamatan Jombang sebagaimana bagan dibawah ini.



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Jombang

Selain pada struktur organisasi diatas, jumlah pegawai yang berada pada Kantor Kecamatan Jombang terdiri dari 26 pegawai termasuk yang tertera pada struktur organisasi diatas dengan pembagian pegawai yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) sejumlah 22 orang, sedangkan untuk pegawai non PNS berjumlah 4 orang.

4. Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana di Kecamatan Jombang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Jombang harus ditopang dengan adanya saran dan prasarana yang memadai disamping sumber daya yang juga memenuhi kebutuhan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang dalam berhasilnya pelayanan publik yang prima. Diantara sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kecamatan Jombang adalah sebagai berikut :

- 1) Ruang camat
- 2) Ruang sekretaris camat dan ruang kesekretariatan
- 3) Ruang kasi dan staf
- 4) Loker pelayanan
- 5) Ruang perekaman KTP dan pencetakan
- 6) Ruang menyusui
- 7) Tempat bermain anak
- 8) Ruang rapat
- 9) Ruang tunggu

Adapun yang menjadi produk pelayanan di Kecamatan Jombang yang di dalamnya mencakup pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administrasi sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan adalah sebagai berikut.

- 1) Pengurusan Kartu Keluarga (KK)
- 2) Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 3) Pengurusan Catatan Kepolisian (SKCK)
- 4) Pengurusan Waris
- 5) Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 6) Pengurusan Pindah
- 7) Pengurusan Nikah.

5. Maklumat Pelayanan Kecamatan Jombang

Guna membangun kepercayaan pada masyarakat terhadap Kecamatan Jombang dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan

bagi masyarakat maka diperlukan pernyataan tertulis yang berisi standart pelayanan publik yang akan dinikmati oleh masyarakat dengan jaminan tersebut. Pun demikian dengan Kecamatan Jombang, untuk turut memajukan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, Kecamatan Jombang memiliki motto yang berorientasi pada pelayanan prima dengan motto “Dengan setulus hati kami melayani Anda.”

Lebih lanjut dituangkan dalam maklumat pelayanan publik yang berisi bahwa seluruh pelayanan akan:

- 1) Dilayani dengan penuh tanggungjawab
- 2) Dilayani dengan salam, senyum dan sapa
- 3) Serta memberikan informasi yang jelas dan memberikan solusi bila terjadi komplain.

B. Analisis Hasil Penelitian

1. Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Jombang Berdasarkan *Good Governance* dan Teori George Edward III

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya bahwa PATEN merupakan kepanjangan daripada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka sesuai dengan istilahnya PATEN tentunya diselenggarakan di kantor kecamatan sebagai garda terdepan yang memberikan pelayanan publik, dalam hal ini adalah Kecamatan Jombang. Dalam hal penelitian ini penulis akan menyajikan data penelitian kemudian mengkomparasikan dengan karakteristik yang terdapat dalam teori *good governance* dan juga *variable-variable* yang mempengaruhi

keberhasilan implementasi pelayanan publik sesuai dengan yang digagas oleh George Edward III.

Kajian umum *good governance* mengajarkan bagaimana ciri-ciri suatu pemerintahan itu dapat dikatakan baik dengan karakteristik yang harus dimiliki oleh sebuah pemerintahan agar terciptanya *good governance* itu sendiri. Konsep yang diusung oleh *good governance* membuat pemerintah sebagai salah satu aktor penting yang menentukan suatu pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Pemerintah memiliki peran krusial sebagai penyedia layanan dan jasa atau barang serta menjadi fasilitator yang mampu menopang dan mendorong lingkungan dapat memfasilitasi pihak lain.

Begitupun dengan Kecamatan Jombang, bahwa berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada para informan dalam hal ini adalah Camat Jombang, penerima pelayanan, petugas loket, petugas entry data dan masyarakat sekitar kecamatan Jombang, maka dapat dianalisa dengan menggunakan indikator-indikator yang terdapat pada prinsip *good governance* untuk melihat sejauh mana prinsip *good governance* tertanam pada PATEN di Kecamatan Jombang, diantaranya sebagai berikut :

1) Partisipasi

Pelayanan di Kecamatan Jombang telah menganut prinsip partisipasi hal ini dapat dilihat dari pemberian *feedback* terkait pelayanan yang ada di Kecamatan Jombang, biasanya survey kepuasan pelayanan dilakukan dengan tujuan membuat pelayanan semakin baik

untuk kedepannya berdasarkan masukan-masukan dari masyarakat sebagai penerima layanan PATEN di Kecamatan Jombang. Hal ini juga ditegaskan oleh Camat Jombang bahwa tingkat kepuasan pelayanan di kecamatan terkesan baik dan tidak menimbulkan masalah. Menurut keterangan Camat menyebutkan bahwa:

“Kalau mengecek kepuasannya yang mempunyai datanya di KASI Pemerintahan, tapi memang biasanya per semester kita juga ada penilaiannya tentang kepuasan masyarakat. dan selalu kepuasannya baik.”⁹⁴

Lebih lanjut Camat Jombang menegaskan dalam wawancara sebagai berikut:

“Biasanya kami rutin memberikan survey kepuasan pelanggan kepada masyarakat khususnya warga kecamatan Jombang terkait bagus jeleknya pelayanan yang terjadi di sini. Dikasih link setiap pergantian semesternya supaya memotivasi kami agar berkembang dan terus belajar. Segala bentuk aspirasi dari masyarakat baik masukan dan kritikan yang membangun saya himbaukan dan tekankan kepada setiap pegawai untuk menampung dan merealisasikan pendapat-pendapat itu. Dulunya kecamatan Jombang tidak seperti ini *mas.* dulu parkirannya masih sempit infrastruktur juga sangat terbatas, terus masyarakat kita kasih survey kepuasan dan banyak yang mengusulkan perbaikan akhirnya hasil survey tersebut kami akumulasi dan laporkan kepada atasan untuk ditindaklanjuti. Dan jadilah seperti sekarang ini. Ya Alhamdulillah sudah semakin baik dari infrastrukturnya. Selebihnya kita akan tingkatkan pada progres pelayanan PATEN.”

Selain itu hal ini juga disampaikan oleh petugas loket dalam interview yang disajikan dibawah ini.⁹⁵

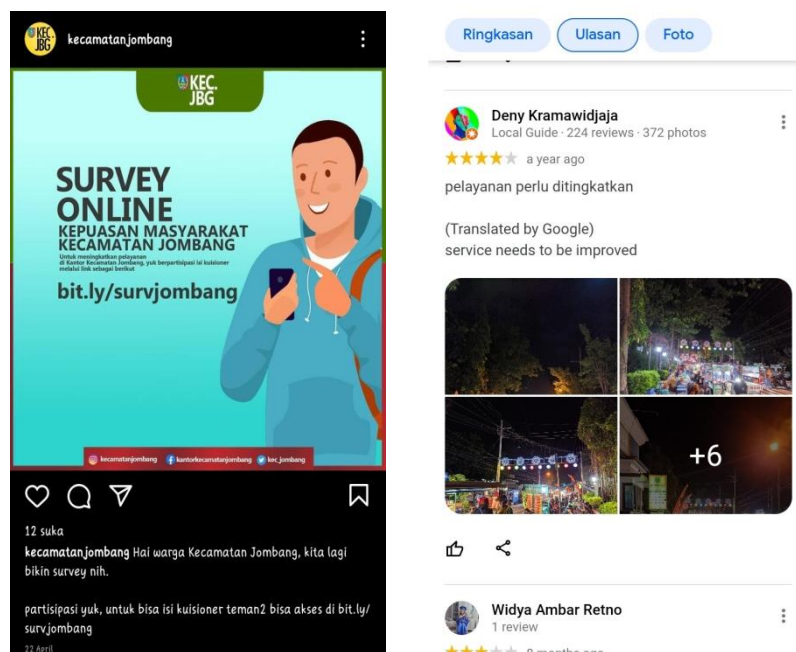
“Iya betul seperti yang katakan Pak Camat kalau di sini memang untuk mengetahui partisipasi ya dilihat dari masukan masukan dari

⁹⁴ Muhdlor, wawancara dengan Camat Jombang ,18 November 2021

⁹⁵ Mashudi, wawancara dengan Petugas Locket, 18 November 2021

warga. Kita sediakan kotak saran di depan atau bisa juga dilakukan melalui google form terus di taruh linknya di instagram kecamatan jombang. Kan kita sudah punya instagram jadi ini juga untuk memudahkan yang biasanya main hp pasti sudah tidak asing lah. Terus dari hasil survey tadi kita rapatkan internal dipilah yang baik baik kalau memungkinkan kita realisasikan sesuai apa yang dibutuhkan dulu, yang sekiranya mendesak kayak tempat parkir itu kita bangun dulu karna memang penting.”

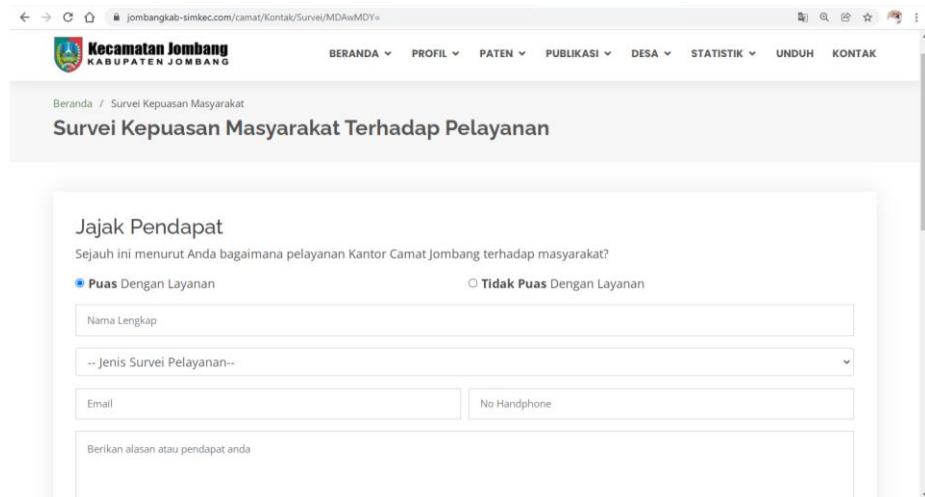
Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara bahwa pelaksanaan prinsip partisipasi dijalankan melalui pemberian survey pelanggan sebagai bentuk partisipasi masyarakat yang turut membangun terlaksananya pelayanan yang semakin baik. Survey kepuasan pelayanan dapat dilakukan secara langsung (kotak saran) dan tidak langsung (link google form) seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.4 Survey Kepuasan Pelanggan

Selain itu berdasarkan hasil survey ditemukan media lain yang digunakan sebagai sarana pengaduan pelayanan oleh masyarakat yakni

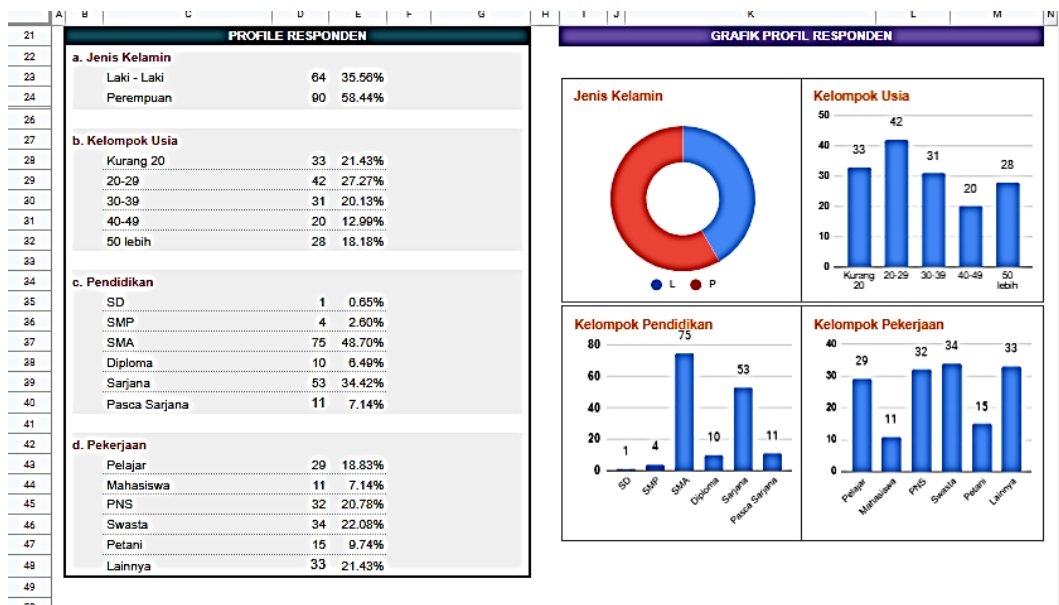
melalui website resmi Kecamatan Jombang seperti pada gambar 1.5 ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam pengaduan.



Gambar 1.5 Website Survey Kepuasan Masyarakat

Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh kecamatan Jombang dapat dilakukan dengan berbagai cara baik secara online maupun offline. Berikut adalah hasil analisis data SKM semester 2 tahun 2021 kecamatan jombang atas *feed back* pelayanan dengan 154 responden dan IKM menunjukkan 85.47 per jenis layanan dengan hasil baik.

DATA SKM SEMESTER 2 TAHUN 2021 KECAMATAN JOMBANG			
IKM PER JENIS LAYANAN			
NO	JENIS LAYANAN	IKM	KET.
1	KTP - et	86.53	Baik
2	Kartu Keluarga (KK)	85.94	Baik
3	SKCK	85.28	Baik
4	Pindah Kependudukan (Mutasi Kependudukan	81.56	Baik
5	Surat Keterangan Lainnya	88.02	Baik
JUMLAH RESPONDEN			
NO	JENIS LAYANAN	SM1	SM2
1	KTP - et	44	23
2	Kartu Keluarga (KK)	36	14
3	SKCK	8	2
4	Pindah Kependudukan (Mutasi Kependudukc	7	4
5	Surat Keterangan Lainnya	9	7
JUMLAH		104	50
IKM UNIT LAYANAN		RESPONDEN	
85.47 Baik		154	



Gambar 1.6 Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Selain daripada hasil dokumen survey penulis juga sempat melakukan wawancara kepada masyarakat kecamatan jombang saat melakukan pengurusan administrasi di kantor kecamatan dan menghimpun beberapa pendapat terkait pelayanan yang ada kecamatan ini. Responden Nanda mengatakan:

“sejauh ini mungkin di tingkatkan lagi keramahannya kali yaa.. bisanya ibu-ibu itu kan sukanya yang anti ribet dan agak gak sabaran kadang juga gak ngerti kalau tidak dibantu mungkin petugasnya lebih di sabarkan lagi pelayanannya untuk membantu orang-orang yang masih buta dan gagap informasi ini. Karna kalau bukan mereka ya siapa lagi kan memang tanggungjawab dan tugasnya demikian toh.”⁹⁶

Pendapat lain disampaikan oleh responden Alamsyah yang menyebutkan:

“seperti saya bilang, bahwa cara kerja birokrasi sekarang terkesan berbelit harus kesana dulu kesini dulu, kadang mau laporan online dan mengurus segala sesuatu online itu jarang di gubris sama birokrasi. Kadang musti nunggu berbulan-bulan untuk mengurus satu berkas. Belum lagi kalau ada pungli kan malah mikirin biaya udah capek ngurusin adminisrasi masih dipersulit sama duit. Menurut saya yang

⁹⁶ Nanda, wawancara masyarakat kecamatan Jombang, 20 Januari 2022

perlu diperbaiki dari pelayanan PATEN ya itu menyediakan kemudahan udah itu.”⁹⁷

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kecamatan Jombang turut berpartisipasi dalam penyelenggaraan PATEN dan pelayanan Kecamatan Jombang dengan memberikan umpan balik yang berupa kritik dan saran yang membangun.

2) Penegakan Hukum

Seluruh pelayanan di Kecamatan Jombang dilakukan secara adil dan proporsional. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Jombang telah ditegakkan sesuai dengan regulasi yang berlaku sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Hal ini di tuturkan oleh camat Jombang melalui wawancara:⁹⁸

“Sudah, sudah sesuai regulasi kan kita menganut aturan PATEN yang ada dalam PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 itu yang di dalamnya sudah kami integrasikan pada setiap produk pelayanan PATEN yang ada di kecamatan ini. Harus malah, kalau tidak menganut peraturan itu berarti kami tidak amanah. Oleh sebab itu segala bentuk pelayanan kita tidak ada pembeda-bedaan karena di peraturannya tidak menghendaki demikian. Kita melayani masyarakat dengan latar belakang apapun karena itu tugas kami. Meskipun dalam praktiknya antara apa yang ditulis di aturan pada waktu praktik kan tidak selamanya *toh* selaras, namun kami mengusahakan semaksimal mungkin supaya istilahnya tidak membuat aturan sendiri begitu. Semua yang terjadi di kecamatan ada peraturannya jadi tidak bisa sembarangan.”

Lebih lanjut hal ini dipertegas oleh masyarakat yang menerima layanan dalam wawancara bersama Pak Burhan:⁹⁹

“Saya sudah beberapa kali kesini mengurus KTP dulu terus mengurus KK juga. Sejauh ini baik semua masyarakat dilayani tapi ya ada satu

⁹⁷ Nanda, wawancara masyarakat kecamatan Jombang, 20 Januari 2022

⁹⁸ Muhdlor, wawancara dengan Camat Jombang, 18 November 2021

⁹⁹ Burhan, wawancara dengan Masyarakat, 18 November 2021

dua warga yang mengeluh terhadap pelayanan. Karna dulu sebelum corona ini kan pelayanannya lumayan ribet harus bolak-balik dari kecamatan ke capil untuk mengurus KK/KTP jadi sebagai tanda lancar biasanya ada sedikit *pelicin* ada beberapa pegawai yang seperti itu tapi tidak semua, biasanya karna memang butuh cepat makanya dikasih pelicin supaya bisa selesai lebih cepat daripada hari biasanya.”

Penegakkan supremasi hukum di Kecamatan Jombang terpantau sesuai dengan regulasi yang sudah ditetapkan yakni selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meskipun tidak dapat dipungkiri jika implementasi terkadang tidak selamanya selaras dengan teori.

3) Transparansi

Transparasi dan informasi juga telah dilakukan oleh Kecamatan Jombang, hal ini dapat dilihat dari terbukanya informasi yang disajikan pada media sosial Kecamatan Jombang baik di website maupun instagram dan lainnya. Kecamatan Jombang menyajikan informasi yang sesuai dengan kondisi yang terjadi, misalnya pada saat pergantian pelayanan dari *offline* menjadi *online*. Camat jombang mengatakan :¹⁰⁰

“Seperti yang sudah saya sampaikan tadi, kita ada website, instagram jadi kita maksimalkan sebaik mungkin untuk memberikan informasi kepada masyarakat, tentunya ini sebagai salah satu cara kami menyampaikan bahwa adanya transparasi informasi. Tidak ada yang di tutup-tutupi. Ada yang bertugas untuk mengupload info ke sosmed atau biasanya kita tempelkan di papan pengumuman kalau ada info yang baru. Pada waktu awal covid dulu kita sempat lockdown dan menutup kantor sesuai arahan dari DIRJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI itu juga kita sampaikan di papan pengumuman dan instagram. Begitu juga informasi vaksinasi baru-baru ini.”

¹⁰⁰ Muhdlor, Wawancara dengan Camat Jombang, 18 November 2021

Terkait dengan transparansi informasi dapat kita lihat pada gambar 1.6 yang mana kecamatan jombang melalui instagram juga menginformasikan terkait informasi yang sedikit banyak membantu masyarakat. Kecamatan Jombang membuka lebar kritik dan saran melalui berbagai media, baik secara langsung maupun tidak langsung. Guna untuk meningkatkan pelayanan yang prima bagi masyarakat.



Gambar 1.7 Informasi Seputar Kecamatan Jombang

4) Responsiveness

Sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, tentu saja harus dilakukan secara responsif. Pemerintah dalam hal ini haruslah peka terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh rakyatnya, khususnya dalam pelayanan PATEN. Dalam hal ini Kecamatan Jombang telah mengakomodir hal tersebut, ini juga di sebutkan secara jelas dan tepat dalam maklumat pelayanan publik kecamatan yang berisi bahwa pelayanan akan dilayani dengan penuh tanggungjawab, dilayani

dengan salam, senyum dan sapa, serta memberikan informasi yang jelas dan memberikan solusi bila terjadi komplain. Hal ini disampaikan oleh camat pada wawancara:¹⁰¹

“Setiap ada permasalahan terkait dengan pelayanan, kami selalu terapkan prinsip cepat tanggap. Artinya apabila ada aduan/komplain yang dilakukan oleh masyarakat terkait dengan suatu hal kami akan selesaikan dengan cepat dan tepat. Sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.”

Pendapat lain di tuturkan oleh petugas loket dalam wawancara berikut ini.¹⁰²

“Jadi begini, pada dasarnya tidak ada petugas pemerintah yang tidak tidak mendengarkan keluh kesah rakyatnya, tidak ada. Yang sering di keluhkan warga itu bertele-telenya prosedur pelayanan yang panjang itu *lho mas*. Kami pun sebagai penyedia pelayanan maunya ya yang cepet dan mudah, *lawong* kami saja juga kesusahan kalau berkas yang masuk itu *overload*. Namun kami kan hanya menjalankan tugas kami *toh*. Saya juga berharap supaya prosedur pengajuan seperti KTP dan KK dibuat se *express* mungkin untuk memudahkan masyarakat. Meskipun begitu kami juga berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal kecepatan dan ketepatan berkas itu tadi.”

Ketepatan dan kecepatan pelayanan sebagai bentuk *responsiveness* birokrasi kecamatan dalam memberikan pelayanan juga dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan yang tergambar dalam wawancara bersama Ibu Siti Saidah.¹⁰³

“Saya kemarin ngurus SKCK disini, kemarin saya tidak perlu nunggu lama dan langsung di tanda tangani, jadi cepat dan tidak ada administrasinya, pdahal saya sudah menyiapkan dan bertanya apakah ada adminya dan dijawab tidak ada. Terus hari ini saya mau ngurus KTP tapi saya tidak tahu bahwa KTP sekarang *online* jadi saya meminta untuk dibantu. Petugas membantu saya juga enak sangat sabar dan saya dibantu sampai selesai dan tinggal nunggu

¹⁰¹ Muhdlor, wawancara Camat Jombang, 18 November 2021

¹⁰² Mashudi, wawancara Petugas Locket, 18 November 2021

¹⁰³ Siti Saidah, wawancara dengan Penerima Pelayanan, 18 November 2021

jadinya di pemberitahuan di link kurang lebih 1 minggu tapi katanya ada juga yang cepat jadinya termasuk pelayanannya mudah dan tidak ribet.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kecamatan Jombang memiliki responsif yang diwujudkan pada pelayanan prima.

5) Konsensus

Konsensus merepresentasikan nilai nilai musyawarah dalam wujud perjanjian dan kesepakatan yang dilakukan oleh suatu kelompok dengan cara mufakat. Setiap keputusan yang terjadi di Kecamatan Jombang dilakukan sepenuhnya dengan musyawarah. Setelah adanya kebijakan dari pemerintah maka segala sesuatu akan ditindaklanjuti dengan pertemuan (rapat) internal untuk menghasilkan keputusan yang tepat. Hal ini ditegaskan oleh Camat Jombang pada wawancara :¹⁰⁴

“Tentu *mas*, jadi setiap ada disposisi surat kami segera menindaklanjutinya terkait apapun yang berhubungan dengan kecamatan khususnya pada pelayanan. Seperti pada waktu penutupan sementara pelayanan PATEN selama masa pandemi covid-19 kemarin kita mendapatkan instruksi dari atasan kemudian kita bicarakan dalam rapat internal dan menghasilkan keputusan tersebut mengingat akan banyak dampak negatif lainnya apabila kantor kecamatan tetap dibuka. Begitu juga kalau terjadi masalah-masalah dikantor terkait pro dan kontra pelaksanaan teknis kita bicarakan baik baik dicari jalan keluarnya, kita musyawarah.”

Petugas loket kecamatan juga membenarkan hal tersebut, bahwa apabila dijumpai permasalahan khususnya terkait pelayanan

¹⁰⁴ Muhdlor, wawancara dengan Camat Jombang, 18 November 2021

maka sebisa mungkin diselesaikan dengan jalan musyawarah seperti yang dituturkan oleh Pak Mashudi.¹⁰⁵

“Ada itu biasanya masyarakat yang protes atau komplain kenapa berkasnya belum jadi juga, kenapa lama dan sebagainya. Ya kita sebagai petugas menyampaikan dengan baik baik dan hati hati sekali meminta maaf dan kemudian menjelaskan alasan keterlambatan tersebut. Kita duduk dulu diselesaikan dengan kepala dingin kalau sudah dijelaskan secara rinci nanti orang-orang bisa memahami. Biasanya permasalahan seperti ndak sampai ke Pak Camat. Kalau ada permasalahan yang perlu dikonfirmasi oleh bapak camat ya nanti bapak yang turun tangan sendiri memberikan klarifikasi dan mengajak untuk musyawarah. Pokoknya tetep musyawarah dalam menyikapi semua masalah.”

Dengan demikian prinsip konsensus yang terdapat pada kecamatan Jombang berdasarkan hasil wawancara diatas adalah mengutamakan adanya musyawarah mufakat untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak agar terciptanya pelayanan yang terus berinovasi dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan.

6) Keadilan dan Kesetaraan

Setiap masyarakat yang mengajukan pelayanan di Kecamatan Jombang, dilayani dengan prinsip keadilan dan kesetaraan tanpa memandang suku, ras, agama dan golongan tertentu. Kecamatan Jombang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warganya dalam hal pelayanan maupun dalam upaya peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup mereka. Oleh sebab itu setiap keputusan yang diambil harus melibatkan seluruh lapisan masyarakat

¹⁰⁵ Mashudi, wawancara dengan Petugas Locket, 18 November 2021

tujuannya agar tidak ada kesenjangan sosial. Menurut Camat bahwa setiap pelayanan yang terjadi di kecamatan Jombang dilayani dengan prinsip keadilan dan kesetaraan tanpa memandang suku, ras, agama dan golongan tertentu. Pak Camat mengatakan :¹⁰⁶

“Seperti yang sudah saya sebutkan bahwa kita tidak pernah membedakan pelayanan dalam bentuk apapun kepada masyarakat. Masyarakat datang, mengantri, bergantian, nanti ditunggu hasil berkasnya keluar, yaa sesuai urutan berkas yang sudah masuk nanti akan kami proses berurutan. Prosedurnya seperti itu memang. Namun terkait praktiknya di lapangan kan sering menemui kendala ya, kadang ada yang delay dll itu tidak bisa kita hindari. Tapi tidak ada diskriminasi dalam pelayanannya, siapapun yang membutuhkan pelayanan akan dilayani sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu tidak memandang kaya dan miskin.”

Menurut salah satu pengunjung mengatakan bahwa dirinya tidak pernah menemui adanya diskriminasi terhadap pelayanan atas alasan agama, ras, dan golongan tertentu. Burhan mengatakan bahwa:

“Kalau diskriminasi saya tidak pernah tau sih mas. Semoga tidak ada toh ini kan satu-satunya pelayanan untuk masyarakat yang membutuhkan mengurus data-data penting seperti KTP dan KK kalau ada diskriminasi biasanya masyarakat protes, tapi sejauh ini tidak ada. Paling protesnya masalah fasilitas-fasilitas aja.”¹⁰⁷

Sehingga dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan Jombang dilakukan sesuai dengan prinsip good governance yaitu prinsip keadilan dan kesetaraan.

7) Efektif dan Efisien

¹⁰⁶ Muhdlor, wawancara dengan Camat Jombang, 18 November 2021

¹⁰⁷ Burhan, wawancara Masyarakat Kecamatan Jombang, 18 November 2021

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Jombang dilakukan dengan prinsip efektifitas dan efisiensi hal ini dibuktikan dengan perubahan pelayanan yang dilakukan secara *online* pada beberapa jenis pelayanan. Karena adanya pandemi covid-19 maka dibentuklah suatu alternatif yaitu pelayanan berbasis *online* dengan menimbangkan efektifitas dan efisiensinya. Menurut salah petugas kecamatan menyebutkan :¹⁰⁸

“Dulu kan sebelum corona pelayanan di kecamatan berjalan normal seperti biasa. Yang mau mengurus KK, KTP, SKCK ya datang ke kantor bawa berkas-berkas yang dibutuhkan. Tapi sekarang pelayanannya *online* karena selain mengurangi penyebaran virus juga model *online* seperti saat ini itu termasuk sebuah cara yang baru *gitu lho!* Alternatif lain yang memudahkan kita semua, bukan hanya petugas entry data tapi juga masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor cukup melalui smartphone sudah cukup, sudah bisa membuat KTP. Tidak buang biaya juga kami pegawai juga dimudahkan.”

Hal senada disampaikan oleh petugas input data pada saat wawancara dengan penulis yang mengarahkan pada pelayanan *online* sebagai gebrakan baru yang sifatnya lebih fleksibel dan efektif.¹⁰⁹

“Saya lebih *prefer* ke pelayanan berbasis *online* karena selain kita dimudahkan, masyarakat juga lebih mudah mengaksesnya. Sebagai lulusan IT tentunya saya mendukung akan rekonstruksi pelayanan ini dari yang awalnya *offline* menjadi *online*. Akan tetapi yang perlu digaris bawahi dalam pandangan saya yang penting masyarakat kebutuhannya terpenuhi, kalau hanya kita saja yang enak tapi masyarakatnya kesusahan ya tidak *worth it*. Sebab itu, perlunya edukasi masyarakat terkait perkembangan teknologi menurut saya sangat penting, mungkin saat ini pelayanan masih dalam tahap perkembangan insyaallah kedepannya akan lebih baik lagi. *Kan* anak jaman sekarang sudah pintar semua pakai hp dan laptop. Jadi tidak menutup kemungkinan inovasi-inovasi pelayanan semakin maju juga.”

¹⁰⁸ Mashudi, wawancara Petugas Locket, 18 November 2021

¹⁰⁹ Sutris, wawancara Petugas Entry Data, 18 November 2021

Menurut salah satu masyarakat yang menerima layanan pelayanan KTP online merupakan suatu inovasi baru dan sangatlah memudahkan bagi dirinya, berikut hasil wawancara bersama Alamsyah :¹¹⁰

“jadi kemarin saya itu kebutulan KTP saya rusak udah gak bisa terlihat gitu tulisannya di KTP lah niat saya mau benerin aklau bisa diganti baru gitu fotonya sekalian. Pas saya bawa ke kecamatan saya saya disuruh mengisi data diri dan sejenisnya seperti itu dan ternyata di arahkan ke online. Alhamdulillah sudah jadi sekarang dan ternyata tidak bisa ganti foto saya kira bisa diganti fotonya jadi KTP saya yang lama di tarik dan diganti KTP yang baru pas ambil itu. Pelayanan online gini bagi saya memudahkan sekali karna rumah saya kan agak jauh dari kecamatan jadi saya cukup ngisi form online dan ambil pas sudah jadi atau kalau mau dikirim ke rumah bisa juga katanya. Mungkin nanti dikenai biaya ongkir mungkin. Waktu saya ngurus KTP kemarin saya mudah gak dipersulit semoga kedepannya gak cuman KTP aja yang bisa diurus online.”

Dengan demikian prinsip efektifitas diterapkan dalam program pelayanan baru berbasis *online*. Dijumpai banyak sekali manfaatnya, yang menjadi PR hanyalah perlunya kesadaran masyarakat untuk melek teknologi.

8) Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas merupakan ukuran pentingnya pemberian pelayanan terhadap nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada dalam masyarakat atau pemangku kepentingan. Pimpinan dan seluruh pegawai berkomitmen untuk menjalankan organisasi dengan nilai-nilai yang bertanggung jawab. Suatu kondisi yang mana pemerintah dapat bertanggung jawab secara administratif dan politik kepada publik.

¹¹⁰ Alamsyah, wawancara masyarakat, 20 Januari 2022

Selain bertanggungjawab kepada Pemerintah Kabupaten, kecamatan juga bertanggung jawab atas warganya.

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang berkualitas, maka setiap pelayanan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab oleh birokrasi yang menjalankan tugasnya sebagai provider. Aktivitas pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Jombang telah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat kecamatan, serta pelayanan PATEN mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat dalam hal perijinan maupun non perijinan. Dalam hal ini Camat Jombang menjelaskan dalam wawancara:¹¹¹

“Bentuk tanggung jawab yang dilimpahkan ke kita sebagai pemberi pelayanan tingkat kedua setelah kantor desa kita wujudkan dalam bentuk kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Itu tanggung jawab dalam hal pelayanan ya, *kan* tanggung jawab itu banyak macamnya. Sebagai camat saya bertanggungjawab melaksanakan tugas saya sesuai kewenangan saya secara profesional, berhati-hati dalam setiap tindakan yang saya ambil karena membawa nama besar kecamatan, mengemban tugas pelayanan, menjawab permasalahan, dan meningkatkan mutu pelayanan juga merupakan bentuk tanggungjawab. Intinya kalau warga sedang membutuhkan pelayanan artinya saya dan seluruh jajaran bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan di kecamatan Jombang.”

Pendapat lain di tuturkan oleh petugas loket dalam wawancara berikut ini.¹¹²

“Sesuai maklumat pelayanan di kecamatan ini kalau seluruh bentuk pelayanan dilakukan secara penuh tanggungjawab misanya dalam hal ketepatan dan kecepatan selesainya pengajuan berkas. Biasanya kalau berkas yang sudah disetorkan kepada kami sudah lengkap dan sudah masuk maka penyelesaian berkas tersebut normalnya sudah jadi dalam satu minggu untuk pembuatan KTP dan KK. Lain

¹¹¹ Muhdlor, wawancara Camat Jombang, 18 November 2021

¹¹² Mashudi, wawancara Petugas Loket, 18 November 2021

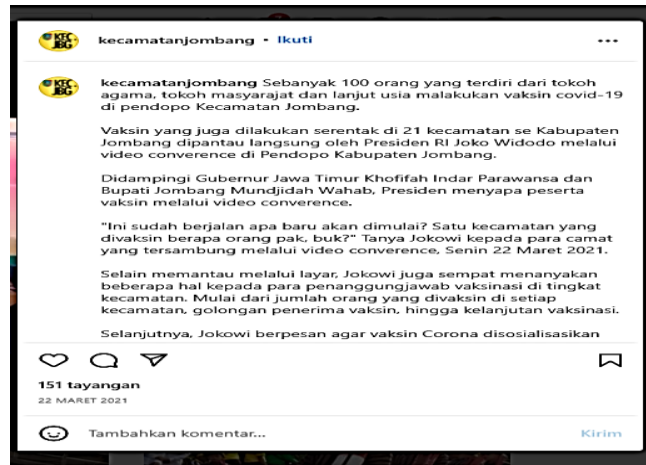
lagi kalau perizinan SKCK atau surat pengantar istilahnya itu bisa langsung jadi ditunggu 30 menit. Yang seperti itu *kan* merupakan bentuk tanggungjawab kami sebagai salah satu penyelenggara pelayanan.”

9) Visi Strategi

Kecamatan Jombang tidak hanya berorientasi pada pelayanan, namun lebih dari itu. Menciptakan masyarakat yang disiapkan guna menghadapi tantangan di masa depan dengan program-program unggulan yang diagendakan oleh kecamatan Jombang sebagai bentuk kesejahteraan masyarakatnya. Seperti pada gambar 1.7 dibawah ini terlihat bahwa Kecamatan Jombang sebagai poros utama dalam menciptakan generasi-generasi bangsa yang mengembangkan bakatnya sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Misalnya dalam lomba adu merdu dan pidato yang dikemas dalam serangkaian HUT Kemerdekaan RI. Atau kegiatan vaksinasi yang digencarkan oleh Kecamatan Jombang terhadap seluruh warganya yang nampak pada gambar 1.8.



Gambar 1.8 Lomba Pidato dan Bernyanyi Program Kecamatan Jombang



Gambar 1.9 Program Vaksinasi Masal dengan Presiden Jokowi

Dengan demikian berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa PATEN di Kecamatan Jombang telah berjalan sejalan dengan prinsip good governance karena telah memenuhi karakteristik yang ada pada good governance. Selanjutnya peneliti menganalisis dengan menggunakan teori implementasi kebijakan publik yang digagas oleh George Edward III dengan mensyaratnya faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan, diantara faktor tersebut adalah :

1) *Communication*

Segala kebijakan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Jombang disosialisasikan dengan baik baik melalui cara manual maupun dibagikan pada media sosial. Seperti pada waktu pelaksanaan sholat ied masa pandemi covid-19, himbauan tersebut disosialisasikan dan dikomunikasikan dengan baik hal ini dapat dilihat pada instagram @kecamatanjombang. Selain itu Camat Jombang menegaskan jika komunikasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penulis Camat Jombang mengungkapkan:¹¹³

“Komunikasi sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap program yang ada di kecamatan. Ya itu tadi akhirnya kembali lagi ke musyawarah mufakat, karena kalau tidak ada komunikasi dan musyawarah apa jadinya nanti. Makanya saya selalu menghimbau kepada seluruh staf untuk koordinasi dengan staf lainnya terkait kebijakan-kebijakan yang menyangkut urusan rumah tangga kecamatan ini. Karena kalau ada miskomunikasi dikemudian hari masalahnya cuman satu yaitu tidak ada koordinasi antar staf. Kepada pelanggan juga demikian, agar menghimbaukan informasi yang tepat agar terjalannya komunikasi kepada seluruh stakeholder.”

Pendapat senada disampaikan oleh Petugas Locket melalui wawancara berikut.¹¹⁴

“Sudah pasti kalau itu *mas*, komunikasi diperlukan supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara pemberi dan penerima layanan. Namun biasanya juga pernah sekali dua kali terjadi ketidaktahuan atau kurang paham dan akhirnya salah mengartikan. Tapi itu jarang terjadi, kita disini selalu berkomunikasi satu sama lain untuk memberikan info yang akurat gunanya supaya tidak terjadi salah paham itu tadi.”

Dengan demikian *variable communication* dalam implementasi PATEN di Kecamatan Jombang telah ditransmisikan kepada kelompok sasaran yang dibuktikan dengan hasil wawancara Camat dan Penjaga Locket yang mana setiap disposisi surat dan perintah apapun yang menunjang keberhasilan pelayanan PATEN dikomunikasikan dengan musyawarah mufakat.

2) *Resource*

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Jombang dijalankan oleh sejumlah 26 pegawai dengan pembagian tugas masing-masing.

¹¹³ Muhdlor, wawancara Camat Jombang, 18 November 2021

¹¹⁴ Mashudi, wawancara Petugas Locket, 18 November 2021

Kebutuhan sumber daya manusia untuk melaksanakan pelayanan cukup terpenuhi meskipun dalam praktiknya ditemukan ada beberapa pegawai yang merangkap tugas ganda yakni dalam tugas sebagai penjaga loket.

“Petugas loket depan abis ada yg pindah jadi pelayanan loket depan hanya 2 orang tapi ya Alhamdulillah masih bisa saling merangkap pelayanan kan loket depan ada 4 macam pelayanan yaitu surat izin/rekom, surat pindah datang, pengajuan KK dan pengajuan KTP, pengambilan KTP jadi 2 orang ini kadang saling merangkap kadang juga ada yg membantu dari anak psd/magang jadi pelayanan agak ringan tapi sampai saat ini termasuk aman dan lancar tidak ada kendala selama melayani masyarakat.”¹¹⁵

Selain itu, kebutuhan sumber daya finansial pada Kecamatan Jombang tidak ditemui permasalahan kurangnya dana anggaran yang di anggarkan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan PATEN. Hal ini dapat dilihat dari infrastuktur yang memenuhi standarisasi baik dari ruang tunggu, kursi, loket 1, 2 3 dan 4. Lebih lanjut dijelaskan oleh Pak Mashudi dalam wawancara sebagai berikut:

“Alhamdulillah untuk infrastuktur kita sudah bagus, fasilitas lainnya yang mendukung pelayanan seperti lapangan parkir sudah diperbaiki sudah lebih luas lagi dari sebelumnya, kita juga menyediakan ruang tunggu dengan kursi yang nyaman ada kipas anginnya, ada ruang menyusui untuk ibu dan anak yang tidak semua kecamatan memiliki ini. Selain itu di kecamatan ini ada ruang bermain juga yang paling penting sudah disediakan ruangan khusus untuk rekam e-KTP sekaligus pencetakannya.”

Sumber daya sebagai pendukung kedua berhasilnya implementasi kebijakan PATEN dapat dilihat dari terpenuhinya jumlah pegawai yang mengemban posisi masing-masing terdiri dari 26 pegawai PNS dan Honorer sesuai dengan kualifikasi pendidikan.

¹¹⁵ Mashudi, wawancara Petugas Locket Kecamatan Jombang, 18 November 2021

Selain itu sumber daya finansial yang terdapat pada Kecamatan Jombang untuk penyelenggaraan PATEN cukup memadai dibuktikan dari sarana dan prasarana, fasilitas dan sebagainya yang dapat dikatakan sangat layak.

3) *Disposition or attitude*

Dalam faktor ini diketahui bahwa yang menjadi implementator tidak lain adalah pemerintahan kecamatan Jombang yang dalam menjalankan tugasnya mengemban amanah untuk selalu berkomitmen mewujudkan pelayanan yang prima sesuai dengan kebijakan PATEN itu sendiri. Artinya dalam penyelenggaraan PATEN haruslah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh peraturan PATEN, sehingga implementator menjalankan tugasnya harus memiliki sifat jujur dapat dipercaya dan sifat lainnya.

Kontribusi yang diberikan oleh pemerintah kecamatan Jombang dalam hal komitmen adalah adanya inovasi-inovasi pelayanan yang selalu diperbarui dan ditingkatkan secara bertahap dan konsisten melalui kritik dan saran yang membangun. Hal ini dapat dilihat dari keterbukaan saran bagi berlangsungnya pelayanan yang disebarkan di media sosial kecamatan Jombang pada gambar 1.10 dibawah ini.



Gambar 1.10 Instagram Kecamatan Jombang

Terhadap hal ini perlu digaris bawahi bahwa disposisi merupakan faktor penting yang memiliki konsekuensi penting bagi implementator kebijakan. Sehingga melalui komitmen pada gambar 1.9 diatas menggambarkan bahwa implementator mempunyai dukungan besar terhadap pelaksanaan kebijakan PATEN.

4) *Burea ucrtatic structure*

Watak utama daripada birokrasi adalah *Standart Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Kedua unsur tersebut dinilai dapat menjadi penghambat atau menguntungkan implementasi kebijakan. Struktur organisasi yang terlalu panjang cenderung melemahkan fungsi pengawasan dan memunculkan red-tape, yaitu prosdur birokrasi yang rumit dan kompleks yang akan membuat aktivitas tidak fleksibel. Adapun struktur birokrasi PATEN di Kecamatan Jombang sebagaimana telah divisualisasikan pada gambar dibawah. Berdasarkan Surat Keputusan Camat Jombang Nomor:188/01/415.53/2022 bahwa dibentuk tim pelayanan PATEN dengan susunan keanggotaan sebagai berikut.

MEMUTUSKAN

Membentuk Tim Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jombang
Susunan keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud Diktum
KESATU adalah sebagai berikut:

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Ketua	Camat Jombang
2.	Wakil Ketua	Sekretaris Kecamatan Jombang
3.	Sekretaris	Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Jombang
4.	Anggota	1.Luhur Wahyu Wijaya/Pctugas Resepsionis , Website dan Informasi; 2.Juni Purwita Sari/ Pelayanan Kependudukan; 3.Mashudi/Pelayanan Umum; 4.Heri Poncosilo/Pelayanan Perijiran. 5.Suyud Santoso/Perekaman/Cetak KTP;

Gambar 2.1 SK Tim PATEN Kecamatan Jombang

Adapun SOP Pelayanan Kecamatan Jombang di sajikan pada gambar 2.2 yang memuat tentang persyaratan pembuatan KK, prosedur pelayanan e-KTP, prosedur Pindah.



Gambar 2.2 SOP Pelayanan

Dalam praktiknya prosedur pelayanan semacam ini dapat menyamaratakan pola dan aktivitas dalam satu suara, yang gunanya mempermudah dalam pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Akan tetapi tidak jarang dijumpai permasalahan dalam SOP umumnya pada keluhan tentang bertele-telenya prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Disisi

lain tidak adanya SOP justru akan melebarkan sayap dan terciptanya berbagai jalur pelayanan yang tidak strategis dan sistematis.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa PATEN di Kecamatan Jombang juga sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh George Edward III. Meskipun dalam pelaksanaannya tentu terdapat hambatan-hambatan dan juga kendala yang menyertainya. Segala jenis hambatan yang terdapat di Kecamatan Jombang akan diulas penulis pada pembahasan selanjutnya.

2. Implementasi PATEN di Kecamatan Jombang berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010

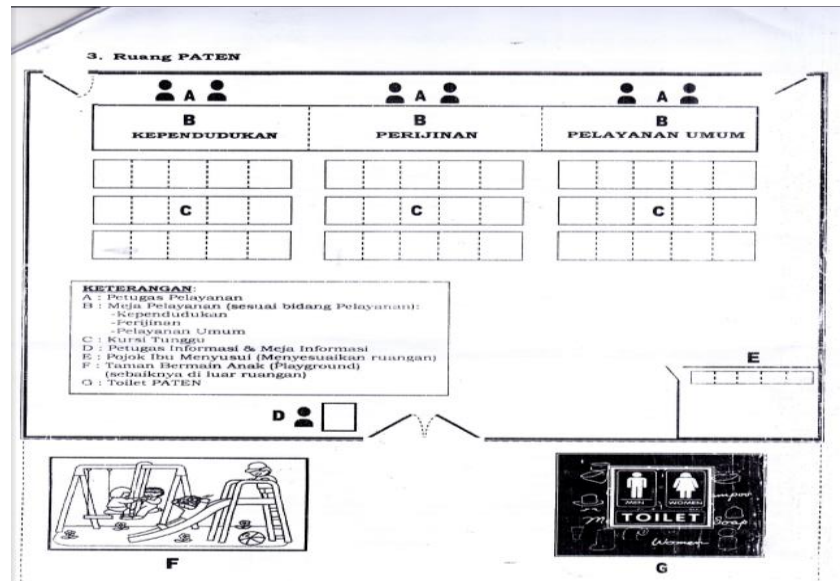
Maksud dan tujuan daripada penyelenggaraan PATEN disebutkan dalam pasal 3 Permendagri 4/2010 yang menyebutkan bahwa mekaus penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Sedangkan tujuan penyelenggaraan terdapat pada pasal 5 yang mana PATEN mampnyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi PATEN di kecamatan Jombang berjalan sebagaimana yang diamatkan oleh Permendagri 4/2020 yang mana telah memenuhi syarat substantif, administratif fan teknis. Syarat substantif adanya pendelegasian wewenang bupati/walikota kepada camat dalam bidang perizinan dan non perizinan hal ini sebagaimana yang terlihat pada

struktur organisasi pembentukan tim pelaksana PATEN yang disajikan pada gambar 2.1

Selanjutnya persyaratan administratif sebagaimana pasal 8 terkait standart pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan tercermin dalam SOP pelayanan kecamatan (gambar 2.2) dan uraian tugas personil terdapat pada gambar 2.1. adapun syarat teknis daripada pelaksanaan PATEN di kecamatan jombang terpenuhinya sarana dan prasana yang memiliki loket/meja pendaftaran, tempat pemerosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengelolaan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan dan ruang pendukung lainnya.

Setiap tahun pelaksanaan PATEN akan ditinjau langsung oleh tim teknis PATEN Jombang dengan melakukan kunjungan ke kecamatan-kecamatan se-Jombang tak terkecuali kecamatan Jombang. Penilaian tersebut dilaksanakan dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menempatkan ruang pelayanan yang tersendiri dan terpisah dari ruang proses dan staf. Dasar pelaksanaan penilaian ini adalah Permendagri No. 4/2010 sebagaimana syarat teknisnya yakni harus memenuhi sarana dan prasana sesuai dengan standarisasi PATEN. Berikut adalah standarisasi dari Tim Penilai PATEN di Jombang.



Gambar 2.3 Tata Letak Pelayanan

Berdasarkan tata letak loket pelayanan PATEN setidaknya tergambar seperti pada gambar diatas, namun dalam praktiknya, di kecamatan Jombang tidak terdiri dari 3 loket yang terdiri dari loket kependudukan, perijinan, dan administrasi umum, namun di kecamatan Jombang loket yang tersedia justru ada 5 loket dengan pembagian yakni loket untuk surat ijin rekomendasi, surat pindah, KTP dan rekam/cetak KTP. Hal ini tidak sesuai dengan yang distandartkan dari Tim penilai PATEN sehingga penilaian terhadap implementasi di kecamatan Jombang terbilang kurang baik.

Sehingga kecamatan Jombang harus merubah tata letak sesuai dengan standart PATEN sebagaimana pada gambar 2.6 diatas, namun praktiknya masyarakat mengalami kesulitan dan kebingungan pada saat akan menuju loket pelayanan untuk mengurus berkas karena hanya tertulis loket kependudukan, loket perijinan dan loket pelayanan umum. Klasifikasi pelayanan yang tidak diketahui oleh masyarakat umum

membuat implementasi terhambat, akan tetapi hal ini dapat ditangani dengan memberikan edukasi informasi yang tepat.

3. Hambatan dan Tantangan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Jombang Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19

Mengulas kembali bahwa PATEN adalah Pelayanan Administrasi Terpadu yang diselenggarakan oleh Kecamatan sebagai simpul pelayanan baik perijinan dan non perijinan. Sedangkan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹⁶ Dalam praktiknya, pelayanan publik sering kali menghadapi permasalahan-permasalahan yang berasal dari faktor internal maupun eksternal terutama pada masa pandemi covid seperti sekarang ini.

Kecamatan Jombang merupakan salah satu kecamatan yang menjadi poros dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya untuk warga kecamatan Jombang. Kecamatan Jombang menjadi menarik dibahas karena memiliki jumlah penduduk yang lumayan padat disebabkan masyarakat yang basisnya tinggal di perkotaan dibandingkan dengan kecamatan lainnya yang ada di Jombang. Sehingga jumlah masyarakat yang mengurus atau mengajukan pelayanan mulai dari penerbitan e-KTP, membuat SKCK, merubah KK, mutasi kependudukan,

¹¹⁶ UU Pelayanan Publik

atau surat keterangan lainnya terbilang cukup ramai meskipun dalam kondisi pandemi covid-19 seperti ini. Hal ini dapat kita lihat dari data jumlah pengunjung pada gambar dibawah ini.

<p>LAYANAN BIDANG KEPENDUDUKAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mencetak Kartu Keluarga 2. Melaksanakan rekam E-KTP 3. Membuat suket E-KTP 4. Rekomendasi SKCK 5. Jumlah Pindah penduduk 6. Rekomendasi Ahli Waris 7. Rekomendasi Bantuan / Hibah 8. Rekomendasi Dispensasi Nikah 9. Memberikan rekomendasi Surat Pernyataan Miskin 10. Mencetak KTP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pelayanan cetak Kartu Keluarga 2. Melakukan perekaman E-KTP 3. Melakukan penerbitan Surat Keterangan Bagi Yang belum mendapat E-KTP 4. Melakukan penerbitan rekomendasi SKCK 5. Melakukan registrasi dan pembuatan dokumen terkait perpindahan penduduk 6. Melakukan pelayanan rekomendasi ahli waris 7. Melakukan pelayanan rekomendasi bantuan / hibah 8. Melakukan pelayanan terkait dispensasi nikah 9. Melakukan verifikasi dan validitas data terkait rekomendasi SFM 10. Melakukan pelayanan cetak KTP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tercetak 9.932 Kartu Keluarga 2. Tertaksana 2.987 rekam E-KTP 3. Nihil 4. Terbit 2.422 rekomendasi SKCK 5. Terbit 4.853 dokumen perpindahan 6. Terbit 237 rekomendasi ahli waris 7. Nihil 8. Terbit 34 rekomendasi nikah 9. Telah diberikan rekomendasi kepada 197 pemohon 10. Tercetak 6.465 KTP
<p>LAKSANAAN TUGAS UMUM PENYELENGARAAN MERINTAHAN LAINNYA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memantau pelaksanaan pembangunan yang ada di wilayah kecamatan 2. Mengkoordinasi kegiatan petugas penyuluhan lapangan 3. Memfasilitasi penyusunan peraturan desa 4. Memfasilitasi penyusunan bangunan awal rencana pembangunan jangka menengah desa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersama sama dengan Sekcam, Kasi PMD dan Satgas lainnya melaksanakan monitoring pembangunan dari dana yang bersumber dari ADD dan DD dalam bentuk : <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitasi monitoring Perencanaan maupun pembangunan baik kegiatan fisik maupun non fisik - Fasilitas pelaksanaan musyawarah desa tentang BUMDES dan Stunting - Fasilitas pembinaan administrasi Siskeudes - Fasilitas pengajuan PDRE, pembagian hasil pajak daerah dan retribusi daerah 2. Pengkoordinasian kegiatan petugas penyuluhan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 20 (dua puluh) desa/kelurahan 2. 20 (dua puluh) desa/kelurahan 3. 20 (dua puluh) desa/kelurahan 4. 20 (dua puluh) desa/kelurahan

Gambar 2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Jombang

Data diatas didasarkan pada data laporan pelaksanaan penyelenggaraan wewenang Bupati Kepada Camat Tribulan-IV Tahun 2021 yang terlaksana pada bulan Oktober-Desember. Laporan ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan sekali yang artinya Tribulan-I adalah bulan Januari-Maret, Tribulan-II bulan April-Juni, Tribulan III pada bulan Juli-September dan tribulan-IV pada bulan Oktober-Desember. Rincian sebagai berikut:

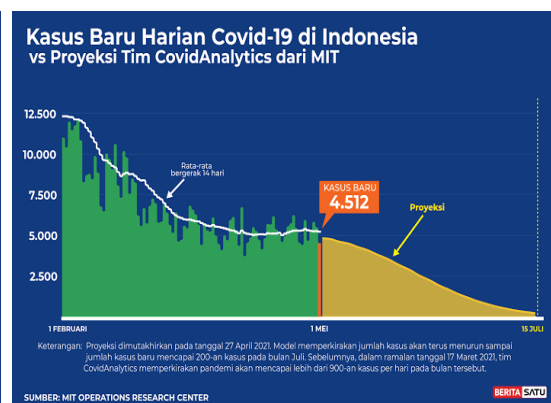
Jenis Pelayanan	Jumlah Tercetak
Kartu keluarga	9.932
Perekaman e-KTP	2.897
Penerbitan rekomendasi SKCK	2.422
Perpindahan penduduk	4.853
Rekomendasi ahli waris	237
Dispensasi nikah	34

Cetak KTP	8.465
Total	28.440

Tabel 2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Jombang

Berangkat dari permasalahan yang telah dipaparkan pada rumusan masalah, bahwa berdasarkan hasil observasi penelitian, penulis menemukan temuan di lapangan yakni adanya perbedaan pelayanan PATEN di kecamatan Jombang yang terjadi pada saat masa normal sebelum covid-19 dan masa pandemi covid-19 yang melanda hampir seluruh wilayah Indonesia tak terkecuali di Jombang. Hal ini juga mempengaruhi kebijakan pemerintah terhadap pelayanan, mengingat wabah covid-19 yang masuk ke Indonesia pada bulan Februari 2020 hingga saat penelitian ini berlangsung.

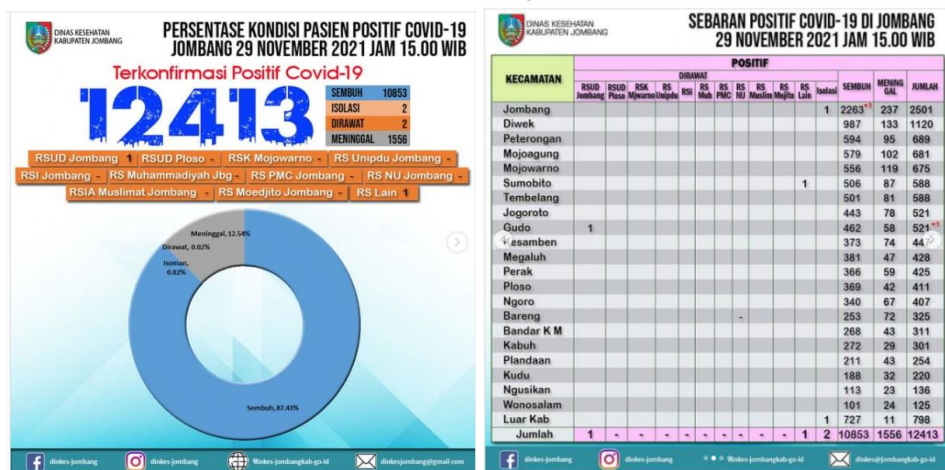
Wabah covid-19 terus mengalami kenaikan pada kurun waktu yang cukup lama. Berdasarkan sumber dari Kementerian Kesehatan kasus aktif covid-19 terus meningkat sejak bulan Mei 2020 hingga Mei 2021 dan mencapai angka tertinggi 180.000 jiwa pada bulan Februari-Maret 2021.¹¹⁷ Tercatat Mei 2021 sudah mengalami penurunan angka terkonfirmasi hingga saat ini (November 2021) sebagaimana pada gambar.



¹¹⁷ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam <https://beritasatu.com> 26 November 2021

Gambar 2.5 Kasus Aktif Covid-19 di Indonesia
 Sumber: Kementerian Kesehatan

Di Jombang sendiri kasus aktif covid-19 pada bulan November 2021 jumlah kasus terkonfirmasi positif covid-19 sejumlah 12.413 jiwa dengan klasifikasi Kecamatan Jombang berada pada level atas artinya kecamatan Jombang menyumbang kasus terbanyak covid-19 sebanyak 2501 diantaranya 2263 dinyatakan sembuh, dan 237 dinyatakan meninggal dunia. Berikut adalah data yang dihimpun dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.



Gambar 2.6 Jumlah Kasus Positif Covid-19 di Kabupaten Jombang November

Sehingga adanya covid-19 juga berdampak pada pola pelayanan yang berada di setiap instansi pemerintah. Diketahui bahwa PATEN di Kecamatan Jombang ini sebelum adanya pandemi berlangsung secara *offline* yakni dengan mendatangi kantor kecamatan secara manual dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Namun sejak adanya pandemi covid-19, beberapa pelayanan di kecamatan beralih fungsi menjadi pelayanan berbasis *online*, meskipun tidak seluruhnya.

Perbedaan suasana sebelum pandemi dan sesudah pandemi covid-19 juga dirasakan oleh sejumlah pengunjung yang mengurus administrasi kependudukan salah satunya yakni Nanda dan Alamsyah Menurut Nanda menjelaskan jika perbedaan yang dirasakan adalah jumlah keramaian yang tidak seperti biasanya.

“biasanya pas saya ngurus sesuatu kan saya tidak setiap hari juga ngurus berkas ya. Tapi setidaknya sudah seringlah ke sini, baik keperluan saya sendiri atau keluarga dan teman saya biasanya ngantar gitu.. dulu sebelum covid ya seperti yang saya bilang tadi ramainya Masya Allah banget. Biasanya ngantri ngambil nomor antrian itu luama sekali dan dipanggil juga lumayan lama. Jadi nunggu sekitar sejaman untuk selesai ngurusin berkas misalnya SKCK. Kalau KTP saya ngurus e-KTP terakhir waktu SMA yang masih baru-barunya ada e-KTP wah itu sih lama banget jadinya tapi kemarin pas nganterin temen saya pas benerin KTP rusak ternyata cuman sehari selesai di capil. Terus pas awal-awal covid saya mau ngurus SKCK dulu sempat tutup dan jadinya saya tunda sampai sekarang mau bikin lagi, pengunjungnya sepi tidak seperti dulu dan ya kan sekarang juga bedanya harusnya pakai protokol kesehatan masker dan sebagainya. Kalau untuk pelayanan yang beda paling di pengunjung aja sih.”¹¹⁸

Pada hari-hari biasa jumlah pengunjung bisa mencapai 50 orang dengan jenis pengajuan layanan yang berbeda-beda mulai dari SKCK, KK, KTP dan lainnya. Namun semenjak adanya pandemi ini jumlah pengunjung tidak sebanyak dulu, hal ini juga karena adanya pembatasan jumlah pengunjung dan pembatasan jam operasional kantor yang biasanya bera]hir pada pukul 14.30 menjadi pukul 12.00 WIB. Sebagaimana yang dituturkan oleh Pak Mashudi petugas penjaga loket kecamatan.

“Pelaksanaan PATEN di Kecamatan ini tiap hari naik turun kadang ramai kadang sepi dulu sebelum covid 19 memang ramai sekali setelah adanya covid ada penurunan baik itu ngurus kk atau ktp atau

¹¹⁸ Nanda, wawancara masyarakat, 20 Januari 2022

lainya apalagi pas waktu ppkm kemarin itu pelayanan berkurang seperti contoh sebelum PPKM orang *ngurus* KK bisa sehari 50 sekarang paling banyak 20 tapi beberapa hari ini sudah mulai banyak orang mengurus lagi banyak ngurus kk pada saat covid ini banyak yg mengajukan pisah KK (cerai).”¹¹⁹

Selain itu juga diberlakukan sitem WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*) dengan membatasi jumlah pegawai yang masuk dengan perbandingan 50:50 hal ini dilakukan untuk mengurangi penyebaran covid-19. Bahkan kantor kecamatan sempat tutup dan *lockdown* dikarenakan ada pegawai yang positif covid, sehingga pelayanan di kecamatan sempat terhenti sejenak pada saat itu. Hal ini dibenarkan oleh Pak Burhan salah satu warga yang menerima pelayanan PATEN mengatakan:

“saya terakhir ngurus dikecamatan sudah luama tetapi saya selama pandemic ini sudah beberapa kali ke sini dan tutup karena dulu orang kantornya ada yang positif covid-19 jadi kantornya diliburkan terus kemarin hanya buka setengah hari tapi sekarang sudah buka sampai 14.30 kalau secara pelayanan KK sih tetep offline hanya KTP saja yg berubah menjadi online dulu memang sebelum pandemic offline tapi ya mondar mandir.”

Karena hal ini sehingga Kecamatan Jombang mengambil langkah untuk merubah pelayanan KTP yang biasanya *offline* dirubah menjadi *online* dengan menggunakan aplikasi yang membantu pelayanan. Hal ini dituturkan oleh Nanda pada saat mengurus KTP kala pandemi berlangsung.

“jadi kemarin saya itu kebutulan KTP saya rusak udah gak bisa terlihat gitu tulisannya di KTP lah niat saya mau benerin kalau bisa diganti baru gitu fotonya sekalian. Pas saya bawa ke kecamatan saya saya disuruh mengisi data diri dan sejenisnya seperti itu dan ternyata di arahkan ke online. Alhamdulillah sudah jadi sekarang dan ternyata tidak bisa ganti foto saya kira bisa diganti fotonya jadi

¹¹⁹ Wawancara Petugas Loker Kecamatan

KTP saya yang lama di tarik dan diganti KTP yang baru pas ambil itu. Pelayanan *online* gini bagi saya memudahkan sekali karna rumah saya kan agak jauh dari kecamatan jadi saya cukup ngisi form online dan ambil pas sudah jadi atau kalau mau dikirim ke rumah bisa juga katanya. Mungkin nanti dikenai biaya ongkir mungkin.”¹²⁰

Perubahan dari *offline* ke *online* ini nampaknya ada yang menerimanya namun ada juga sebagian yang tidak dapat menerimanya. Disebabkan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi informasi khususnya bagi masyarakat yang sudah lanjut usia dan orang-orang yang memiliki kendala lain seperti tidak memiliki *smartphone*.

Keputusan untuk mengubah pelayanan KTP menjadi *online* tentunya sudah melalui musyawarah dan mempertimbangkan nilai efisien dan efektifitas kerjanya. Hal ini senada dengan prinsip yang terdapat pada *good governance* yakni prinsip inovasi peralihan dari *offline* ke *online* dengan mempertimbangkan nilai efisiensinya.¹²¹ Beberapa *stakeholder* merasa terbantu dengan adanya pelayanan *online*. Seperti petugas entry data yang ada di Kecamatan Jombang mengaku lebih mudah dikoordinir jika dilakukan secara *online*. Masyarakat juga tidak perlu mengantri untuk berdesak desakan menunggu gilirannya. Dengan pelayanan *online* masyarakat pada dasarnya juga dipermudah, bisa dilakukan dirumah dan dimana saja serta tidak perlu repot-repot untuk *mobile*.

Menurut Pak Heri, petugas entry data bahwa pelayanan KTP *offline* seperti pada saat sebelum pandemi covid, prosedurnya dilakukan secara *mobile* dengan mendatangi kantor Kecamatan, lalu diarahkan ke

¹²⁰ Alamsyah, wawancara masyarakat, 20 Januari 2022

¹²¹ Sumarto Hetifa, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance...*, 3.

catatan sipil terlebih dahulu baru kembali lagi ke kantor kecamatan untuk mencetak hasilnya.

“Sebelum covid untuk pencetakan ktp *offline* dan sekarang waktu pandemic pencetakan terdaftar lewat *online* jadi kita juga bisa agak santai untuk mencetak dan masyarakat tidak perlu mondar mandir cukup *online* saja dirumah atau dimana saja dan tinggal nunggu jadinya, dulu sebelum *online* tapi *offline* disini banyak yg mengantri jadi saling dusel dusel an dan kalok NIK nya SIAK kita suruh ke capil untuk membebaskan kalok sudah membebaskan kita baru bisa yetak dan orang itu mondar mandir jadi kalok *online* enak tidak usah ke capil lagi.”¹²²

Berdasarkan hasil wawancara pun diketahui pelayanan *offline* juga kerap kali memberikan hambatan baik dari pemberi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Bagi petugas pelayanan, PATEN yang dilakukan secara *offline* dengan mendatangi kantor secara langsung memakan waktu yang lama dan menguras tenaga karena harus berhadapan langsung dengan pelanggan dan sebagai petugas pelayanan lebih memilih pelayanan berbasis *online* supaya lebih efisien ketika ditanya penulis lebih memilih pelayanan *online* atau *offline*, Pak Heri menjawab:

“Saya lebih ke *online* saja karena kita juga masyarakat lebih mudah dan kalok saran saya link nya lebih baik lagi atau lebih dipermudah supaya masyarakat lebih mudah untuk memahaminya dan banyak masalah tidak pernah daftar *online* tapi kk sudah pernah daftar jadi kita juga tidak bisa membantu dan akhirnya kita arahkan ke capil jadi saran saya diperbaiki saja link nya.”¹²³

Sedangkan bagi masyarakat penerima layanan jika *offline* seperti sebelum pandemi biasanya rawan dilakukan pungli meskipun tidak banyak, hal itu sudah *lumrah* dikalangan masyarakat karena dengan

¹²² Heri, Wawancara Petugas Input Data pada 18 November 2021.

¹²³ Ibid.

membayar pelayanannya juga sedikit lebih cepat dari yang lain. Ibu Siti

Saidah mengungkapkan:

“KTP agak lama jadinya hampir satu minggu lebih dan ktp online semua sedangkan saya tidak paham online dan saya menanyakan untuk offline bisa apa nggak saya diarahkan untuk menemui bagaiian yg yetak dan disana saya dibilangi ya bisa dicetak langsung tapi ditawari dan bahasa alus untuk membantu dan ada gantinya blanko (membayar) kalau gak bayar ya rokok tetapi saya belikan rokok karena saya juga butuh cepat tapi katanya juga ada yg membayar klok mau ingin dicetak langsung dan cepat.”¹²⁴

Pun demikian, pelayanan berbasis *online* juga ditemukan adanya sisi negatif dan postifnya. Dampak buruk yang muncul dari pelayanan KTP berbasis *online* adalah banyaknya *hacker* yang mencoba memanfaatkan data penduduk dengan mudah. Di Kecamatan Jombang sendiri pernah mengalami hal buruk tersebut pada saat diberlakukannya pelayanan KTP *online* seperti yang dijelaskan oleh Pak Mashudi :

“Kalau kendala sendiri di KK tidak ada selama pandemi kebanyakan kendala di KTP karena *kan* KTP *online* dan semua masyarakat banyak yang tidak paham apalagi tidak semua masyarakat punya hp android dan *online* ktp ini sudah 2 kali ganti link *online* dulu awal covid pakek aplikasi di *plystore* lalu ada pembajakan di beberapa Kabupaten sistem *online* di *off* kan dulu menjadi *offline* itupun berjalan satu bulan saja. Habis itu dionlinkan lagi tetapi dengan beda aplikasi tetapi lewat link dukcapil. *Lha* tujuannya *online* itu seharusnya makin mempermudah masyarakat agar tidak mondar mandir tapi banyak juga orang tidak pagham dan tidak mempunyai hp *lha* tujuannya ktp *online* itu supaya nomer NIK yang diajukan dan masuk ke catatan sipil agar dibukak dan kecamatan bisa mencetak sedangkan dikecamatan sendiri hanya melyani rekam ktp dan cetak ktp kan tidak semua KTP bisa langsung dicetak kita juga tidak bisa semena mencetak biasanya ktp yg bisa dicetak langsung itu yg umur 17 tahun atau yg baru rekam ktp dan ktp lama dan pindahan sedangkan NIK itu dibukak system secara otomatis 6 tahun keatas itu otomatis kebukak dan bisa dicetak kecaamtan tapi kebanyakan tidak bisa

¹²⁴ Siti Saidah, Wawancara dengan Penerima Layanan pada 18 November 2021.

dicetak dan disebut SIAK dan BIOMETRI dan untuk ktp onlinya jadinya kurang lebih 1 minggu.”

Banyaknya kendala yang terjadi saat pelayanan berbasis *online* bukan berarti jika pelayanan *offline* tidak memiliki kendala dan hambatan. Setiap program kerja akan selalu menjumpai hambatan dan tantangan namun pemerintahan yang baik adalah yang mampu menyelesaikan permasalahan tersebut dengan mempertimbangkan kemaslahatan masyarakatnya sesuai dengan tujuan daripada pembentukan PATEN yakni meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.¹²⁵

Pandemi covid secara tidak langsung turut merubah pola pelayanan yang ada di Indonesia, disamping merubah pola hidup bersih. Mengapa demikian, karena setelah adanya covid-19 seluruh pelayanan yang berada di pemerintahan termasuk PATEN di Kecamatan Jombang juga berubah dari yang awalnya biasa saja menjadi lebih ketat pengawasannya. Yang dilakukan Kecamatan Jombang untuk meminimalisir terkontaminasinya covid-19 adalah dengan menerapkan protokol kesehatan secara ketat. Memakai masker, mencuci tangan dan cek suhu tubuh harus dibawah 37 derajat, seluruh pengunjung harus lolos *screening* terlebih dahulu untuk bisa menikmati layanan PATEN.

Sehingga penulis mencoba menyederhanakan perbedaan pelayanan *offline* dan *online* serta hambatan dan kelebihanannya dalam tabel berikut.

No.	<i>Offline</i>	<i>Online</i>
-----	----------------	---------------

¹²⁵ PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010

1.	Kelebihan : a. Mudah dimengerti karna sudah terbiasa b. Data tidak mudah kena hacker	Kelebihan : a. Lebih efisien tidak memakan waktu untuk mengantri b. Tidak membuang banyak tenaga c. Tidak ada pungli
2.	Kekurangan: a. Pengurusannya lama b. Membutuhkan waktu yang tidak sedikit c. Harus bolak-balik dari kecamatan ke capil dan ke kecamatan lagi	Kekurangan: a. Data mudah di hack oleh orang yang tidak bertanggung jawab b. Sebagian orang masih tidak paham tentang teknologi c. Sebagian ada yang tidak memiliki <i>smartphone/android</i>

Tabel 2.3 Perbandingan Layanan *Online* dan *Offline* Pada Masa Pandemi Covid-19

Selanjutnya terkait pelayanan yang ada di Kecamatan Jombang sudah memenuhi standarisasi sebagaimana yang dituangkan dalam pasal 10 PERMENDAGRI 4/2010 terkait PATEN bahwa penyelenggaraan PATEN harus memiliki sarana dan prasana yang memadai.¹²⁶ Antara lain sarana dan prasana yang memadai, sumber daya manusia juga memenuhi sehingga tidak ada alasan menurunnya kepuasan layanan dikarenakan kurangnya SDM.

¹²⁶ PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010

Masyarakat sebagai penerima layanan juga menganggap jika sarana prasarana yang ada di kantor kecamatan Jombang sudah bagus dan memenuhi standart setelah sebelumnya dilakukan renovasi. Selain hasil survey kepuasan masyarakat yang disajikan pada gambar 1.6 hasil wawancara bersama dengan masyarakat juga menyebutkan jika pelayanan di kecamatan Jombang tersebut sudah mengalami peningkatan dalam beberapa hal. Alamsyah mengatakan:

“jujur saya tidak ada masalah sama pelayanannya. Tapi ndak tau kalau orang lain kan bisa saja beda jenis pelayanan beda juga menanganinya. Kalau saya sendiri cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi supaya lebih baik dengan inovasi-inovasi seperti ini, punya pelayanan basis online seperti ini menambah nilai tersendiri bagi kaum milenial seperti saya yang males ribet.”¹²⁷

Nanda juga menambahkan bahwa:

“kalau menurut saya pribadi sejauh ini sudah baik, baik dari petugas pelayanannya, fasiltasnya juga, dan waktu pengambilan berkas-berkas lumayan cepat. Kalau dari fasilitas sarana dan prasana saya pribadi menilainya sudah bagus daripada sebelumnya, kan sebelumnya untuk parkir motor ini agaknya sempit ya mas, dan juga bejubel sekali hingga sulit untuk keluar masuk kendaraan belum lagi kalau pas rame kan sebelum corona ini saya biasanya rutin mengurus SKCK itu ramai biasanya. Jadi mobilisasinya juga kurang dulu.”¹²⁸

Meskipun diketahui jauh sebelum adanya renovasi di kecamatan jombang terbilang cukup rendah dari penilaian baik masyarakat, hal ini ini disampaikan oleh Nanda yang mengatakan bahwa:

“dulu iya kurang puas, karna kan yaa menurut saya kurang aja dari segi desak-desakan, antri beruntun, terus gak ada parkir, sempit jadi seperti malas mau ngurusin apa apa di kecamatan. Belum lagi adanya pungli saya pernah denger cerita dari temen saya kalau mau berkasnya cepet selesai ya bayar. Tapi sejauh ini saya belum pernah ketemu calo dan ngurus berkas bayar sih. Untuk sekarang mungkin karna sudah diperbaiki sarana dan prasaranya, jadi lumayan lebih nyaman kalau

¹²⁷ Alamsyah, wawancara masyarakat kecamatan Jombang, 20 Januari 2022

¹²⁸ Nanda, wawancara masyarakat kecamatan Jombang, 20 Januari 2022

menunggu berkas selesai. Petugasnya juga ramah sejauh ini belum menemukan yang terlibat kontroversi kalau masalah pelayanan. Saya pribadi jika ditanya puas atau tidak yaa lumayan puas tapi kan lebih baik jika ditingkatkan lagi.”¹²⁹

Perlunya meningkatkan pelayanan yang prima sesuai dengan prinsip daripada PATEN haruslah dilakukan oleh setiap kecamatan yang ada di seluruh Indonesia tak terkecuali kecamatan Jombang. Menurut pandangan Edward III dalam Agustino pemenuhan sumber daya baik manusia maupun sarana fisik merupakan penunjang keberhasilan implementasi kebijakan. Staf yang memadai, kompeten dan kapabel tanpa adanya fasilitas pendukung mengarah pada implementasi kebijakan yang buruk yang tidak akan berhasil.¹³⁰ Pendapat Edward mendapati kesamaan respon dari masyarakat khususnya Nanda yang mengatakan dalam hasil wawancara berikut.

“pelayanan yang baik bisa ditinjau dari beberapa sisi ya *mas*. Misalnya tenaga pendukungnya, sarana dan prasarana yang ada, bisa juga ketepatan atau cara melayani pengunjung yang mengurus berkas. Meskipun misalnya orang-orangnya berpendidikan semua yang jadi pegawai tapi jiwa pelayanan kepada masyarakatnya buruk itu tidak bisa disebut pelayanan yang baik sih menurut saya pribadi. Pun demikian misalnya orangnya dan pelayanannya sudah baik sudah berintegritas namun fasilitas yang dimiliki gak memadai menurut saya itu juga sulit untuk disebut pelayanan baik. Jadi ketiganya haruslah seimbang dan saling menopang satu sama lain.”¹³¹

Sedangkann dalam pandangan Alamsyah pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengayomi masyarakatnya.

“mungkin tepat waktu, tidak berbelit belit dan benar-benar gratis supaya tidak ada yang dirugikan. Kan sekarang marak sekali pungli meskipun nilainya tidak seberapa namun itu kan mendidik korupsi sejak dini.

¹²⁹ Ibid.

¹³⁰ Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik...*, 158-159.

¹³¹ Nanda, wawancara masyarakat Jombang, 20 Januari 2022

Terus belum lagi regulasi pemerintahan yang sedikit rumit karena memang harus mengikuti prosedur ya. Ya itu lah mungkin yang harus dijadikan PR bersama, memudahkan masyarakat dalam mengurus identitas dan surat lainnya adalah salah satunya pelayanan yang baik dengan tidak memberatkan masyarakatnya.”

Sehingga berdasarkan hasil wawancara diketahui jika sarana dan prasarana juga turut mempengaruhi *feedback* pelayanan. Ada yang memberikan penilaian 7 hingga 9 untuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan di kantor kecamatan Jombang. Pak Burhan menambah:

“Kalok menurut saya untuk saat ini tidak ada karena sudah bagus, hanya difungsikan kembali aja nomer antrian.”¹³²

Kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh Nanda berada pada rate 8 dari 10 dengan alasan sudah berkembang jauh lebih baik. Berikut hasil wawancara Nanda yang menyebutkan:

“saya kasih 8 karena menurut saya perubahan yang dibawa oleh kecamatan jombang ini sudah lebih baik dari sebelumnya. Dari yang nilainya 5 jadi 8 kalau menurut pandangan pribadi saya. Mungkin 2-3 tahun kedepan bisa jadi 10 bintangnya saya kasih kita lihat saja semoga semakin baik kedepannya.”¹³³

Pemberian kepuasan pelanggan sebagaimana yang dijelaskan pada pembahasan sebelumnya sebagai bentuk daripada terselenggaranya prinsip *good governance participation*. Masyarakat dituntut aktif untuk membangun bersama pelayanan yang semakin baik kedepannya.

¹³² Wawancara dengan Masyarakat sebagai penerima layanan pada 18 November 2021.

¹³³ Nanda, wawancara masyarakat kecamatan Jombang, 20 Januari 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya maka penulis sampai pada kesimpulan :

1. Implementasi PATEN di Kecamatan Jombang berjalan sesuai dengan prinsip *good governance* dan teori George Edward III. Yaitu prinsip partisipasi masyarakat, penegakan hukum, transparansi informasi, responsif, konsensus, keadilan dan kesetaraan, efektif dan efisien, akuntabilitas dan visi strategi. Pun demikian telah memenuhi variable *communication, resource, disposition or attitude* dan *burea ucratic structure*.
2. Hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan PATEN pada saat pandemi covid-19 di Kecamatan Jombang diantaranya atas pemberlakuan layanan KTP *online* menimbulkan ketidaktahuan teknologi bagi para orang tua selain itu adanya pembatasan jam pelayanan membuat PATEN sedikit terhambat.

B. Saran

Dalam penulisan skripsi ini penulis mempertimbangkan saran dan masukan yang dapat bermanfaat khususnya bagi pemerintah sebagai penyedia jasa atau layanan bagi masyarakatnya.

1. Bagi pemerintah, kiranya membuat kebijakan yang dapat dijangkau oleh masyarakat luas, dengan mempertimbangkan partisipasi masyarakat dalam setiap pengambilan kebijakan.
2. Bagi masyarakat khususnya penerima layanan PATEN di Kecamatan Jombang agar mengupgrade diri mengikuti perkembangan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agindawati, Isye Nuriyah. "Implementasi Kebijakan Publik dari Perspektif Penyelenggaraan Pengawasan" *Jurnal Inspirasi*, Volume 10 Nomor 1 2019.
- Agustino, Leo. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Alamsyah. Wawancara Masyarakat, 20 Januari 2022
- Alfana, Ganang Qori. "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang" (Skripsi-Universitas Negeri Semarang, 2017.
- Amirin, Tatag. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo, 1998.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Asri B. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat", *Jurnal Visioner*, Volume 12 Nomor 4 2020.
- Aziz, Abdul. "Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatra Utara", *Jurnal Kominfo dan USU*, Volume 3 Nomor 1, 2013.
- Bungun, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo, 2003.
- . *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup. 2011.
- Burhan. Wawancara Masyarakat, 18 November 2021
- Christianingsih, Endah. "Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung", *Artikel*, Universitas Nurtanio Bandung.
- Diakses dari laman website <https://id.wikipedia.org/wiki/Jombang>, **Jombang**
- Dunn, William N. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* Terj. Samudra Wibawa. Yogyakarta: UGM Press, 2003.
- Eko J, Rizqi Fajar dkk, "Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo)", *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 2 Nomor 11 2014.
- Eko J, Rizqi Fajar. dkk, "Implementasi Kebijakan PATEN dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 2 Nomor 11, TT.
- Fitri, Mega. "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 13 Nomor 3 Tahun 2015.
- Habibi, Adrian. "Normal Baru Pasca Covid-19" *Jurnal 'Adalah*, Volume 4 Nomor 1 2020.

- Harsono, Hanifah. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung: Mutiara Sumber Widya, 2002.
- Hasil wawancara dengan Petugas Loker Kecamatan Jombang
- Heri. Wawancara Petugas Input Data, 18 November 2021
- Hetifa, Sumarto. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia. 2003.
- Indiahono, Dwiyanto. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media, 2009.
- Iskandar. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada, 2009.
- Islami, M Irfan. *Pinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika, 1997.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses 5 Agustus 2021 <https://kamus-besar-bahasa-indonesia>
- Karisma, Bayu. "Good Governance Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik dan Swasta: Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan" *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*. Volume 19 Nomor 1 Februari 2014.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam <https://beritasatu.com>
- Mahmud. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Mamik. *Metodelogi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.
- Manurung, Agustriani Susanti dkk, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi" *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 1 2018.
- Manzilati, Asfi. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: UB Press, 2017.
- Mashudi. Wawancara Petugas Loker Kecamatan, , 18 November 2021
- Miles, Mathew B dan A Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif, Terj. Tetjep Rohendi Rohisi*. Jakarta: UI, 2007.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja, 2006.
- Mudhor. Wawancara Camat Jombang, 18 November 2021
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Murni, Wahid. *Evaluasi Pembelajaran; Kompetensi dan Praktik*. Yogyakarta: Nuha Litra, 2010.
- Nanda. Wawancara Masyarakat, 20 Januari 2022
- Nasution. *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Nazir, Nasrullah. "Good Governance" *Jurnal Mediator*. Volume 4 Nomor 1 2003.

- Nubatonis, Sondil E. dkk, “Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2014.
- Oxford. *Advanced Learner’s Dictionary*. Oxford University Press, 1995.
- Padil, Rahman Al’..“Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan:”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4 Nomor 1 Tahun 2016.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ruzz Media, 2011.
- Rafi’I, Ahmad. dkk, “Implementasi Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi Pada Fungsi BPD di Desa Bintang Ningsi II Kecamatan Taweh Selatan Kabupaten Barito Utara” *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 1. 2020.
- Siti Saidah. Wawancara Masyarakat, 18 November 2021
- Solichin, Abdul Wahab. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Subandi, Tjipto. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UMM Prss, 2006.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suguino. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharno, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Prss, 2010.
- Suharto, Edi. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suryana. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: UPI, 2010.
- Suyatna, Uyat. *Kebijakan Publik: Perumusan, Implementasi dan Evaluasi*. Bandung: Kencana Utama, 2009.
- Tamwif, Irfan. *Metode Penelitian*. Surabaya: UINSA Press, 2014.
- Tarjo. *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*. Jakarta: Deppublish, 2019.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Wahab, Solichin Abdul. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Wahyuni, Sri. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues”. Skripsi-Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Warjiyati, Sri. “Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan di Indonesia”, *Prosiding Konferensi Nasional Ke-8, APPTMA-8*, 2018.
- Widodo, Joko. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedi Publishing, 2012.

- Wikipedia, “Kecamatan Jombang”,
[https://id.wikipedia.org/wiki/Jombang, Jombang](https://id.wikipedia.org/wiki/Jombang,_Jombang)
- Wikipedia, “Pandemi Covid-19” http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19
- Winarno, Budi. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo. 2005.
- Winarno, Budi. *Teori dan Proses Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Media Press Indo, 2007).
- Zakariyah, M. Azkari dkk. *Metodelogi Penelitian Kuamtitatif, Kualitatif, Action Research, Research and Development (R&D)*. Kolaka: YPP Al Mawardah, 2020.