

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) SEBAGAI UPAYA PROFESIONALISME  
PELAYANAN PUBLIK**

**Zulkarnaini, Nur Laila Meilani**  
Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya profesionalisme pelayanan publik di Kabupaten Siak dan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi tersebut sehingga dapat mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif terutama digunakan untuk menggambarkan (deskriptif) dan menjelaskan (explanatory). Pemilihan metode kualitatif digunakan berangkat dari keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang.*

*Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa implementasi Program PATEN di Kabupaten Siak sudah berjalan dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan menganalisis tingkat kepatuhan (compliance) birokrasi dan kelancaran prosedur rutinitas yang sudah bisa terlaksana sesuai standart yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian ini juga ditemukan data bahwa dari empat faktor yang diajukan, faktor paling dominan mempengaruhi implementasi program ini adalah faktor instansi pelaksana. Para implementor kebijakan memiliki integritas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.*

**Kata kunci:** *implementasi program, pelayanan publik, program PATEN*

**PENDAHULUAN**

Perubahan etos kerja dan cara berpikir aparatur pemerintah merupakan inti program reformasi birokrasi yang dicanangkan di seluruh tanah air beberapa waktu belakangan ini. Perubahan ini penting diperhatikan untuk menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat luas yang semakin berkembang. Karena itu, dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah pusat telah mengeluarkan Peraturan

Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Dikeluarkannya kebijakan ini bertujuan agar pemerintah daerah dengan segenap kekuatan bertekad mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam peraturan ini disebutkan adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada kecamatan, yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan sebagian kewenangan bukan berarti memindahkan kekuasaan kepada camat, tetapi lebih kepada pendistribusian wewenang bupati yang selama ini ditiptikan kepada dinas/lembaga teknis daerah. Tentunya semua ini dalam skala dan kriteria yang relevan dengan kemampuan kecamatan, dimana ujungnya adalah memperdekat dengan sumber kebutuhan masyarakat.

Sebagai daerah yang sangat berkomitmen dalam hal pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Siak merespon Permendagri No. 4 Tahun 2010 dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Siak No. 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Kecamatan untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah. Dikeluarkannya Perbub ini dengan harapan kecamatan dapat meningkatkan mutu pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau dan profesional. Peran dan tugas yang dilaksanakan nantinya mampu mewujudkan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan Visi Pembangunan Jangka Menengah Pemerintah Kabupaten Siak Tahun 2011-2016, yaitu *“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Siak yang sehat, cerdas, dan sejahtera dalam lingkungan masyarakat yang agamis dan berbudaya Melayu serta sebagai kabupaten dengan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau Tahun 2016”*.

Maksud diberikannya sebagian besar kewenangan bupati kepada camat adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat karena kecamatan adalah ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Muaranya adalah memperpendek prosedur birokrasi yang selama ini dinilai berbelit-belit serta memakan waktu yang lama. Kewenangan yang di limpahkan kepada camat sesuai Peraturan Bupati Siak No 42 Tahun 2011 adalah : 74 jenis kewenangan aspek perizinan, 22 jenis kewenangan aspek rekomendasi, 16 jenis kewenangan aspek pembinaan, 29 jenis kewenangan aspek fasilitasi, 5 jenis kewenangan aspek penetapan, dan 25 jenis kewenangan aspek penyelenggaraan. Dengan dilimpahkannya beberapa jenis kewenangan tersebut kepada para camat, maka diharapkan kecamatan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi dari Perbub Siak No. 42 Tahun 2011 sebagiannya sudah berjalan sebagaimana yang dicanangkan. Misalnya dalam hal percepatan pelayanan di bidang perizinan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Siak telah membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T). Diharapkan

dengan pendirian badan ini pelayanan perizinan dapat cepat dan tepat waktu. Selanjutnya telah dilakukan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada camat melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Sejak diluncurkan sampai sekarang, Program PATEN di Kabupaten Siak berjalan sangat baik. Bahkan karena keseriusan pelaksanaannya, program ini telah pula mendapat pengakuan dari berbagai pihak. Bersempena dengan HUT Provinsi Riau tahun 2013 yang lalu, dua kecamatan di Kabupaten Siak mendapat penghargaan dari Pemerintah Provinsi Riau, yaitu Kecamatan Siak sebagai kota percontohan pelaksanaan PATEN di Provinsi Riau dan Kecamatan Tualang sebagai kecamatan terbaik se-Riau dalam hal penyelenggaraan kinerja di bidang pelayanan. Penghargaan atas keberhasilan program PATEN juga diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI melalui Direktorat Jenderal Pemerintah Umum (PUM) tanggal 28 Februari 2012.

Walaupun sudah mendapat pengakuan akan suksesnya Program PATEN ini, tentu saja dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala. Satu hambatan diantaranya adalah sarana dan prasarana seperti gedung kantor yang masih kurang memadai. Belum lagi banyak fasilitas kantor seperti listrik, air, tempat parkir, dan sebagainya yang tidak lengkap. Hal ini tentunya akan menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan oleh pegawai, sehingga tidak tercipta suasana yang nyaman serta representative dalam pelayanan. Kondisi ini juga tidak menumbuhkan semangat baru dalam bekerja bagi aparatur, sehingga pelayanan publik serta disiplin pegawai kurang berjalan maksimal.

Aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat menjadi lebih baik lagi. Untuk itulah, aparatur pemerintah dituntut mampu menegakkan disiplin dan meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan. Sejalan dengan hal tersebut, agar pelayanan dan disiplin ini dapat berjalan dengan baik, tentulah didukung dengan fasilitas kerja yang baik pula. Karena fasilitas kerja merupakan faktor-faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja dan merupakan hal yang vital bagi pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.

Masalah lain yang membuat Program PATEN diduga kurang maksimal terimplementasi adalah rendahnya komitmen aparatur dalam melayani. Tingkat kepedulian dan keprofesionalan pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan masih sering dikeluhkan masyarakat. Belum lagi masih kerap terjadinya penyelewengan-penyelewengan prosedur yang dilakukan aparatur yang tidak pada tempatnya. Padahal fungsi dan bentuk pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah haruslah profesional dan berkeadilan. Untuk itu, pimpinan hendaknya lebih bijak dalam melaksanakan pembinaan bagi stafnya, sehingga menciptakan pelayanan profesional terhadap masyarakat secara umum. Kondisi ini membuat proses implementasi Program

PATEN di Kabupaten Siak, yang walaupun nampaknya sudah berjalan dengan baik, namun masih dihadapi dengan berbagai persoalan yang mesti segera dibenahi.

Dikemukakan Nogi (2003), implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia. Tidak berbeda dengan Nogi, Grindle (1980) menyebutkan implementasi kebijakan sesungguhnya bukan sekedar berhubungan dengan mekanisme penjabaran atau operasional dari keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, yaitu menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang akan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Ripley (1985) mengemukakan bahwa implementasi merupakan suatu tahapan diantara pembuatan kebijakan dan konsekuensi dari kebijakan. Dimana ia menempatkan implementasi pada tahap ketiga dalam proses kebijakan. Tahap pertama penyusunan agenda, tahap kedua formulasi kebijakan, tahap ketiga implementasi kebijakan dan tahap keempat dampak dari kebijakan. Selanjutnya ditegaskan bahwa implementasi yang berhasil tidak hanya ada dua perspektif, yaitu keberhasilan diukur melalui tingkat kepatuhan birokrasi level bawah terhadap birokrasi level atas dan keberhasilan implementasi dicirikan oleh kelancaran rutinitas dan tidak adanya masalah. Sementara ada perspektif lain yang mengatakan bahwa implementasi yang berhasil mengarah pada kinerja yang diinginkan dari suatu program dan dampak dari program tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai upaya profesionalisme pelayanan publik di Kabupaten Siak dan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya baik terkait persoalan internal maupun eksternal, sehingga dapat mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **METODE**

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan. Alasan pemilihan metode kualitatif ini adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung serta melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil, guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang. Metode kualitatif pada dasarnya merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif berakar dari data, dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk

menjelaskan proposisi atau perangkat proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun secara proporsional.

Untuk melakukan penelitian ini diperlukan data, baik yang sifatnya data sekunder seperti laporan kerja, dokumen dan sebagainya maupun data primer terutama dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan. Teknik yang digunakan dalam memperoleh informan penelitian ini adalah teknik *snowball sampling* yaitu sebuah teknik penentuan sumber informasi seperti bola salju yang menggelinding untuk menemukan sumber informasi yang paling tepat dalam memberikan tanggapan. Setelah data terkumpul dari setiap informan penelitian, kemudian akan digunakan metode triangulasi dengan *ceck and cross ceck* terhadap hasil tanggapan yang diberikan informan penelitian.

Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta. Hasil penelitian ditekankan pada pemberian gambaran secara objektif tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diselidiki. Selanjutnya metode deskriptif yang menggunakan analisa kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Pendekatan ini sifatnya menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Program PATEN sebagai Upaya Profesionalisme Pelayanan Publik**

Implementasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat, sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, *Pertama*, persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. *Kedua*, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. *Ketiga*, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Dalam sebuah proses kebijakan, implementasi merupakan tahap ketiga. Secara berturut-turut tahap implementasi adalah: tahap pertama penyusunan agenda, tahap kedua formulasi kebijakan, tahap ketiga implementasi kebijakan, dan tahap keempat dampak dari kebijakan. Dalam meneliti implementasi Pprogram Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai upaya profesionalisme pelayanan di Kabupaten Siak, penulis menggunakan teori Ripley (1985) yang menjelaskan bahwa keberhasilan

implementasi kebijakan ditentukan oleh dua hal, yaitu kepatuhan birokrasi dan kelancaran prosedur rutin.

### ***Kepatuhan Birokrasi***

Kepatuhan implementor merupakan ujung tombak bagi kemudahan pengurusan perizinan di seluruh kecamatan Kabupaten Siak yang merupakan garda terdepan dalam pemberian pelayanan dari Program PATEN. Karena apabila kepatuhan implementor rendah, maka dapat dipastikan akan sangat menghambat proses pelayanan perizinan dan non-perizinan, sehingga masyarakat dan dunia usaha jadi enggan untuk mengurus keperluannya. Karena itu hendaknya pihak organisasi pelaksana Program PATEN harus terus dapat *me-monitoring* setiap kegiatan yang dilakukan oleh semua aparaturnya untuk menghindari terjadinya apa yang disebut sebagai mal-administrasi atau tindakan melanggar administrasi. Proses *monitoring* ini penting dilakukan dalam upaya mencegah, memperkecil, dan menanggulangi terjadinya mal-administrasi dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Kepatuhan dalam mengimplementasikan kebijakan yang sudah ditetapkan sangat diperlukan, baik bagi pihak pelaksana atau masyarakat dan dunia usaha penerima layanan. Karena dengan kepatuhan yang ada tentunya akan mempermudah proses implementasi yang dilakukan, baik dari tahap pengenalan program, sosialisasi program hingga kepada penerapan program. Proses kepatuhan Program PATEN akan terwujud apabila setiap implementor dapat menerapkan prinsip-prinsip yang terdapat di dalam kebijakan yang telah dirumuskan, serta proses sosialisasi yang benar kepada masyarakat penerima program. Oleh sebab itu, dalam merangsang tingkat kepatuhan yang tinggi dibutuhkan ketegasan dan keseriusan dari pimpinan birokrasi untuk bisa menerapkan kebijakan yang sudah dibebankan. Apabila ditemukan bentuk penyimpangan dalam kepatuhan pelaksanaan program hendaknya diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada program PATEN ini, kepatuhan (*compliance*) birokrasi yang di-maksud lebih difokuskan dari kepatuhan akan tujuan dan sasaran yang akan dicapai dan kepatuhan akan tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan. Menilai kepatuhan implementor pada kedua aspek tersebut tentunya setiap implementor harus memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi tujuan dan sasaran serta tugas dan fungsi dari pelaksanaan program ini. Dimana secara sederhana tujuan dari Program PATEN ini bukan hanya sekedar pelayanan dan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha, melainkan sebuah komitmen untuk memutus panjangnya rantai birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan. Implementasi dari tujuan yang telah ditetapkan itu adalah setiap petugas pelaksana harus bisa menyakinkan kepada masyarakat dan dunia usaha bahwa pemerintah terus berupaya melakukan berbagai inovasi sistem pelayanan agar lebih memudahkan semua pihak.

Program PATEN di Kabupaten Siak merupakan pelimpahan kewenangan pada kecamatan dengan sistem pelayanan satu pintu. Setidaknya ada 74 perizinan dan non-

perizinan yang langsung dikelola oleh pemerintah kecamatan tanpa harus persetujuan kabupaten. Sistem yang dipakai terus dikembangkan sampai dengan saat ini sudah via internet, dimana dengan sistem online ini, warga di mana saja dapat mengakses dan mengajukan pelayanan asalkan terkoneksi dengan jaringan internet. Pengajuan perizinan tersebut dibuat dengan limit waktu penyelesaian yang sudah ditentukan sesuai dengan standar operasi prosedur yang ditetapkan, dan dari waktu ke waktu prosesnya terus dipermudah.

Berjalan dan terus berkembangnya implementasi program PATEN ini adalah wujud dari kepatuhan birokrasi terhadap tugas yang dibebankan. Karena kepatuhan birokrasi ini, maka masyarakat penerima pelayanan puas terhadap pelayanan yang diberikan birokrasi. Mereka umumnya sangat senang dengan pelayanan petugas karena kebutuhan mereka akan keperluan perizinan dan non-perizinan secara profesional dilayani dengan baik. Hampir tidak ditemukan hambatan dalam pengurusan izin apapun karena standar operasional pelayanan sudah dimuat sedemikian terang dan petugas yang melayani juga bekerja secara profesional. Bahkan untuk mempermudah masyarakat lagi, petugas tidak jarang melakukan jemput bola, dengan menyediakan mobil operasional pelayanan.

#### ***Kelancaran Prosedur Rutinitas***

Kelancaran prosedur rutinitas adalah memfungsikan instansi-instansi yang terkait dalam implementasi PATEN di Kabupaten Siak, seperti camat, kelurahan, desa dan pemerintah kabupaten sendiri. Artinya setiap unit kerja memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam mengimplementasikan program PATEN harus benar-benar terlibat, supaya kelancaran program ini dapat berjalan dengan sebaik mungkin. Kelancaran prosedur rutin yang dilaksanakan juga membutuhkan koordinasi yang baik, karena koordinasi yang dilakukan akan membuat proses pelaksanaan program PATEN dapat berjalan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Koordinasi yang dilakukan mengarah kepada unit-unit kerja yang terlibat dalam pengimplementasian program PATEN di lingkungan masyarakat. Sebab koordinasi yang dilaksanakan akan mencegah terjadinya tumpang tindih atau *overleving* pekerjaan yang ditangani oleh unit-unit kerja yang bertindak sebagai implementor. Selain itu juga adanya koordinasi akan sangat mendukung terciptanya pelaksanaan tugas sesuai dengan apa yang dibebankan, dalam upaya menghindari konflik dalam pelaksanaan tugas yang diberikan.

Prosedur rutinitas yang dilakukan dalam pelaksanaan program PATEN adalah mempermudah pekerjaan administrasi berupaya pelayanan pengurusan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat dan dunia usaha. Dengan adanya kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Hal ini penting disampaikan karena pelaksanaan Program PATEN ini awal mulanya dilakukan dengan berbagai kajian, terutama menyangkut dengan apa-apa pelimpahan dan kewenangan yang diberikan sesuai aturan dan

perundangan. Pemerintah Kabupaten Siak menyadari bagaimana birokrasi dan pengurusan itu rumit dan memerlukan waktu lama. Agar hal itu tak terjadi, maka dilakukan pelimpahan kewenangan pada kecamatan dan memberikan pelayanan satu pintu bagi masyarakat dan dunia usaha. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah, kecamatan merupakan pelaksana fungsi dan peran strategis dalam menyinergikan program dari pemerintah dalam meningkatkan fungsi profesional dan pelayanan.

Program PATEN ini menuntut camat dapat mewujudkan pelayanan prima dengan menerapkan standar operating prosedur (SOP) yang setara kualitasnya. Pada berbagai kesempatan pemerintah kabupaten menghimbau kepada petugas pelaksana agar kualitas pelayanan semakin hari hendaknya harus semakin baik, karena pelayanan ini adalah tugas dari pemerintah. Karena itu, pegawai kecamatan sebagai petugas pelayanan di lapangan tentunya memahami betul dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terhadap pelayanan dalam program ini. Intinya adalah pelayanan jangan dipersulit dan diperlama. Bila seharusnya sehari bisa selesai, maka haruslah diselesaikan hari itu juga, bahkan jika perlu diselesaikan dalam hitungan jam.

Sejak diberlakukannya Program PATEN ini di Kabupaten Siak, manfaatnya sudah dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelusuran di lapangan hmenyebutkan hampir semua masyarakat puas dengan pelyanan yang diberikan oleh petugas. Hampir tidak ditemukan adanya sentimen nada miring. Di balik peningkatan pelayanan, tentu sarana dan prasarana IT sangat mendukung. Karena itu nantinya sarana IT ini juga dilengkapi di semua kecamatan, ditunjang dengan kendaraan mobil pelayanan yang menjangkau ke kecamatan dalam memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat.

Pelaksanaan program PATEN ini sendiri merupakan komitmen dari kepala daerah dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus perizinan administrasi yang diperlukan. Komitmen ini sendiri merupakan kunci utama dalam kebijakan yang dibuat, sebab bila tanpa adanya komitmen yang kuat sudah pasti program ini tidak akan terealisasi. Semua itu terbukti karena setelah program ini jalan, pemerintah kabupaten selanjutnya menata yang hal lainnya agar menjadi lebih mudah.

Sejak pemberlakuannya, manfaat program PATEN lang-sung dirasakan masyarakat. Tidak ada lagi sentimen negatif tentang layanan perizinan yang dilakukan aparat birokrasi. Program tersebut bisa berjalan dengan baik karena prosedur yang mudah dan sarana dan prasarana terus dilengkapi. Bahkan untuk setiap kecamatan saat ini juga disediakan mobil pelayanan PATEN untuk memberikan pelayanan terpadu kepada warga.

Secara prosedural-struktural, mekanisme dari program PATEN ini adalah pelimpahan kewenangan dari kepala daerah kepada camat. Memang pemangkasan kewenangan ini sekilas mengurangi volume pekerjaan bupati, namun dampak positifnya pelayanan kepada warga bisa lebih optimal. Bisa dibayangkan jika perizinan usaha saja harus melalui persetujuan bupati, tentu akan memakan waktu lama, sebab pekerjaan bupati bukan hanya mengurus persoalan perizinan saja. Masih



banyak pekerjaan lain yang juga bisa diselesaikan tentunya jika pelayanan perizinan sudah terlaksana dengan baik.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Program PATEN sebagai Upaya Profesionalisme Pelayanan Publik**

Proses implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai Upaya Profesionalisme Pelayanan Publik di Kabupaten Siak dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Dimana faktor-faktor tersebut bisa saja menyebabkan terjadinya kegagalan dan keberhasilan dalam mengimplemen-tasikan program tersebut. Pada sub bab kedua ini penulis mencoba mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program PATEN di Kabupaten Siak berdasarkan teori Grindle (1985). Grindle menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan pada dasarnya dapat dilihat dari dua faktor, yaitu faktor instansi pelaksana dan lingkungan.

#### ***Faktor Instansi Pelaksana***

Untuk mendukung implementasi kebijakan yang telah dibebankan kepada instansi pelaksana tentunya sangat membutuhkan manusia-manusia yang berkualitas baik teknis ataupun praktis. Karena dengan adanya aparatur yang berkualitas dan unggul akan memberikan kemudahan bagi organisasi pelaksana untuk bisa mewujudkan kebijakan sesuai dengan tujuan, sasaran dan manfaat yang ingin dicapai. Selain aparatur yang berkualitas, organisasi pelaksana juga harus bisa menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung dalam pelaksanaan kebijakan. Tersedianya fasilitas tersebut tentunya akan membuat setiap aparatur yang ada dapat memanfaatkannya dalam mendukung pelaksanaan tugas yang telah dibebankan.

Sebelum peluncuran Program PATEN ini, Pemerintah Kabupaten Siak memang telah menyiapkan tenaga aparatur yang berkualitas. Tenaga aparatur tersebut dididik dan dilatih secara periodik kemampuan dan integritasnya agar bisa bekerja sebagaimana yang diharapkan. Mereka juga dipersiapkan menjadi pelayan yang baik dengan penekanan pada motto "kalau bisa dipercepat ngapaian diperlambat." Pembinaan mental dalam pelayanan tentu tidak ketinggalan bagi aparatur yang bertugas dengan penekanan pada slogan 3S, yaitu Sapa, Senyum, dan Santun.

Setelah organisasi pelaksana kebijakan memiliki aparatur yang handal ini dan ditambah dengan fasilitas pendukung yang memadai, maka disusunlah langkah berikutnya, yaitu membagi wewenang dan tanggung jawab kepada setiap aparatur tersebut dengan jelas. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan kepada setiap aparatur yang dimiliki dalam menjalankan program ini. Pembagian wewenang dan tanggung jawab juga akan memberikan penekanan kepada setiap aparatur untuk bisa menyelesaikan beban kerja yang telah diberikan oleh organisasi. Dari kesesuaian kemampuan dan ketrampilan pelaksana kebijakan dan adanya wewenang dan tanggung jawab sesuai tupoksi inilah program

PATEN di Kabupaten Siak sukses dilaksanakan dan mendapat penghargaan dari berbagai pihak.

Sejak melaksanakan program PATEN, Kabupaten Siak kini menjadi pusat pembelajaran bagi daerah lain. Puluhan pemkab, pemkot, dan pemprov silih berganti berkunjung untuk belajar tentang program tersebut. Bahkan, pemerintah pusat melalui Kemendagri telah menunjuk Kabupaten Siak sebagai *pilot project* (tempat percontohan) program PATEN. Karena program ini dirasakan selain dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dan membuat berbagai perizinan, juga berdampak positif terhadap waktu dan perekonomian di masyarakat. Bila dahulunya Kabupaten Siak selalu ke Pulau Jawa dan selalu keluar daerah untuk belajar tentang ilmu pemerintahan, kini justru daerah ini yang menjadi tujuan kunjungan studi banding bagi daerah lain yang ada di Indonesia.

Tercatat hingga kini sudah 56 daerah di Indonesia yang melakukan study banding ke Kabupaten Siak untuk menggali dan belajar tentang PATEN. Hal ini tentunya membawa pengaruh positif bagi perkembangan pembangunan dan pelayanan yang berlangsung di Kabupaten Siak. Pemerintah Kabupaten Siak menyadari sepenuhnya bahwa prestasi yang membanggakan ini tidak terlepas dari petugas yang berkualitas dan memiliki integritas. Kualitas dan integritas kerja bisa dicapai apabila pimpinan mampu memupuk tanggung jawab dan kepercayaan kepada aparaturnya. Sebab dengan tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan, aparatur akan bekerja dengan maksimal dengan menggunakan segala potensi dan kekuatan individu yang dimilikinya.

### ***Faktor Lingkungan***

Faktor lingkungan adalah kemauan atau niat yang dimiliki oleh lingkungan disekitar pelaksanaan kebijakan. Karena dengan adanya kemauan dan niat yang kuat untuk bisa mengimplementasikan program PATEN di Kabupaten Siak sesuai dengan amanah yang diberikan tentunya akan lebih mudah mewujudkan kebijakan yang ditetapkan. Dalam upaya merealisasikan niat dan kemauan yang dimiliki tentunya ditunjukkan dengan respon atau daya tanggap yang tinggi dari pelaksana kebijakan yang diterapkan. Sebab tingginya daya tanggap atau respon yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan akan bisa meredam keluhan yang muncul dari pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana diketahui umum, keluhan yang timbul dalam pelayanan publik selama ini banyak disebabkan oleh rendahnya daya tanggap pelaksana kebijakan akan permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, daya tanggap yang tinggi memang sangat dibutuhkan oleh pelaksana kebijakan agar bisa sesegera mungkin meredam keluhan dan tuntutan yang akan ditimbulkan. Respon yang tinggi juga harus didukung dengan adanya keterlibatan masyarakat penerima pelayanan untuk memahami dan tahu bagaimana mekanisme tugas dari aparatur yang melayani. Jika saling ada

kesepahaman dari kedua belah pihak ini, maka pelaksanaan program PATEN bisa dipastikan akan berjalan optimal sesuai apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan.

Program PATEN pada prinsipnya merupakan bagian dari visi dan misi Kabupaten Siak yang ingin mewujudkan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau. Filosofi adanya program ini berangkat dari fenomena terdapatnya banyak kendala dalam pelayanan publik seperti keadaan geografis dan infrastruktur kabupaten, yakni jarak antar kecamatan ke ibukota kabupaten yang cukup jauh. Bisa dibayangkan seorang warga yang tinggal di perbatasan kabupaten tetangga, maka untuk mengurus suatu izin ia harus menempuh jarak puluhan kilometer dengan memakan waktu hingga setengah hari menuju ibukota kabupaten. Kondisi ini tentunya menyita waktu dan biaya yang besar.

Program PATEN di Kabupaten Siak mendapat respon yang baik dan didukung secara penuh oleh Pemerintah Provinsi Riau. Mengingat sangat besarnya manfaat penyelenggaraan PATEN ini, maka Gubernur Riau mengeluarkan Surat Edaran Gubernur Riau Nomor 100/TAPEM/0604 tanggal 15 Februari 2010 tentang Implementasi Kebijakan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati/Walikota kepada camat dan Peraturan Gubernur Riau Nomor 59 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kedua peraturan ini dikeluarkan agar seluruh kecamatan di Provinsi Riau sudah menerapkan program PATEN seperti yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Siak sebagai *pilot project* di Indonesia.

Respon dan dukungan yang diberikan Pemprov Riau terhadap program PATEN di Kabupaten Siak merupakan bentuk komunikasi yang penting dalam implementasi kebijakan terkait dengan faktor lingkungan. Bila komunikasi ini didukung dengan sikap implementor yang profesional tentu akan menambah tingkat keberhasilan dari program yang dijalankan. Karena dengan sikap yang ramah, sopan dan santun akan membuat masyarakat antusias untuk mengurus keperluan administrasinya secepat mungkin. Sikap yang baik aparatur dalam proses pelayanan akan memberikan kerelaan kepada masyarakat untuk memenuhi segala kebijakan yang dibuat pemerintah. Namun sebaliknya apabila sikap yang ditunjukkan aparatur tidak baik, maka akan muncul keengganan masyarakat untuk berpartisipasi dalam semua kegiatan pembangunan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan perolehan hasil penelitian lapangan didapat data bahwa implementasi Program PATEN sebagai upaya profesionalisme pelayanan publik di Kabupaten Siak dapat disimpulkan sudah berjalan baik. Pihak pelaksana kebijakan atau implementor dapat melaksanakan kebijakan tersebut dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari tingkat kepatuhan birokrasi dan kelancaran prosedur rutinitas bisa dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Walaupun dalam pelaksanaannya masih membutuhkan pembenahan-pembenahan yang dapat menciptakan

implementasi yang baik. Dari hasil penelitian juga ditemukan faktor yang mempengaruhi implementasi paling dominan adalah faktor instansi pelaksana. Instansi pelaksana kebijakan mampu memberikan kontribusi yang positif kepada sumberdaya pelaksana kebijakan, dimana para implementor kebijakan memiliki profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan.



### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal., 2002., *Kebijakan Publik.*, Yayasan Pancur Curah., Jakarta.
- Dunn, N. Willam., 2003., *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.*, Gajah Mada University Press.. Yogyakarta.
- Dye, Thomas., 1981., *Understanding Public Policy.*, Englewood Cliffs Practice Hall inc.
- Grindle, Merike S., 1980., *Policy Content and Context in Implementation* Princeton., University Press., New Jersey.
- Irfan Islamy., 1998., *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara.*, Bumi Aksara Jakarta.
- Nogi, Tangkilisan Hassel, 2003., *Evaluasi Kebijakan Publik, Penjelasan Analisis dan Transformasi Pikiran Nagel*, Balairung & Co., Yogyakarta.
- Nugroho Riant., 2008., *Public Policy.*, Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Maleong, J. Lexy, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ripley, Randel., 1985., *Politic Analysis in Political Science.*, Neilson Hall., Chicago
- Subarsono A.G., 2012., *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi.*, Pustaka Pelajar., Yogyakarta.
- Suharto Edi., 2005., *Analisis Kebijakan Publik.*, Alfabeta., Bandung.
- Sujianto., 2008., *Implementasi Kebijakan Publik.*, Alaf Riau., Pekanbaru.