

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang implementasi kebijakan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Tangerang, Setelah menghimpun data dan menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Edward III peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa implementasi Peraturan Bupati Tangerang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Tangerang studi kasus pada penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua sudah berjalan dengan baik dan lancar.

Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua sudah memenuhi syarat yang sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang menjelaskan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN harus memenuhi tiga syarat yaitu:

a. Substantif

Secara substantif Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua sudah memenuhi syarat dengan adanya peraturan turunan dari Pemendagri Nomor 4 Tahun 2010 yaitu dengan berlakunya Perbub Nomor 5 Tahun 2016 yang menjelaskan

pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Bupati Tangerang Kepada seluruh Camat yang ada di kabupaten Tangerang, termasuk Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua.

b. Administratif

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua sudah memenuhi persyaratan administratif berdasarkan Pemendagri Nomor 4 Tahun 2010 karena sudah memiliki standar pelayanan dan uraian tugas personalia pegawai kecamatan.

c. Teknis

Secara persyaratan teknis, Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua sudah terpenuhi. Hal ini karena Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua sudah memenuhi sarana dan prasarana yang mumpuni untuk melakukan pelayanan serta jumlah pegawai yang cukup sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing sehingga pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua dapat berjalan

Adapun secara teori implementasi Edward III penyelenggaraan PATEN dapat dijelaskan dalam 4 unsur yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan dalam implementasi PATEN terjadi antara sesama pegawai pelayanan kecamatan, pegawai pelayanan dengan dinas terkait khususnya Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang dan komunikasi kepada masyarakat. koordinasi antar petugas pelayanan berjalan dengan lancar, baik

komunikasi secara langsung ataupun via digital dan dilakukan rapat rutin dengan sekretariat seminggu sekali.. Kemudian koordinasi dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang juga berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya penugasan salah satu pegawai dinas dukcapil di Kantor Kecamatan Kelapa Dua untuk membantu pengurusan berkas-berkas yang diajukan oleh masyarakat sehingga dapat mempercepat proses pelayanan.

Kemudian, komunikasi juga dilakukan dengan masyarakat. sosialisasi tentang pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat banyak dilakukan ketika masyarakat sedang melakukan proses pelayanan. dalam hal ini, petugas juga menjelaskan dengan baik dan mudah dimengerti sehingga masyarakat paham persyaratan apa saja ketika mereka ingin mengurus berkas di kantor kecamatan. Adapun sosialisasi dengan mengumpulkan masyarakat hanya dilakukan setahun sekali atau ketika ada perubahan sistem dalam PATEN.

Terkait publikasi, Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua juga aktif memberikan informasi pelayanan di berbagai *platform* media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Youtube, serta sudah tersedia *website* kecamatan. Hal ini dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan.

2. Sumber daya

Sumber daya yang dimiliki dan terlibat dalam implementasi kebijakan ini adalah jumlah petugas yang cukup terlatih dan professional serta memiliki kesiapan membimbing masyarakat. mereka sangat professional dalam melayani

masyarakat sesuai dengan antrian dan mampu membuat masyarakat paham mengenai persyaratan pelayanan dengan baik.

Kemudian terkait sarana dan prasarana sudah terpenuhi dengan baik dan sudah memenuhi persyaratan teknis untuk melaksanakan PATEN sehingga dapat mendukung pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Sistem informasi PATEN juga telah terintegrasi melalui Sistem Informasi Kependudukan sehingga data berkas-berkas dari masyarakat yang masuk dapat terjaga keamanannya. Selain itu, sarana dan prasarana juga sudah memperhatikan kenyamanan untuk masyarakat. dengan begitu, mereka dapat menikmati fasilitas sembari menunggu dengan nyaman sehingga masyarakat dapat lebih senang dalam melakukan pelayanan.

3. Disposisi

Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua yang mendapatkan pendelegasian wewenang dari bupati sebagai Pelaksana implementasi kebijakan PATEN sesuai dengan Perbub Kabupaten Tangerang Nomor 5 Tahun 2016 sebagai instansi pelaksana wajib memiliki pemahaman yang baik terkait kebijakan yang akan diimplementasikan. Instansi pelaksana berkomitmen untuk menjalankan kebijakan dengan semaksimal mungkin. Hal tersebut diwujudkan dengan penerapan budaya pelayanan 5S (senyum,sapa,salam,sopan,dan santun) supaya masyarakat merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan. kemudian mereka juga dituntut untuk dapat memahami PATEN dengan baik sehingga dapat membantu masyarakat untuk memecahkan masalah terkait administrasi

kependudukan. selain itu, Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua juga mencanangkan berbagai inovasi untuk mendekatkan PATEN kepada masyarakat serta mampu menjalin kerjasama dengan berbagai stakeholder untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua telah menyusun SOP dan standar pelayanan sebagai pedoman untuk melaksanakan tugas. Dalam praktiknya, petugas telah sesuai dengan menjalankan SOP dan standar pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari standar pelayanan yang sudah disusun dan di *publish* di website kecamatan dan di terpampang juga di ruang pelayanan.

Kemudian, pembagian kerja untuk para petugas juga sudah diberikan dengan jelas. Dengan begitu, para petugas tidak perlu khawatir adanya pekerjaan ganda atau tidak sesuai dengan pembagian kerja masing-masing dengan dibarengi rasa saling *backup* apabila ada petugas yang sakit atau sedang izin. Struktur kerja juga sudah jelas dan dilakukan berjenjang sehingga memudahkan koordinasi dalam implementasi PATEN.

4.2. Saran

Saran dari penulis untuk penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Kelapa Dua diharapkan dapat mempertahankan capaian positif yang telah diraih serta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi sarana dan prasarana, SDM, dll. Komitmen penyelenggara paten diharapkan

dapat mewujudkan inovasi pelayanan yang bisa dilakukan di tengah-tengah masyarakat seperti pelayanan di balai RW sehingga dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem dan alat yang mumpuni.

Kemudian. Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua kedepannya harus rutin dalam melakukan *update* informasi dan data-data terkait capaian pelayanan dan survey kepuasan masyarakat setiap tiga bulan sekali. Hal tersebut perlu dilakukan untuk memastikan transparansi pelayanan yang sudah dilakukan sehingga tingkat kepercayaan masyarakat bisa meningkat dan bisa menjadi upaya untuk memastikan kualitas pelayanan tetap konsisten terjaga.