

# PELAKSANAAN KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

**Rahayu Putri Tarmizi**

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

**Abstract: Policy Implementation of Integrated Administrative Services.** Purpose of this research is knowing about PATEN implementation in Bukit Raya District Pekanbaru City and to knowing factors that supports and impede PATEN implementation in Bukit Raya District Pekanbaru City. This research is qualitative methods with using aggregate data by interview, field observation, and book study. Teori that used in this research is William Dunn Teori about stages of publik policy consist of agenda setting, policy formulation, policy making, policy implementation and policy evaluation that become references for researcher to analysis PATEN implementation in Bukit Raya District Pekanbaru City. Besides that, researcher also analysis supports factor of PATEN implementation consist of outcome advantages of PATEN Implementation, expecting changes of PATEN Implementation, Stakeholder motivation that making the policy, and estimates availability, while that become impade of PATEN Implementation in Bukit Raya Sub District Pekanbaru City consist of the parties whose interest are affected, quantity and quality limitedness of human resources and comprehension and consciousness are low. Based on the result of research analysis, sub district plays an important role as a service center that closet to the community, especially in the larges areas and hard to reach.

**Abstrak: Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.** Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah pertama untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, kedua untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan dan studi kepustakaan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori William Dunn mengenai tahapan dalam kebijakan publik yang terdiri dari penyusunan agenda, perumusan kebijakan, pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan dan evaluasi kebijakan yang dijadikan sebagai acuan bagi peneliti untuk menganalisis pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Selain itu, peneliti juga menganalisis faktor pendukung pelaksanaan PATEN yang terdiri dari jenis manfaat yang dihasilkan, perubahan yang diharapkan, komitmen dari para pembuat kebijakan dan ketersediaan anggaran yang mencukupi. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru adalah pihak yang kepentingannya dipengaruhi, keterbatasan kuantitas dan kualitas SDM dan rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat. Hasil analisis menyimpulkan bahwa kecamatan memegang peranan penting sebagai pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat, terutama daerah yang luas dan sulit dijangkau.

**Kata Kunci:** pelaksanaan kebijakan, pendelegasian kewenangan, PATEN

## PENDAHULUAN

Diterbitkannya beberapa peraturan tentang penyelenggaraan pelayanan secara tidak langsung menyebabkan melemahnya posisi strategis kecamatan sebagai yang terdepan dalam hal pelayanan publik, sehingga kecamatan hanya disibukkan oleh kewenangan administratif dan seremonial belaka. Beberapa di antaranya adalah, pelemahan akibat diterbitkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana dalam Undang-Undang tersebut menginstruksikan bahwa segala proses penyelesaian dokumen kependudukan

(KTP, KK, Pindah Penduduk) harus dilaksanakan oleh instansi yang berwenang memproses data kependudukan dan pencatatan sipil.

Kondisi ini juga semakin buruk sejak diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Contoh nyata adalah seperti kasus di Depok, keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) ikut menghambat pendelegasian kewenangan kepada Camat. Dengan adanya badan tersebut, muncul kecenderungan sentralisasi penyelenggaraan pelayanan, sehingga Camat kehi-

langan wewenang yang bersifat strategis (Akmal 2010).

Fakta ini menunjukkan bahwa kecenderungan sentralisasi pelayanan disatu sisi memang bermuara positif (efektifitas dan efisiensi pelayanan), tetapi disisi lain malah menjauhkan pelayanan publik dari masyarakat sekaligus terabaikannya posisi strategis kecamatan. Bagi kabupaten/kota yang tidak luas serta dilengkapi fasilitas transportasi yang sudah memadai, model ini memang cukup ideal, tetapi tidak ideal bagi kabupaten yang berwilayah cukup luas dengan akses transportasi yang masih minim terutama daerah-daerah di Kalimantan, Papua, dan sebagian Sulawesi termasuk sebagian Sumatera. Selain itu, jarak yang jauh tentu akan membebankan bagi masyarakat dalam hal biaya, energi dan waktu.

Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran dan fungsi kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan perlunya memangkas tali birokrasi, maka pada tanggal 15 Januari 2010, Kementerian Menteri Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan PATEN ini merupakan kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen, yang mencakup pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan. Selanjutnya, Permendagri ini mengisyaratkan beberapa hal diantaranya adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan terpadu di kabupaten/kota. Dengan *spirit how to serve*, maka terjadi hubungan yang sinergi antara kecamatan dengan badan/kantor terpadu, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (*close to customers*).

Kebijakan PATEN ini merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di tingkat kecamatan utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor Kab/Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografi dan infrastruktur

jalan yang belum memadai. Hingga saat ini, dari 497 kabupaten/kota yang ada di Indonesia, jumlah kabupaten/kota yang telah mengimplementasikan kebijakan PATEN ini masih jauh dari target Ditjen PUM Kementerian Dalam Negeri (20% kabupaten/kota pada akhir 2012)

Lambatnya implementasi kebijakan ini disebabkan oleh lambannya deregulasi peraturan daerah (Perda) yang tumpang tindih terkait pelayanan publik. Adanya dinas daerah dan lembaga teknis daerah yang tidak legawa karena “sumber rejekinya” diambil oleh Camat, belum meratanya sumberdaya aparatur yang memadai akibat dari minimnya pelatihan teknis, serta tidak adanya dukungan anggaran dan logistik yang cukup (Wasistiono, Nurdin, dan Fahrurrozi 2009). Dengan kata lain, disparitas kemampuan keuangan antar daerah di Indonesia juga menjadi penghambat implementasi PATEN ini karena sesuai dengan Permendagri No. 4 Tahun 2010, pembiayaan PATEN dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Selain itu, *political will* Bupati/Walikota belum sepenuhnya mendukung aspek pelayanan publik secara komprehensif.

Pelaksanaan Program PATEN di Kota Pekanbaru sendiri sebenarnya telah dimulai pada tahun 2012. Namun pada saat itu hanya beberapa kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru saja yang mampu mengimplementasikan kebijakan tersebut. Hingga akhirnya pada tahun 2014 ini Pemerintah Kota Pekanbaru mulai mencanangkan dan menggalakkan kembali pelaksanaan PATEN yang wajib dilaksanakan oleh seluruh Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru tanpa terkecuali. Pelaksanaan kebijakan PATEN di Kota Pekanbaru hingga saat ini telah menunjukkan hasil yang memuaskan. Walikota Pekanbaru Firdaus, ST,MT juga menyebutkan bahwa memang penerapan kebijakan PATEN tersebut telah dilaksanakan mulai dari tahun 2012 dan hingga saat ini hampir seluruh Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru telah menerapkan kebijakan PATEN. Dalam rangka peningkatan pengetahuan serta wawasan mengenai PATEN, Pemerintah Kota Pekanbaru bahkan melakukan studi banding ke daerah yang telah menerapkan kebijakan PATEN lebih dulu, yakni di Kota Yog-

yakarta, Kecamatan Mergangsan yang di klaim sebagai salah satu kecamatan terbaik dalam pelaksanaan PATEN.

Diantara 12 Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru yang telah mengimplementasikan kebijakan PATEN, Kecamatan Bukit Raya tampil sebagai yang terdepan dan telah beberapa kali menjuarai perlombaan kecamatan yang dilakukan oleh Kota Pekanbaru. Kecamatan Bukit Raya bertekad untuk menjadi pelopor dari kebijakan PATEN. Hal ini terbukti dengan semangat Camat bersama-sama dengan perangkat Kecamatan Bukit Raya dalam melakukan berbagai inovasi. Upaya pembaruan ini dimaksud agar setiap masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bukit Raya. Salah satu bentuk *positive progress* yang dilakukan Kecamatan Bukit Raya ialah dengan dibentuknya sistem pelayanan berbasis IT (Informasi dan Teknologi).

Penelitian ini akan membahas hal-hal yang berkaitan terhadap kebijakan PATEN melalui membahas langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh Kota Pekanbaru untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan.

## METODE

Penelitian ini merupakan studi kasus yang yang menggunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitian deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 1990). Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat. Pelaksanaan penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2000).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Kebijakan PATEN

#### Syarat substantif

Selama penyelenggaraan rapat koordinasi, terdapat berbagai permasalahan, perdebatan serta tarik-menarik kepentingan terkait kewenangan yang didelegasikan kepada Camat, yang umumnya berasal dari instansi-instansi yang terpengaruhi kewenangannya terutama dalam hal perizinan. Hal tersebut tampak pada jumlah rapat koordinasi yang dilakukan, yakni hingga 3 (tiga) kali rapat. Perdebatan yang terjadi misalnya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dapat dilaksanakan di kecamatan yang didasarkan atas ukuran bangunan (<150M). Dalam pengurusan izin ini, perdebatan yang terjadi adalah apakah mungkin pihak kecamatan dapat memfasilitasi pelayan perizinan tersebut, sementara dalam mengeluarkan izin ini, dibutuhkan tenaga teknis yang memiliki pemahaman tentang bangunan. Selain itu, perdebatan lainnya adalah mengenai pengelolaan lahan parkir skala kecil (pinggir jalan). Semula wacana pengelolaan parkir skala kecil akan didelegasikan kepada kecamatan. Namun, karena pihak Dinas Perhubungan memiliki alasan yang kuat untuk tidak mendelegasikannya, maka pengelolaan lahan parkir tersebut tidak termasuk di dalam sejumlah kewenangan yang didelegasikan kepada Camat.

Tarik menarik kepentingan tersebut memang cukup beralasan karena terdapat berbagai pertimbangan khusus terhadap layak tidaknya suatu kewenangan didelegasikan. Beberapa alasannya adalah eksternalitas pelayanan yang sifatnya tidak dinikmati oleh semua masyarakat, pelayanan perizinan yang spesifik dan perlu penanganan khusus dalam pengurusannya, dan alasan rasionalitas perlu tidaknya suatu kewenangan untuk didelegasikan. Dari ketiga alasan tersebut, alasan rasionalitas menjadi salah satu alasan yang paling diperdebatkan, karena tidak memiliki indikator yang jelas, tetapi hanya didasarkan pada pendapat dan pemikiran masing-masing dinas yang kewenangannya terpengaruhi.

Untuk meredam sekaligus mengatasi *conflict of interest* yang terjadi, komitmen yang kuat dari Walikota menjadi penting. Komitmen yang kuat tersebut ditandai dengan kehadiran Wali-

kota dalam setiap rapat koordinasi tim teknis dan mengawal setiap agenda rapat terutama pada saat memutuskan mana jenis pelayanan yang perlu didelegasikan, dan mana yang tidak perlu.

Dalam pendelegasian kewenangan dari Walikota kepada Camat, Wasistiono menyebutkan bahwa terdapat dua pola yang dianut, yaitu pola seragam dan pola beranekaragam, yang didasarkan atas pertimbangan kondisi wilayah, penduduk dan tingkat kebutuhan dari didelegasi-kannya kewenangan tersebut (Wasistiono, Nurdin, dan Fahrurrozi, 2009). Jika dilihat substansi dari Peraturan Walikota No. 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah, pendelegasian kewenangan yang dilakukan di Kota Pekanbaru menganut pola seragam.

Pola penyeragaman kewenangan yang didelegasikan dari Walikota kepada Camat di Kota Pekanbaru disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah adanya tuntutan peraturan serta tuntutan janji Pemerintah Kota Pekanbaru kepada publiknya. Hal ini merupakan salah satu keuntungan dari pendelegasian kewenangan dengan pola seragam, karena tidak menghabiskan waktu dan *resources* yang besar.

### **Syarat administratif**

Setelah syarat substantif dan syarat teknis dipenuhi, Tim Teknis PATEN melanjutkan tugasnya untuk mempersiapkan syarat-syarat administratif yaitu penyusunan visi, misi dan uraian tugas personil kecamatan serta standar pelayanan. Dalam rangka penyusunan uraian tugas personil kecamatan, maka Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan kewenangan kepada setiap Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru untuk melaksanakan petunjuk teknis terkait uraian tugas pelaksana PATEN. Demikian halnya dalam penyusunan visi, misi, motto pelayanan, dan personil pelaksana pelayanan PATEN, Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan kebebasan penuh kepada setiap kecamatan untuk merumuskannya.

Pada Kecamatan Bukit Raya misalnya, Visi kecamatan ini sebagaimana telah diulas pada bab sebelumnya, yaitu “Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pen-

didikan serta Pusat Kebudayaan Melayu menuju Masyarakat Sejahtera yang Berlandaskan Iman dan Taqwa” Dengan menjalankan 5 Misi, Kecamatan Bukit Raya menyelenggarakan PATEN dengan motto *Memberikan Pelayanan yang CEMERLANG (Cepat, Efektif, Mudah, Efisien, Ramah, Lancar, Aman, Nyaman, Gairah)*.

Dalam pasal 8 ayat (2) Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN, disebutkan standar pelayanan terdiri dari: jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Menurut informasi yang diperoleh, dalam penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) PATEN di Kota Pekanbaru, Tim Teknis PATEN melakukan koordinasi dengan instansi terkait, misalnya apa saja yang dibutuhkan maupun berapa lama waktu penyelesaian suatu pelayanan. Selain itu, Pemerintah Kota Pekanbaru juga melakukan kunjungan ke 2 (dua) Kabupaten lain, yaitu Sragen dan Merangin di Kota Yogyakarta, untuk melihat bagaimana SPM yang ada di kedua daerah tersebut.

Ada beberapa hal yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam merumuskan Standar Pelayanan Minimal (SPM) guna mendukung penyelenggaraan PATEN yaitu melakukan koordinasi dengan instansi terkait yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru serta belajar dari kabupaten lain yang dianggap relevan. Bersamaan dengan ditetapkannya standar pelayanan PATEN, Pemerintah Kota Pekanbaru juga menetapkan Peraturan Walikota Nomor 584 Tahun 2014 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai PATEN di Kota Pekanbaru yang ditindaklanjuti oleh Kecamatan Bukit Raya berupa Laporan evaluasi kinerja kecamatan yang didalamnya terdapat petunjuk teknis terkait Uraian Tugas Pelaksana PATEN di Kota Pekanbaru.

### **Sosialisasi**

Sejalan dengan hal tersebut, setelah semua persyaratan sudah dipenuhi, maka Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan berbagai sosialisasi yang diawali dengan *launching* PATEN pada tanggal 23 Juni 2014 bertepatan dengan hari jadi Kota Pekanbaru ke-230. Acara tersebut ditan-

dai dengan penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) secara simbolis dengan tiga Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru yang nantinya akan ditandatangani juga oleh seluruh Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Acara yang dilaksanakan di Kantor Walikota Pekanbaru tersebut dihadiri oleh Direktur Dekonsentrasi dan Kerjasama Ditjen PUM Kementerian Dalam Negeri, Drs. A. Sirajuddin Nonci M.Si, Walikota dan Wakil Walikota beserta unsur Forkopinda Kota Pekanbaru, Sekda beserta jajarannya, tokoh masyarakat dan ribuan masyarakat Kota Pekanbaru. Selain bertujuan sebagai pertanda dimulainya penyelenggaraan PATEN di setiap kecamatan, *launching* ini juga bertujuan sebagai sarana sosialisasi dan publikasi diimplementasikannya kebijakan PATEN di Kota Pekanbaru

Sosialisasi selanjutnya dilakukan dengan beberapa cara. Sosialisasi yang dilakukan khusus untuk Kecamatan Bukit Raya terdiri dari beberapa langkah, yaitu melalui pertemuan dengan Lurah, ketua RW, ketua RT, tokoh masyarakat dan pemuka agama. Kemudian, sosialisasi juga dilakukan melalui spanduk yang ditempelkan di tempat-tempat umum serta melalui brosur yang dirancang khusus untuk menarik perhatian masyarakat. Langkah-langkah sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru sudah berjalan baik, namun dari hasil observasi di lapangan, meski sosialisasi telah dilakukan, ternyata belum menyentuh segenap masyarakat terutama dalam hal kesadaran masyarakat akan pentingnya suatu perizinan.

Apabila ini dibiarkan terjadi secara terus-menerus, maka tujuan implementasi kebijakan PATEN di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Bukit Raya tidak akan tercapai secara maksimal. Berbagai tindakan sudah dilakukan untuk mencegah maraknya calo tersebut. Seperti himbauan kepada Lurah, Ketua RW/RT, tokoh-tokoh masyarakat, dan termasuk petugas loket untuk tidak melayani oknum-oknum tersebut, namun himbauan tersebut masih inisiatif dari aparat Kecamatan Bukit Raya saja, belum dilakukan secara komprehensif oleh seluruh kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan oleh adanya keterbatasan personil dan

sarana pendukung sosialisasi pada kecamatan-kecamatan yang jauh dari Pusat Kota seperti halnya Kecamatan Rumbai dan Kecamatan Tayan Raya.

### **Faktor-faktor yang Mendukung Pelaksanaan PATEN**

#### ***Jenis manfaat yang dihasilkan***

Manfaat implementasi ini perlu memperhatikan ruang lingkup, kepentingan instansi pelaksana maupun kepentingan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat berbagai manfaat dari diimplementasikannya kebijakan PATEN di Kota Pekanbaru. Manfaat dari kebijakan PATEN itu bersifat *multiplier effect*. Dilihat dari perspektif masyarakat, maka manfaat dari kebijakan ini adalah pelayanan menjadi lebih dekat sehingga lebih cepat lebih transparan dan murah. Sementara itu, manfaat bagi staf kecamatan adalah pekerjaan yang mereka kerjakan menjadi jelas dan terarah, lebih disiplin, lebih profesional, lebih nyaman dalam bekerja, serta pembagian pekerjaan menjadi jelas.

#### ***Perubahan yang diharapkan***

Perubahan yang diharapkan dari diimplementasikannya kebijakan PATEN ini adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat, khususnya di tingkat kecamatan. Ternyata perubahan yang diharapkan setelah diimplementasikannya PATEN tidak sampai disitu saja. Hal ini disampaikan oleh Walikota Pekanbaru dalam dialog interaktif dengan masyarakat melalui Riau Televisi yang mengatakan bahwa PATEN merupakan bukti keseriusan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Selain menciptakan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik di kalangan pemerintahan daerah perubahan yang diinginkan dari adanya kebijakan PATEN ini adalah bergesernya *mindset* masyarakat tentang birokrasi yang lambat dan berbelit-belit menjadi cepat dan murah sehingga terwujudlah pelayanan prima dengan memperpendek rentang kendali birokrasi.

Selain itu dengan adanya standar pelayanan dan pembagian kerja yang jelas, maka perubahan yang terjadi adalah pemberdayaan aparatur kecamatan secara merata dalam penyelenggaraan pelayanan karena masing-masing staf yang ada di kecamatan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam penyelenggaraan PATEN.

### ***Ketersediaan anggaran***

Salah satu syarat agar pelaksanaan pendelegasian kewenangan dapat dilaksanakan adalah adanya dukungan anggaran dan personil untuk menjalankan kewenangan yang telah didelegasikan kepada Camat (Wasistiono, Nurdin, dan Fahrurrozi, 2009). Terbukti bahwa secara umum, tidak terdapat permasalahan dalam hal dana maupun sarana-prasarana yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan PATEN. Dilihat dari jumlah Realisasi Pendapatan Keuangan Kota Pekanbaru pada tahun 2012 yaitu sebesar Rp. 1.801.436.551.716,39,00,- (BPS Kota Pekanbaru, 2013), maka Kota Pekanbaru ini memiliki kemampuan keuangan yang cukup untuk mendukung secara penuh penyelenggaraan PATEN di seluruh kecamatan.

Program utama peningkatan sarana dan prasarana aparatur merupakan salah satu program yang penting dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Bukit Raya. Menurut Penetapan Kinerja Kecamatan Bukit Raya pada Tahun 2012, program utama tersebut terdiri dari pengadaan perlengkapan gedung kantor yang menyerap Rp 63.600.000,- (97,85%), pengadaan peralatan gedung kantor yang menyerap Rp 16.000.000 (100%), pengadaan komputer, printer, dan kelengkapannya yang terealisasi mencapai 99,17% atau sebesar Rp 48.020.000,-. Selain itu, juga dilakukan pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor (Rp 113.982.000,-) dan penyediaan sarana dan prasarana E-KTP (Rp. 40.370.000).

### **SIMPULAN**

Meski pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tahun 2010,

tetapi dalam hal pelaksanaan secara empiris, masih terdapat berbagai permasalahan PATEN di Kota Pekanbaru, yaitu munculnya masalah baru yang ditandai dengan adanya pihak ketiga (calo) penawaran jasa yang berkembang di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi PATEN tidak merata dan belum mampu meningkatkan kesadaran masyarakat. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan PATEN di Kota Pekanbaru adalah manfaat yang dihasilkan, perubahan yang diharapkan, dan ketersediaan anggaran yang mencukupi.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Maksum, Irfan Ridwan, 2008. *Seluk-Beluk Pemerintahan Daerah: Mencari Alternatif Memperkuat Negara Bangsa*. Depok: FISIP UI Press
- Nugroho, Riant, 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Prasojo, Eko, Irfan Ridwan Maksum, Teguh Kurniawan, 2006. *Desentralisasi & Pemerintahan Daerah: Antara Model Demokrasi Lokal & Efisiensi Struktural*. Depok: DIA FISIP UI
- Sinambela, Lijan Poltak, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik – Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soesilo, Zauhar, 2002. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono, 2009, *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Wasistiono, Ismail Nurdin & M. Fahrurrozi, 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan dari Masa ke Masa*. Bandung: Fokusmedia
- Wasistiono, Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Winarno, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.