

**Implementasi Kebijakan  
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)  
di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung**

**Hendra Permana**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik STIA Bagasasi

Email : hendra518565@gmail.com

---

**Artikel info**

**Artikel history**

Diterima : 27-10-2022

Direvisi : 29-11-2022

Disetujui : 08-12-2022

**Kata Kunci:**Implementasi Kebijakan; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; Kartu Tanda Penduduk; Kartu Keluarga.

---

**Abstrak**

Permasalahan utama penelitian ini adalah mengenai kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang belum secara optimal diimplementasikan oleh Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dalam melayani pencetakan KTP dan KK. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengimplementasian kebijakan tentang PATEN oleh Pemerintah Kecamatan Katapang dengan metode kualitatif dan analisis deskriptif. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori dari Edwards Informan sebagai sumber data meliputi tiga unsur diantaranya jajaran struktural pejabat di Kantor Kecamatan Katapang, jajaran pegawai fungsional yang bertugas sebagai operator, perwakilan dari pemerintah tingkat desa dan masyarakat umum. Berdasarkan hasil analisis, pengimplementasian kebijakan tentang PATEN oleh Pemerintah Kecamatan Katapang dalam melayani pencetakan KTP dan KK secara umum sudah mencapai hasil yang cukup baik. Komunikasi berdasarkan aspek atau penyaluran informasi melalui sosialisasi kebijakan sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan namun belum mencapai hasil yang optimal, kejelasannya cukup jelas melalui himbauan, pengumuman melalui surat dan papan informasi serta Whatsapp Group, dan konsistensinya meliputi keseluruhan proses pelatanaan. Sumber daya meliputi aspek sumber daya manusia kompeten dalam bekerja karena dipersiapkan sebelumnya, sumber daya finansial cukup memadai, sumber daya fasilitas sudah memadai meskipun terdapat beberapa kekurangan dan kerusakan, dan sumber daya kewenangan sudah tersedia menginduk pada peraturan daerah dan peraturan Bupati. Disposisi berdasarkan aspek pengangkatan birokrasi sudah sesuai kebutuhan dan insentif sesuai dengan ketentuan kebijakan. Struktur birokrasi berdasarkan aspek SOP sudah tersedia melalui surat keputusan Camat dan menginduk ke SOP Dinas dan fragmentasi terjalin dengan baik.

**Abstract**

*The main problem of this research is regarding the policy regarding District Integrated Administrative Services which has not been optimally implemented by the Katapang District Government of Bandung Regency in serving KTP and KK printing. The purpose of this research was to analyze the implementation of PATEN policy by the Katapang District Government using qualitative methods and descriptive analysis. The theory used to analyze is the theory of Edwards Informants as data sources include three elements including the structural ranks of officials at the Katapang District Office, functional staff who serve as operators, representatives from the village level government and the general public. Based on the results of the analysis, the implementation of the policy on PATEN by the Katapang District Government in serving the printing of KTP and KK in general has achieved quite good results. Communication based on aspects or information distribution through policy outreach has been carried out in accordance with the provisions but has not yet achieved optimal results, the clarity is quite clear through appeals, announcements via letters and information boards as well as the Whatsapp Group, and its consistency*

**Keywords:** Policy Implementation; District Integrated Administrative Services; Identity card; Family card.

# Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

*covers the entire training process. Resources include aspects of human resources that are competent at work because they are prepared beforehand, financial resources are adequate, facility resources are adequate even though there are some deficiencies and damage, and authority resources are available subject to regional regulations and district heads regulations. The disposition based on the aspect of bureaucratic appointment is in accordance with the needs and incentives in accordance with the provisions of the policy. The bureaucratic structure based on the SOP aspect is already available through a District Head's decree and is based on the Service SOP and fragmentation is well established.*

Koresponden author: Hendra Permana

Email: hendra518565@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi

CC BY SA

2022



## Pendahuluan

Kecamatan adalah bagian dari pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab secara langsung terhadap masyarakat menyangkut berbagai kepentingan dan kebutuhan sebagai warga negara terutama yang berkaitan dengan dokumen (Arifin, 2018). Sehubungan demikian, diperlukan suatu regulasi untuk mengatur pelaksanaan layanan oleh pemerintah tingkat Kecamatan kepada masyarakat. Menyikapi kepentingan itu, pemerintah Kabupaten Bandung menerbitkan regulasi berupa Perbup pada tahun 2013 mengenai Panduan PATEN yaitu pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara terpadu oleh pemerintah tingkat Kecamatan (PERBUP, 2013).

Terpadu dalam pelaksanaan pelayanan adalah cukup pada satu loket dari awal sampai akhir terbitnya dokumen sebagai produk layanan sehingga lebih efektif dibandingkan sebelum terpadu karena pihak pemohon harus antri pada beberapa loket dan membuat surat pengantar dari pihak pemerintah tingkat desa.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Kantor Kecamatan Katapang telah mengimplementasikan kebijakan tentang PATEN sesuai ketentuan perundangan-undangan terutama Perbup No.20/2013 (PERBUP, 2013), namun belum berjalan optimal, terlihat dari beberapa indikasi masalah seperti: penyampaian informasi dalam memberi pemahaman kepada masyarakat Katapang tidak dilaksanakan secara konsisten sehingga sebagian masyarakat belum paham mengenai PATEN, kurangnya sumber daya, terlihat bahwa pegawai pada bagian pelayanan dokumen kependudukan seperti KK dan KTP hanya ada dua orang, serta sarana prasarana pelayanan masih kurang, petugas yang melayani masyarakat belum terlihat kesungguhannya dan terlihat kurang kompeten, dengan masih adanya kesalahan dalam pengetikan nama dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) disebabkan karena petugas yang kurang teliti sehingga harus diperbaiki dikemudian hari, dan keberadaan struktur birokrasi di Kantor Kecamatan Katapang sudah jelas dan berwenang mencetak KTP, namun masalahnya adalah Blanko seringkali tidak tersedia serta Blanko untuk KK hanya dari kertas hvs biasa A4 80 gr.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui “**Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung** (Studi Kasus Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga)”.

Mengacu pada uraian masalah diatas maka ditegaskan bahwa “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga belum berjalan

## Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

optimal”. Pertanyaan yang dirumuskan untuk penelitian ini yaitu “Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga?”.

Berikut adalah relevansi variabel penelitian dengan administrasi publik, Teori administrasi meliputi banyak aspek yang salah satunya adalah administrasi publik. ([Ridwan & Sudrajat](#), 2020) berpendapat mengenai pengertian administrasi publik, menurutnya adalah “sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislative, eksekutif, serta pengadilan”.

Sedangkan menjurut ([Sari & Mustam](#), 2018) “Administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin”. Sedangkan Waldo dalam ([Ardiman](#), 2018) menyatakan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Menurut uraian teori tersebut dapat dinyatakan administrasi publik merupakan rangkaian aktifitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk mengatur dan memenuhi kepentingan masyarakatnya. Dengan demikian topik dan variabel dalam penelitian ini dinyatakan memiliki relevansi dengan administrasi terutama administrasi publik karena kegiatan tersebut berlandaskan pada kebijakan pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik.

Sedangkan ([Makasenda et al.](#), 2019) mendefinisikan “Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri”. Sedangkan ([Ama](#), 2021) mendefinisikan “Implementasi kebijakan ialah proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah adanya kebijakan yang sudah disetujui”.

Edwards dikenal oleh semua kalangan akademisi dan implementor kebijakan atas teori yang dibuatnya dan banyak dikutip oleh para penulis baru bahkan banyak digunakan sebagai landasan teori untuk menganalisis hasil penelitian untuk menganalisis tingkat keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Teori dari Edwards dalam ([Subarsono](#), 2012):

### 1. Komunikasi

Agar dapat menjamin keberhasilan implementasi kebijakan, pelaksana harus mengetahui betul apa yang harus dilakukannya berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu kelompok sasaran juga harus diinformasikan mengenai apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan. Hal ini penting untuk menghindari adanya resistensi dari kelompok sasaran.

### 2. Sumberdaya

Tanpa sumber daya yang memadai, tentunya implementasi kebijakan tidak akan berjalan secara optimal. Sumber daya dapat berupa sumberdaya manusia, yaitu kompetensi implementator dan sumber daya finansial.

### 3. Disposisi

Disposisi yang dimaksud adalah watak dan karakter yang dimiliki implementator, seperti kejujuran dan komitmen. Disposisi implementator menjadi variabel penting dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik, sebagaimana diharapkan oleh pembuat kebijakan.

### 4. Struktur birokrasi

Birokrasi merupakan struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan. Birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan diperlukan standard operational procedur (SOP). Sebagai pedoman bagi setiap implementator kebijakan”.

## Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

Sebagai bagian dari kegiatan administrasi publik, implementasi kebijakan merupakan tahapan yang mencerminkan pelaksanaan administrasi, yaitu aktifitas kerjasama untuk mencapai tujuan sesuai perumusan awal kebijakan dibuat sehingga menciptakan dampak baik pada kelangsungan hidup masyarakat (Ali, 2017).

Pemerintah berusaha menciptakan kesederhanaan proses dalam pelayanan dengan adanya program PATEN berupa singkatan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berikut pedoman pelaksanaannya dalam Permendagri No. 4/2010 untuk pemenuhan kebutuhan semua warga masyarakat terhadap dokumen penting seperti KTP dan KK yang diselenggarakan secara terpusat di setiap Kantor Kecamatan sebagai kepanjangan tangan dari pihak pemerintah daerah tingkat Kabupaten atau Kota.

Kantor Kecamatan yang melaksanakan program PATEN tentunya telah memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah pusat serta didukung oleh pemerintah Kabupaten atau Kota untuk penganggaran dan penyediaan fasilitas untuk pelaksanaan program sesuai ketentuan yang berlaku mengacu pada regulasi.

Pelaksanaan program PATEN diatur lebih spesifik oleh regulasi tingkat Kabupaten atau Kota berupa Perbup atau Perwal dengan meninjau Permendagri No. 4/2010 sebagai acuannya. Adapun regulasi untuk pelaksanaan program PATEN di Kabupaten Bandung telah diatur dalam Perbup No. 20/2013 tentang Panduan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Bandung.

### Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif (Sidiq et al., 2019). Menurut Moleong dalam (Darim, 2020) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut (Mendrofa et al., 2022) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami. Penggunaan metode kualitatif deskriptif ditetapkan untuk menggambarkan keadaan sebenarnya tanpa rekayasa. Penentuan sampel dengan *purposive sampling*, dipilih beberapa informan yang mempunyai relevansi dengan kebutuhan data penelitian yaitu 1) Camat Katapang, 2) Sekretaris Camat Katapang, 3) Kepala Seksi Pemerintahan, 4) Pengelola Layanan Operasional, 5) Operator SIAK, 6) Operator KK dan KTP, 7) Petugas Pelayanan Operasional, 8) Perangkat Desa Banyusari, 9) Perangkat Desa Cilampeni, 10) Perangkat Desa Pangauban, 11) Masyarakat Kecamatan Katapang.

Data yang dikumpulkan meliputi data primer dari hasil observasi dan wawancara, serta data sekunder dari hasil studi literatur dan dokumen untuk dianalisis dengan tiga tahapan, yaitu pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan yaitu teknik triangulasi.

### Hasil dan Pembahasan

Keberhasilan atau kegagalan dari implementasi kebijakan dapat dilihat dari berbagai aspek, sedangkan dalam penelitian ini menyajikan gambaran hasil implementasi kebijakan tentang PATEN di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan berupa KTP dan KK berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi dan dimensi struktur birokrasi, diantaranya sebagai berikut:

# Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

## 1. Komunikasi

Pemahaman mengenai tujuan kebijakan sangat diperlukan supaya pelaksanaan komunikasi dalam bentuk sosialisasi oleh para implementor kepada masyarakat dapat tersampaikan dengan baik. Tujuan kebijakan memiliki ukuran yang berjangka dalam segi waktu dan jumlah capaian programnya sehingga proses komunikasi juga dilaksanakan secara berkala.

Penyaluran informasi/sosialisasi oleh pihak pemerintah Kecamatan Katapang mengenai kebijakan PATEN khususnya dalam pelayanan KTP dan KK sejauh ini sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan namun belum mencapai hasil yang optimal. Penyaluran informasi dan sosialisasi kebijakan dilaksanakan melalui surat edaran kepada pihak pemerintahan desa di wilayah Kecamatan Katapang, media sosial, papan pengumuman dan penjelasan secara langsung kepada para pemohon yang datang ke Kantor Kecamatan Katapang.

Penyaluran informasi atau sosialisasi oleh pihak pemerintah Kecamatan Katapang mengenai kebijakan PATEN khususnya dalam pelayanan KTP dan KK belum mencapai hasil yang optimal terlihat dari kepemilikan KTP dan KK yang belum merata, masih terdapat masyarakat yang belum memperbaharui bahkan belum memiliki KTP ataupun KK. Ketika masyarakat mengajukan pembuatan KTP atau pembaharuan menjadi e-KTP seringkali blanko tidak tersedia, adapun ketersediaan sangat terbatas, hanya untuk pembuatan e-KTP pemula. Adapun kendala lainnya yaitu terjadinya keterlambatan pencetakan dikarenakan petugas melakukan vaksinasi tanpa pemberitahuan.

Kejelasan dalam pelaksanaan komunikasi oleh pihak pemerintah Kecamatan Katapang mengenai kebijakan PATEN khususnya dalam pelayanan KTP dan KK cukup jelas melalui himbuan, pengumuman di papan informasi dan dibantu penyaluran informasi atau sosialisasi oleh pihak RT dan RW di masing-masing Desa di Kecamatan Katapang kepada masyarakat di wilayahnya khususnya kepada masyarakat yang akan membuat KTP dan KK.

Terdapat kreativitas dari perangkat Desa di Kecamatan Katapang yaitu memanfaatkan kemajuan teknologi dengan membuat grup obrolan di sosial media untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat khususnya mengenai pelayanan pembuatan KK dan KTP meskipun tidak seluruh masyarakat ikut serta dalam grup tersebut, tetapi setidaknya sudah terwakili oleh masing-masing ketua RW. Hal tersebut dapat membantu kelancaran penyaluran informasi kepada masyarakat dan mempermudah jalinan komunikasi antara aparat pemerintah dan masyarakat.

Pelaksanaan sosialisasi oleh pihak pemerintah Kecamatan Katapang mengenai kebijakan PATEN khususnya dalam pelayanan KTP dan KK dilaksanakan secara konsisten meliputi keseluruhan proses pelayanan mulai dari penjelasan mengenai waktu pelayanan, mekanisme antrian, berkas yang akan diproses, mekanisme pengambilan KTP dan KK ketika sudah selesai.

Konsistensi dalam penyaluran informasi mengenai kebijakan PATEN khususnya dalam pelayanan KTP dan KK seiring dengan konsistensi layanan terutama dalam penyerahan KTP dan KK yang sudah selesai kepada masyarakat sebagai pemohon sebagaimana resi pengambilan berkas sesuai dengan waktu yang ditentukan operator dan tidak akan mengubah tanggal pengambilan ataupun menjanjikan pengambilan berkas tanpa sepengetahuan operator.

## 2. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhan Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dalam implementasi kebijakan PATEN khususnya dalam melayani pembuatan KTP dan KK sudah memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya karena merupakan pegawai dari penugasan Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Kedatangan masyarakat untuk membuat KTP dan KK ketika jumlahnya banyak, tidak jarang membuat petugas mengalami kesulitan khususnya dalam mencari berkas pengaduan untuk perbaikan data karena bukan hanya pemohon baru, tapi banyak masyarakat yang merasa terdapat kesalahan data

## Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

pada KTP atau ingin menambahkan anaknya yang baru lahir kedalam Kartu Keluarga. Selain itu, kendala jaringan menjadi permasalahan lain yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK karena untuk sekarang penginputan data atau pembaharuan data harus dilakukan secara online.

Anggaran yang tersedia untuk sudah memadai, berbagai kebutuhan peralatan pencetakan KTP dan KK seperti kertas, tinta dan lainnya dianggarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung. Ketersediaan anggaran tidak terkendala untuk pembuatan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Katapang, namun kendala muncul apabila terjadi kerusakan pada alat perekaman e-KTP ataupun peralatan lainnya sehingga membuat terhambatnya pencetakan KTP dan KK.

Sarana-prasarana pendukung yang tersedia sudah memadai seperti adanya meja pelayanan, ruang tunggu, kursi tunggu, komputer, papan informasi dan ruang operator KTP dan KK yang cukup baik dan nyaman. Namun terdapat kekurangan pada fasilitas pelayanan, seperti kondisi AC yang rusak, pintu depan yang macet, belum adanya mesin antrian otomatis agar antrian masyarakat lebih tertib dan terorganisir ketika antusiasme masyarakat meningkat sehingga masyarakat yang datang untuk membuat KTP dan KK lebih banyak.

Kewenangan sebagai bagian dari sumber daya di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung dalam implementasi kebijakan tentang PATEN sudah tersedia karena mengacu kepada Perda No. 12/2014 tentang perubahan Perda No. 4/2010 mengenai Administrasi Kependudukan dan Perbup No. 20/2013 mengenai Panduan PATEN. Khususnya dari Kecamatan itu sendiri sumber daya wewenang tidak tersedia karena pihak Kecamatan sebagai pelaksana melalui operator yang ditugaskan Disdukcapil Kabupaten Bandung. Operator berwenang pada lamanya waktu untuk pengambilan berkas. Petugas pelayanan operasional tidak berhak mengubah lamanya waktu yang ditentukan operator.

### 3. Disposisi

Instruksi atau perintah secara tertulis dalam sebuah surat keputusan diketahui sebagai disposisi, yaitu perintah untuk melaksanakan suatu tugas sesuai dengan tujuan kebijakan dan mengikuti berbagai ketentuan serta aturan yang tercantum pada ketentuan tugas pokok dan fungsi dari kedudukannya termasuk aturan penerimaan insentif sebagai upah dari pelaksanaan kerjanya. Disposisi dilakukan dengan pengangkatan birokrasi, yaitu oleh pejabat tertinggi pada Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang.

Pengangkatan birokrasi sebagai implementor kebijakan di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung mengenai implementasi kebijakan PATEN khususnya dalam pelayanan KTP dan KK sudah memenuhi kebutuhan sehingga tanggapan positif dari masyarakat sebagai pemohon bermunculan tanpa ada paksaan setelah dilayani dengan baik dan cepat oleh petugas.

Pengangkatan birokrasi berperan penting terutama dalam menunjuk petugas yang mampu mengatur prioritas kerja karena ada kejadian ketika masyarakat sangat membutuhkan KTP atau KK dalam keadaan mendesak untuk persyaratan administratif salah satunya ketika anggota keluarganya sakit sehingga harus menjalani perawatan, seerta dengan kondisi pandemi saat ini, keputusan yang dibuat harus mempertimbangkan aspek-aspek kesehatan terutama terkait pencegahan dan penularan virus covid-19.

Insentif yang diterima para implementor khususnya petugas pelayanan pembuatan KTP dan KK mengacu pada ketentuan kebijakan sebagaimana termuat dalam Perbup Kabupaten Bandung No. 16/2018. Apabila dinilai dari kepatantasannya, maka belum cukup pantas bila dibandingkan dengan beban kerja serta resiko yang dihadapi karena menyangkut data kependudukan dan identitas masyarakat yang dapat menghambat suatu urusan masyarakat apabila terjadi kesalahan dalam pembuatannya. Namun pantas atau tidak pantas mengenai insentif yang terima oleh implementor

## Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

kebijakan PATEN bukan wewenang pihak Kecamatan Katapang untuk mengubah besarnya. Adapun harapan pegawai, minimal insentifnya memenuhi upah minimum Kabupaten Bandung, karena tahun ini UMR Kabupaten Bandung ditetapkan sebesar Rp 3.241.929.

### 4. Struktur Birokrasi

Pembagian tugas terhadap jajaran pegawai pada lembaga eksekutif atau instansi pemerintah berpedoman pada SOP dan kualifikasi kompetensi dalam fragmentasinya dikenal sebagai struktur birokrasi. Struktur birokrasi dibentuk atas dasar kebijakan dan dijalankan untuk kepentingan tujuan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

Struktur birokrasi terdapat pada semua program pemerintah termasuk dalam program PATEN yang dilaksanakan salah satunya oleh pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung khususnya pelayanan KTP dan KK karena meliputi banyak bagian pelaksana bukan sekedar operator yang ditugaskan di Kantor Kecamatan. Program PATEN dilaksanakan dengan SOP yang jelas sesuai ketentuan kebijakan yang disahkan oleh Camat. SOP yang ditetapkan dalam implementasi kebijakan PATEN terkait pelayanan KK dan KTP sudah cukup jelas. Masyarakat begitu mudah menerima informasi terkait prosedur layanan yang disampaikan oleh para implementor sehingga mudah dipahami.

Harmonisasi para implementor dalam pelaksanaan SOP pelayanan KTP dan KK terjalin dengan baik, karena diantara petugas pelayanan operasional dengan operator saling berhubungan dan saling ketergantungan dalam melayani para pemohon namun tetap masing-masing petugas bekerja sesuai tugas, pokok dan fungsinya. Penanggungjawab berada dibawah dua pelaksana, yaitu pada Seksi Pemerintahan dan operasional pelayanan. Keduanya bekerjasama dengan sangat baik untuk menunakkan layanan yang berkualitas sejalan ketentuan standar operasional prosedur pelayanan dalam surat keputusan Camat Katapang.

### Kesimpulan

Implementasi kebijakan tentang PATEN di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan berupa KTP dan KK setelah dianalisis berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi dan dimensi struktur birokrasi, dapat disimpulkan berdasarkan aspek transmisi/penyaluran, kejelasan, dan konsistensi. Transmisi atau penyaluran informasi melalui sosialisasi kebijakan sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan namun belum mencapai hasil yang optimal karena kepemilikan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang belum merata. Sosialisasi yang disampaikan para implementor cukup jelas melalui himbauan, pengumuman melalui surat dan papan informasi, serta dibantu sosialisasi oleh pihak RT dan RW di masing-masing Desa kepada masyarakat. Sosialisasi dilaksanakan secara konsisten meliputi keseluruhan proses pelayanan mulai dari penjelasan mengenai waktu pelayanan, mekanisme antrian, berkas yang akan diproses, hingga mekanisme pengambilan KTP dan KK ketika sudah selesai. Ketersediaan dan penggunaan sumber daya dalam implementasi kebijakan tentang PATEN khususnya dalam pelayanan KTP dan KK meliputi aspek manusia, finansial, fasilitas, dan kewenangan. Petugas yang ada sebagai sumber daya manusianya memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya. Aspek pengangkatan birokrasi sebagai implementor kebijakan sudah sesuai kebutuhan dengan menunjuk petugas yang kompeten dan mampu mengatur prioritas kerja. Insentif yang diterima para implementor kebijakan sesuai dengan ketentuan. Struktur birokrasi dalam pelayanan KTP dan KK dianalisis berdasarkan aspek SOP dan fragmentasi. Standar operasional prosedur yang ditetapkan diterbitkan melalui surat keputusan Camat sudah cukup jelas dan bisa dipahami oleh masyarakat. Harmonisasi terjalin dengan baik, karena diantara petugas pelayanan

## Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

operasional dengan operator saling berhubungan dan saling ketergantungan dalam melayani para pemohon dengan bekerja sesuai tugas, pokok dan fungsinya.



# Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

## Bibliografi

- Ali, M. (2017). *Kebijakan Pendidikan Menengah Dalam Perspektif Governance Di Indonesia*. Universitas Brawijaya Press. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=\\_Ibvdwaaqbaj&oi=fnd&pg=pr5&dq=implementasi+kebijakan+merupakan+tahapan+yang+mencerminkan+pelaksanaan+administrasi,+yaitu+aktifitas+kerjasama+untuk+mencapai+tujuan+sesuai+perumusan+awal+kebijakan+dibuat+sehingga+menciptakan+dampak+baik+pada+kelangsungan+hidup+masyarakat.&ots=Hl6gc0pd-H&sig=2uidm9pez7m3dpbzh1lx2v\\_Bko4&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=_Ibvdwaaqbaj&oi=fnd&pg=pr5&dq=implementasi+kebijakan+merupakan+tahapan+yang+mencerminkan+pelaksanaan+administrasi,+yaitu+aktifitas+kerjasama+untuk+mencapai+tujuan+sesuai+perumusan+awal+kebijakan+dibuat+sehingga+menciptakan+dampak+baik+pada+kelangsungan+hidup+masyarakat.&ots=Hl6gc0pd-H&sig=2uidm9pez7m3dpbzh1lx2v_Bko4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Ama, D. A. (2021). *Implementasi Kebijakan Walikota Medan Nomor 12 Tahun 2020 Dalam Penatalaksanaan Perpindahan Pns Antar Unit Kerja Di Badan Kepegawaian Daerah Kota Medan*. [http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/16049/Skripsi\\_Dinda\\_Final.Pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/16049/Skripsi_Dinda_Final.Pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Ardiman, A. (2018). *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*. Universitas Islam Riau. <http://repository.uir.ac.id/3663/>
- Arifin, M. Z. (2018). Pengelolaan Anggaran Pembangunan Desa Di Desa Bungin Tinggi, Kecamatan Sirah Pulau Padang, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan. *Jurnal Thengkyang*, *20*(20), 1–21. [https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Arifin-10/publication/332550169\\_Pengelolaan\\_Anggaran\\_Pembangunan\\_Desa\\_Di\\_Desa\\_Bungin\\_Tinggi\\_Kecamatan\\_Sirah\\_Pulau\\_Padang\\_Kabupaten\\_Ogan\\_Komering\\_Iilir\\_Sumatera\\_Selatan/links/5cbcb8134299bf1209776569f/Pengelolaan-Anggaran-Pembangunan-Desa-Di-Desa-Bungin-Tinggi-Kecamatan-Sirah-Pulau-Padang-Kabupaten-Ogan-Komering-Iilir-Sumatera-Selatan.Pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Arifin-10/publication/332550169_Pengelolaan_Anggaran_Pembangunan_Desa_Di_Desa_Bungin_Tinggi_Kecamatan_Sirah_Pulau_Padang_Kabupaten_Ogan_Komering_Iilir_Sumatera_Selatan/links/5cbcb8134299bf1209776569f/Pengelolaan-Anggaran-Pembangunan-Desa-Di-Desa-Bungin-Tinggi-Kecamatan-Sirah-Pulau-Padang-Kabupaten-Ogan-Komering-Iilir-Sumatera-Selatan.Pdf)
- Darim, A. (2020). Manajemen Perilaku Organisasi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *1*(1), 22–40. <https://doi.org/10.31538/Munaddhomah.V1i1.29>
- Makasenda, J. V., Kaunang, M., & Rachman, I. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kota Manado (Suatu Studi Di Kecamatan Tuminting). *Jurnal Eksekutif*, *3*(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/23865>
- Mendrofa, V. M., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Peran Kepemimpinan Transformasional Di Pt. Cabang Bank Sumut Gunungsitoli Dalam Menjaring Kerjasama Dengan Stakeholder Sebagai Mitra Kerja Pemerintah Di Kota Gunungsitoli. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *10*(4), 1517–1524. <https://doi.org/10.35794/Emba.V10i4.43996>
- Perbup. (2013). *Panduan Paten*.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. H. A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendekia. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Cuj\\_Eaaaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=pengertian+administrasi+publik,+menurutnya+adalah+“sebagai+seluruh+proses+baik+yang+dilakukan+organisasi+maupun+perseorangan+yang+berkaitan+dengan+penerapan+atau+pela](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Cuj_Eaaaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=pengertian+administrasi+publik,+menurutnya+adalah+“sebagai+seluruh+proses+baik+yang+dilakukan+organisasi+maupun+perseorangan+yang+berkaitan+dengan+penerapan+atau+pela)

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)  
di Kantor Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

ksanaan+Hukum+Dan+Peraturan+Yang+Dikeluarkan+Oleh+Badan+Legislative,+Eksekutif,+Se  
rta+Pe&Ots=Erob7ar6v3&Sig=P7zrgnqaycdi6jmfmtxbjxumum4&Redir\_Esc=Y#V=Onepage&  
Q&F=False

- Sari, E. N., & Mustam, M. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Pengembangan Program Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kabupaten Kudus. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2), 310–322. <https://doi.org/10.14710/Jppmr.V7i2.19965>
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1–228. [Http://Repository.Iainponorogo.Ac.Id/484/1/Method Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan.Pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/Method%20Penelitian%20Kualitatif%20Di%20Bidang%20Pendidikan.pdf)
- Subarsono, A. G. (2012). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi*. [Http://Library.Stik-Ptik.Ac.Id/Detail?Id=49310&Lokasi=Lokal](http://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=49310&lokasi=lokal)