

## EVALUASI FAKTOR IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMANSARI KABUPATEN BOYOLALI

Tiyas Nur Haryani<sup>1\*</sup> & Bagas Suryo Prihantoro<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL, Universitas Sebelas Maret  
Jl. Ir. Sutami 36 A, Jebres, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

\*Korespondensi: [tiyasnurharyani@staff.uns.ac.id](mailto:tiyasnurharyani@staff.uns.ac.id)

Received: 07/08/2021 | Revised: 10/12/2021 | Accepted: 24/12/2021

### Abstract

Boyolali Regency in 2018 carried out the division of sub-districts, namely the expansion of Musuk District which resulted in new sub-districts, one of which was Tamansari District. One of the factors causing the sub-district expansion policy is the large number of villages in the expanded sub-district area. Therefore, the purpose of this expansion is to bring public services closer to the village community. This study aims to examine the evaluation of PATEN implementation factors in Tamansari District as a new sub-district by using an analysis seen from the basic policy of the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated District Administration Services and Boyolali Regent Regulation Number 34 of 2015 concerning Delegation of Part of the Regent's Authority to Camat in the Framework of Implementing Integrated District Services within the Boyolali Regency Government (substantive requirements, administrative requirements and technical requirements) and the theory of policy implementation factors belonging to Van Meter and Van Horn which researchers elaborated with Edward III (communication, resources, bureaucratic structure, standards and targets). policies, disposition of implementers, and indicators of social, economic, political conditions). Collecting data by interview, documentation, and observation. The results of the research on the implementation of PATEN are based on the policy basis, namely the substantive requirements, administrative requirements and technical requirements that have not been fully met even though some are not optimal. Administrative requirements for the type of company registration service (TDP) and industrial business licenses (SIUI) are not available, and technical requirements still have not been fulfilled, namely the place of payment and cash holder officers because in Tamansari District all services are free of charge. While the results of the analysis according to Van Meter and Van Horn with Edward III show that the supporting factors are the communication indicators; resource; bureaucratic structure; standards and goals; executor disposition; and social, economic and political conditions, but still found obstacles in these factors, communication; resource; standards and goals; and social, economic and political conditions.

*Keywords:* expansion; implementation evaluation; PATEN; public service

### Abstrak

Kabupaten Boyolali pada tahun 2018 melakukan pemekaran kecamatan, yakni pemekaran Kecamatan Musuk yang menghasilkan Kecamatan baru salah satunya Kecamatan Tamansari. Faktor penyebab kebijakan pemekaran kecamatan salah satunya adalah banyaknya jumlah desa di wilayah kecamatan yang dimekarkan. Maka dari itu, tujuan pemekaran ini adalah untuk mendekatkan pelayanan publik lebih dekat kepada masyarakat desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji evaluasi faktor implementasi PATEN di Kecamatan Tamansari sebagai kecamatan baru dengan menggunakan analisis dilihat dari dasar kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Bupati Boyolali Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali (syarat substantif, syarat administratif dan syarat teknik) dan teori faktor implementasi kebijakan milik Van Meter dan Van Horn yang peneliti elaborasi dengan Edward III (komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi, standar dan sasaran kebijakan, disposisi pelaksana, dan indikator kondisi sosial, ekonomi, politik). Pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian implementasi PATEN berdasarkan dasar kebijakan yaitu syarat substantif, syarat administratif dan syarat teknik belum seluruhnya terpenuhi meski ada yang belum

optimal. Syarat administratif pada jenis pelayanan tanda daftar perusahaan (TDP) dan surat izin usaha industri (SIUI) tidak tersedia, dan pada syarat teknik masih ada yang belum terpenuhi yaitu tempat pembayaran dan petugas pemegang kas karena di Kecamatan Tamansari semua pelayanan bersifat tidak dipungut biaya. Sedangkan hasil dari analisis menurut Van Meter dan Van Horn dengan Edward III menunjukkan bahwa faktor pendukung adalah pada indikator komunikasi; sumber daya; struktur birokrasi; standar dan sasaran; disposisi pelaksana; dan kondisi sosial, ekonomi dan politik, tetapi masih juga ditemukan hambatan dalam faktor-faktor tersebut, komunikasi; sumber daya; standar dan sasaran; dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Kata kunci: evaluasi implementasi; PATEN; pemekaran; pelayanan publik

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik penting karena pada dasarnya diorientasikan kepada publik. Indonesia memiliki regulasi guna mengatur pelayanan publik yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Fakta problematika pelayanan publik di Indonesia antara lain kurang *accessible* (jauh dari masyarakat), kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, birokratis dengan hirarki pelayanan menjadi berbelit-belit, kurang dalam mendengar keluhan masyarakat, inefisien (Wakhid, 2017). Pelayanan publik perlu ditingkatkan mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, tidak terkecuali level desa.

Pelayanan publik era desentralisasi dititik beratkan pada pemerintahan daerah, kecamatan hingga ke desa. Pada struktur pemerintahan kota dan kabupaten sama-sama akan ditemukan wilayah administratif kecamatan. Baik di desa dan di kota, keberadaan dan pelayanan kecamatan merupakan hal vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan dalam lapisan pelayanan merupakan salah satu lapisan terdepan dalam pelayanan publik yang bisa disebut *front line* atau struktur yang dekat dengan masyarakat. Kecamatan memiliki peran penting dalam peningkatan dan pendekatan pelayanan publik kepada masyarakat, maka dari itu pemerintah pusat menetapkan pembentukan pelayanan administrasi terpadu di tingkat Kecamatan yang secara khusus diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Menurut peraturan tersebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang dapat disingkat sebagai PATEN diartikan suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan dimulai dari tahap permohonan pelayanan hingga pada tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. PATEN memang dominan pada aspek pelayanan administrasi. Maksud pelayanan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota, sedangkan tujuan pelayanan PATEN yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

PATEN di Indonesia pada tahun 2019 belum sepenuhnya diimplementasikan di Kecamatan (Ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id, 2019). Menurut Eko Subowo selaku Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri menyebutkan bahwa pada tahun 2018, ada sebanyak 288 kabupaten/kota yang telah melakukan penerapan PATEN dari jumlah keseluruhan sebanyak 514 Kabupaten/kota di Indonesia, sehingga masih 44% kabupaten/kota di Indonesia belum menerapkan kebijakan PATEN (kemendagri.go.id, 2018). Salah satu provinsi yang seluruh daerahnya telah menerapkan PATEN yaitu Jawa Tengah.

**Tabel 1: Daerah yang Menerapkan PATEN di Jawa Tengah**

No	Tahun PATEN diterapkan	Daerah yang Menerapkan PATEN di Jawa Tengah
1	2010	Kabupaten Jepara
2	2012	Kabupaten Temanggung
3	2013	Kabupaten Semarang, Brebes, Kabupaten Tegal, Pati, Demak, Pemalang, Purworejo, Kendal Wonogiri, dan Kota Pekalongan
4	2014	Kabupaten Cilacap, Grobogan, Purbalingga, Kebumen, Blora, Wonosobo, Klaten, Banyumas, Banjarnegara, Kabupaten Sragen, Kota Semarang dan Kota Salatiga
5	2015	Kabupaten Karanganyar, Batang, Kabupaten Magelang, Boyolali, Pekalongan, Kota Tegal, Kota Magelang, Kabupaten Kudus, dan Kabupaten Rembang
6	2016	Kota Surakarta, Sukoharjo

Sumber: Data diolah kembali, 2021 (Peraturan Bupati/Peraturan Walikota tentang PATEN dari masing-masing Kabupaten/Kota)

Salah satu daerah yang sudah menerapkan PATEN di Jawa Tengah adalah Kabupaten Boyolali. Kabupaten Boyolali merupakan daerah di Jawa Tengah yang memiliki berbagai potensi, terkenal sebagai penghasil susu segar terbanyak se Jawa Tengah 80.000 liter per hari hingga produksi keramik yang telah mendunia (Kartika, 2019). Kabupaten Boyolali merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah dengan luas 1.008,45 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 984.807 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2019).

Saat ini Kabupaten Boyolali memiliki sebanyak 22 Kecamatan yang seluruhnya telah menerapkan PATEN, bahkan Kecamatan baru hasil pemekaran telah menerapkan PATEN sejak awal pembentukannya (Ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id, 2019). PATEN di Kabupaten Boyolali secara khusus diatur dengan Peraturan Bupati Boyolali Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali. Kecamatan baru hasil pemekaran di Kabupaten Boyolali dibentuk pada tahun 2018 hasil dari pemekaran Kecamatan Musuk.

Kecamatan baru dibentuk dengan payung regulasi Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 18 Tahun 2018 tentang pembentukan Kecamatan Gladagsari, Kecamatan Tamansari dan Kecamatan Wonosamodro. Kebijakan tersebut sekaligus menjadi pengalaman pertama Kabupaten Boyolali dalam kebijakan Pemekaran Kecamatan terhitung sejak berdirinya Kabupaten Boyolali. Kecamatan Tamansari merupakan hasil dari pemekaran Kecamatan Musuk. Faktor pendukung pemekaran kecamatan di Kabupaten Boyolali antara lain Kecamatan Musuk merupakan salah satu dari Kecamatan dengan jumlah desa terbanyak di Kabupaten Boyolali sebanyak 20 desa dan Kecamatan Musuk merupakan salah satu Kecamatan yang terluas yaitu dengan luas 65,04 Km<sup>2</sup> (Badan Pusat Statistik Kabupaten Boyolali, 2016). Penelitian ini mengkaji evaluasi faktor implementasi PATEN di Kecamatan Tamansari, sebagai salah satu kecamatan baru hasil pemekaran. Penelitian mengenai implementasi PATEN sudah banyak dilakukan oleh penelitian-penelitian terdahulu, namun lokus pada kecamatan yang baru terbentuk pasca pemekaran belum muncul kajiannya.

Sejak berdiri, Kecamatan Tamansari langsung menyelenggarakan pelayanan PATEN. Kecamatan Tamansari memiliki potensi durian jenis montong, bunga krisan, kopi merapi dan pala putih atau sering disebut merica yang merupakan tanaman yang tidak ditemukan di Kecamatan lain di Boyolali (Diskominfo Boyolali, 2019). Lalu, Kecamatan Tamansari juga memiliki tempat pertambangan legal di desa lanjaran dan desa ngaglik (Aryono, 2015).. Lokasi pertambangan pasir legal di Kabupaten Boyolali hanya ada di dua titik, salah satunya di Kecamatan Tamansari tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Tamansari di awal terbentuk masih menggunakan gedung dengan status sewa dari lahan dan bangunan milik warga dengan fasilitas yang minim

dilihat dari sempitnya ruang pelayanan, minimnya jumlah kursi tunggu hingga kurangnya lemari untuk arsip dokumen penting (Diskominfo Boyolali, 2019). Dalam perkembangannya, Kecamatan Tamansari memiliki gedung operasional sebagai aset pemerintah (bkp2d.boyolali.go.id, 2019). Berkaca dari status kecamatan penyelenggara PATEN semestinya Kecamatan Tamansari menyediakan fasilitas pelayanan publik yang sesuai standar pelayanan, namun hal tersebut masih menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah daerah Kabupaten Boyolali dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui PATEN. Sekalipun saat ini PATEN di Kecamatan Tamansari telah memiliki gedung operasional, penyediaan fasilitas pelayanan harus terus ditingkatkan guna mencapai kepuasan publik.

Kondisi PATEN di Kecamatan Tamansari yang sudah dibentuk kurang lebih selama 2 tahun menjadi kurang optimal mana kala fungsi pelayanan mandiri belum dapat diselenggarakan. Pasca 2 tahun pemekaran Kecamatan Tamansari masih bergantung dengan Kecamatan Musuk. Hal ini tidak terlepas dari kesiapan administrasi kependudukan yang dapat menjadi faktor penghambat kemandirian pelayanan Kecamatan Tamansari pasca pemekaran. Namun, sekalipun pelayanan administrasi di Kecamatan Tamansari memiliki ketergantungan dengan kecamatan sebelumnya, hal ini tidak menghalangi jumlah pengguna pelayanan perijinan di Kecamatan Tamansari. Berdasarkan temuan terlihat bahwa dalam pelayanan perizinan terjadi peningkatan pengajuan izin UMKM secara signifikan yang terlihat pada tahun 2019 terdapat 18 pengajuan lalu pada 2020 dapat mencapai 474 pengajuan. Pemekaran dan kondisi kesiapan Kecamatan Tamansari pasca pemekaran tidak menghalangi pelaksanaan dan penyelenggaraan PATEN.

Penelitian ini mengkaji PATEN pada Kecamatan yang baru dimekarkan. Hal ini sekaligus menjadi kebaruan penelitian tentang implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan fokus kajian pada dan faktor pendukung serta penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tamansari. Penelitian serupa secara khusus belum pernah dilakukan di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi catatan lapangan, foto pelayanan publik di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali pada umumnya dan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari pada khususnya. Penentuan informan dilakukan dengan *Non-Probability Sampling (Non-Random Sample)* melalui *purposive* dan *snowball sampling* kepada pihak-pihak dianggap mengetahui dan berkaitan dengan tugas dan fungsi dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali. Narasumber dalam penelitian ini antara lain; camat Kecamatan Tamansari, pegawai struktural Kecamatan Tamansari dan masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali. Validasi data menggunakan teknik triangulasi sumber data dan metode. Triangulasi sumber data yang ditelaah melalui sumber data primer dan sekunder, sedangkan triangulasi metode dengan menelaah dari metode wawancara, studi literatur dan observasi. Tahapan analisis data yang dilakukan mengacu pada tahapan analisis data yang dikemukakan Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga komponen penting yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tamansari telah diselenggarakan sejak berdirinya Kecamatan Tamansari yaitu pada tahun 2019. Implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari sebagai bentuk implementasi amanat kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Bupati Boyolali Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Menjadi catatan penelitian bahwa pada tahun pertama penyelenggaraan pelayanan publik Kecamatan Tamansari masih menggunakan gedung dengan status sewa dari rumah warga, baru pada tahun kedua Kecamatan Tamansari telah memiliki kantor operasional sebagai aset

pemerintah. Dari hasil pengamatan penelitian ruang tunggu pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tamansari sampai saat ini terhitung 2 tahun pasca penekaran masih terlihat kurang lengkap seperti sedikitnya jumlah kursi tunggu dan tidak adanya kipas angin ataupun AC yang tersedia, lalu tidak adanya fasilitas hiburan televisi, majalah, koran saat pengguna layanan menunggu antrian. Minimnya fasilitas sarana dan prasarana disinyalir dapat mempengaruhi tingkat kepuasan publik pengguna layanan Kecamatan Tamansari. Selain itu, kondisi ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang ada tentu tidak berbanding lurus dengan motto pelayanan Kecamatan Tamansari yakni “Kepuasan Masyarakat Adalah Kepuasan Kami”. Temuan penelitian juga mendapati diskresi yang berpotensi maladministrasi dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari, bahwa pada tahun berjalan tahun 2020 terjadi kekosongan posisi Sekretaris Kecamatan. Padahal jabatan struktural ketua PATEN secara legal formal dipegang oleh Sekretaris Kecamatan. Kekosongan posisi Sekretaris Kecamatan membuat posisi ketua PATEN Kecamatan Tamansari dipegang oleh Kepala Seksi bidang Pemerintahan selaku pelaksana tugas (Plt). Kondisi rangkap jabatan ini berpotensi menimbulkan kurang optimalnya kinerja pegawai dan kebijakan serta implementasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Bupati Boyolali Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali terdapat 3 syarat utama yang harus dipenuhi yaitu syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Syarat substantif adalah yaitu pendelegasian sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat yang mencakup bidang perizinan dan non perizinan yang telah ditetapkan dengan adanya Peraturan Bupati/Walikota. Dalam syarat substantif sudah dipenuhi dengan adanya pendelegasian wewenang dari bupati melalui Peraturan Bupati Boyolali Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Syarat administratif pada pelayanan PATEN mencakup dari standar pelayanan PATEN (jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan), uraian tugas personil (diatur dalam Peraturan Bupati), Standar Operasional Prosedur (SOP), Maklumat, dan tim pengelola pengaduan. Dalam syarat administratif sudah dijalankan namun ada beberapa yang belum terpenuhi seperti pada jenis pelayanan yang masih belum tersedia yaitu tanda daftar perusahaan (TDP) dan surat izin usaha industri (SIUI).

Syarat teknis yang harus dipenuhi mencakup syarat teknis yaitu meliputi sarana prasarana (loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, dan pendukung pelayanan lainnya) dan petugas pelaksana teknis (petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas pendukung lainnya), Kecamatan Tamansari dalam syarat teknis telah menjalankan namun ada beberapa yang belum terpenuhi seperti beberapa fasilitas yang masih kurang lengkap.

Temuan penelitian yang masih menunjukkan kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali peneliti analisis dengan teori Van Meter dan Van Horn dengan Edward III (Komunikasi, Sumber daya, Struktur Birokrasi, Standar dan sasaran Kebijakan, Disposisi Pelaksana, dan indikator Kondisi sosial, ekonomi, politik). Hasil kajian dari aspek faktor implementasi kebijakan tersebut ditemukan masih adanya patologi dalam penyelenggaraan kebijakan di lingkup *stakeholders* Kecamatan Tamansari selaku pelaksana dan penyelenggara PATEN di kecamatannya. Aspek komunikasi dianalisis lebih dalam dilihat dari penyaluran informasi, kejelasan, dan konsistensi. Pada aspek komunikasi peneliti menemukan bahwa:

**Tabel 2. Temuan Aspek Komunikasi dalam Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari**

Aspek	Komponen Aspek	Hasil Temuan
Komunikasi	Penyaluran informasi	<p>Pihak penyelenggara PATEN Kecamatan Tamansari telah mendapatkan informasi tentang apa dan bagaimana PATEN Penyaluran informasi pada staff penyelenggara melalui berbagai media dan forum yaitu melalui rapat koordinasi, <i>briefing</i> sebelum pelayanan di mulai, apel pagi, whatsapp grup, dan dari internet. Masih adanya hambatan dalam penyaluran informasi dalam penyelenggaraan PATEN Kecamatan Tamansari kepada pihak internal dan eksternal yaitu disebabkan buruknya jaringan Internet. Bagi masyarakat pengguna pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari belum seluruhnya memiliki pengetahuan mengenai "PATEN" atau kejelasan mengenai apa itu PATEN.</p> <p>Ada miskomunikasi yang disebabkan adanya hambatan-hambatan dari penyaluran informasi oleh pihak penyelenggara PATEN Kecamatan Tamansari kepada pengguna PATEN mengenai informasi durasi waktu pelayanan, alur dan informasi kelengkapan berkas persyaratan.</p>
	Kejelasan	<p>Kejelasan komunikasi dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari telah berjalan sesuai standar prosedur dan sesuai regulasi yang mengaturnya.</p> <p>Adanya hambatan mengenai kejelasan informasi yang mampu menimbulkan miskomunikasi telah diupayakan alternatif solusi dari pihak penyelenggara PATEN dengan penggunaan perangkat komunikasi dan komunikasi efektif kepada pengguna pelayanan PATEN, namun tetap ditemukan kembali masalah miskomunikasi dalam pelayanan PATEN antara penyelenggara dengan pengguna dan antar sesama penyelenggara pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari.</p> <p>Masyarakat sasaran pengguna PATEN di Kecamatan Tamansari menyatakan bahwa kejelasan komunikasi kurang mudah, sehingga kejelasan komunikasi perlu dibenahi.</p>
	Konsistensi	<p>Instruksi atau perintah di Kecamatan Tamansari sesuai dengan standar prosedur dan regulasi yang mengaturnya. Instruksi tergantung pada adanya perubahan informasi atau aturan yang berlaku yang akan diproses menjadi instruksi</p> <p>Tidak ada informasi yang berbeda dari masing-masing pihak penyelenggara PATEN di Kecamatan Tamansari</p>

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021.

Temuan dari aspek komunikasi di atas menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi sudah dijalankan namun masih ada hambatan antara lain adalah pada aspek penyaluran informasi dan kejelasan dalam hal penyaluran informasi masih ada kendala pada buruknya sinyal perangkat komunikasi, hambatan kedua adalah munculnya miskomunikasi dalam penyaluran informasi kepada sasaran PATEN terkait penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari seperti, durasi waktu pelayanan dan ketersediaan informasi kelengkapan berkas persyaratan pelayanan dan alur pelayanan. Pada sisi masyarakat pengguna pelayanan PATEN menyatakan bahwa kejelasan komunikasi kurang mudah dipahami.

Selain faktor hambatan dari sisi komunikasi juga ditemukan aspek yang menjadi faktor pendukung yaitu dalam hal konsistensi yang mana dinyatakan oleh para narasumber tidak ada informasi yang berbeda dari antar pihak penyelenggara PATEN di Kecamatan Tamansari, Boyolali. Dalam hal instruksi atau perintah pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari sudah sesuai dengan standar prosedur dan regulasi yang mengaturnya sehingga intruksi selalu berasal dari peraturan dan informasi yang ada. Temuan berikutnya adalah pada aspek sumber daya, dilihat dari

aspek sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas dan sumber daya informasi dan kewenangan:

**Tabel 3. Temuan Aspek Sumber Daya dalam Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari**

Aspek	Komponen	Hasil Temuan
Sumber Daya	Sumber Daya Manusia	<p>Kekurangan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari, adanya kekosongan jabatan struktural pada Kasi SPM dan pada Sekretaris Kecamatan, sehingga muncul rangkap jabatan yang dipegang oleh Kasi Pemerintahan yang juga menjabat sebagai Sekretaris Kecamatan.</p> <p>Staff yang bekerja tidak semuanya sesuai dengan keahliannya dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari, namun pihak penyelenggara PATEN Kecamatan Tamansari menyatakan bahwa semuanya bisa dipelajari dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>Kecamatan Tamansari dalam merespon ketidaksesuaian keahlian dengan jabatannya maka perlu cara untuk mengatasi dengan salah satunya meningkatkan kualitas SDM yang ada yaitu dengan Bintek, pelatihan-pelatihan ataupun dengan cara diklat-diklat</p> <p>Masyarakat pengguna pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari yang memberikan penilaian “cukup berkompeten” kepada pelaksana PATEN di Kecamatan Tamansari.</p>
	Sumber Daya Anggaran	<p>Kecamatan Tamansari memiliki ketersediaan anggaran untuk penyelenggaraan PATEN.</p> <p>Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari mampu melakukan manajemen keuangan publik.</p>
	Sumber Daya Fasilitas	<p>Sarana prasarana masih belum tercukupi, seperti ruangan laktasi untuk ibu menyusui, minimnya jumlah komputer atau laptop, mesin nomor antrian, ac atau kipas angin pada ruang tunggu, kursi tunggu, parkir kendaraan pegawai dan jalan yang masih bebatuan menuju ke belakang Kecamatan Tamansari.</p> <p>Perawatan terhadap fasilitas sarana dan prasaran sudah dilakukan Kecamatan Tamansari.</p> <p>Fasilitas pelayanan PATEN tergolongkan dalam kategori cukup baik.</p>
	Sumber Daya Informasi dan Kewenangan	<p>Penyelenggara PATEN di Kecamatan Tamansari menyebarkan informasi kepada masyarakat adalah dengan cara melalui web, melalui papan pengumuman, melalui surat yang diberikan kepada desa yang nantinya diteruskan ke masyarakat. Namun media tersebut belum dijalankan secara optimal karena masih adanya kesulitan masyarakat dalam mengakses informasi terutama pada papan pengumuman yang masih kosong mengenai informasi pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari, lalu website seringkali tidak bisa diakses.</p>

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021.

Temuan dari aspek sumber daya di atas menunjukkan bahwa sumber daya sudah dijalankan namun masih terdapat hambatan. Pada sumber daya manusia menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan sumber daya manusia dan adanya rangkap jabatan, serta masih ada pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan keahliannya. Pada aspek sumber daya fasilitas menunjukkan bahwa sarana prasarana masih belum tercukupi dan perlu dilengkapi, sarana prasarana yang perlu dilengkapi antara lain adalah ruangan laktasi, komputer/laptop, mesin nomor antrian, ac atau kipas angin pada ruang tunggu, kursi tunggu, parkir kendaraan pegawai, jalan yang masih bebatuan menuju ke belakang Kecamatan Tamansari, dan perlu adanya media hiburan agar tidak jenuh seperti TV ataupun majalan/koran. Pada aspek sumber daya informasi dan kewenangan menunjukkan bahwa dalam menyebarkan informasi dengan banyak cara namun belum berjalan secara optimal karena masih adanya kesulitan dalam masyarakat mengakses informasi serta website

Kecamatan Tamansari yang sering tidak bisa diakses. Faktor pendukung dari aspek sumber daya antara lain; dari penyelenggaraan PATEN Kecamatan Tamansari sumber daya anggaran sudah tersedia dengan mengikuti prosedur administrasi keuangan negara mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasinya.

Temuan lainnya adalah pada indikator struktur birokrasi, berikut temuan pada indikator Struktur Birokrasi yang terdiri dari sub-indikator Standard Operating Procedures (SOP):

**Tabel 4. Temuan Aspek Struktur Birokrasi dalam Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari**

Aspek	Komponen Aspek	Hasil Temuan
Struktur Birokrasi	<i>Standard Operating Procedures</i> (SOP)	Penyelenggara PATEN telah menjalankan SOP sesuai dengan tugas dan fungsinya Kecamatan Tamansari dalam kerjasama antar pegawai dalam pelayanan PATEN dinilai baik <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) di Kecamatan Tamansari dengan Kecamatan lainnya sama, hal ini dikarenakan dalam pembuatan <i>standard Operating Procedures</i> (SOP) di Kecamatan merupakan hasil dari Kabupaten <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) telah dipahami dan diketahui oleh para staff di Kecamatan Tamansari Kecamatan Tamansari dalam penyelenggaraan PATEN akan memberikan teguran secara lisan lalu dilanjutkan dengan surat peringatan (SP) jika ada dari pihak penyelenggara dalam menjalankan tugasnya tidak sesuai <i>standard Operating Procedures</i> (SOP)

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021.

Temuan dari aspek Struktur Birokrasi di atas yang dilihat dari *Standard Operating Procedures* (SOP) menunjukkan bahwa hal tersebut menjadikan faktor pendukung karena penyelenggara PATEN di Kecamatan Tamansari telah menjalankan SOP sesuai dengan tugas dan fungsinya, kerjasama antar pegawai dalam pelayanan PATEN dinilai baik, *standard Operating Procedures* (SOP) telah dipahami dan diketahui oleh para staf di Kecamatan Tamansari dan SOP di Kecamatan Tamansari dengan Kecamatan lainnya sama. Temuan lainnya adalah pada aspek standar dan sasaran kebijakan dapat dilihat pada tabel 5.

Temuan dari aspek standar dan sasaran kebijakan di atas menunjukkan bahwa setiap aspek dapat menjadi faktor pendukung dan penghambat, faktor pendukung dari aspek standar-standar dalam dasar kebijakan yaitu terdapat standar-standar, tujuan dan sasaran dari penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari; dalam melakukan penilaian sudah dilakukan melalui berbagai cara dengan salah satunya yaitu melalui kuesioner terbuka dan input pada e-kinerja yang berupa aplikasi untuk menilai dari kinerja para penyelenggara pelayanan PATEN; penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari dalam segi standar biaya dari setiap pelayanan PATEN adalah gratis atau tidak dipungut biaya. Sedangkan faktor penghambat dilihat dari aspek standar-standar dalam dasar kebijakan adalah masyarakat sebagai sasaran PATEN di Kecamatan Tamansari belum paham dengan alur pelayanan PATEN; masyarakat tidak mengetahui mengenai standar pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari; meskipun mekanisme pengaduan dengan banyak cara namun masyarakat kurang paham dengan mekanisme cara memberikan pengaduan. Pada aspek sasaran atau tujuan berdasar dasar kebijakan faktor penghambatnya adalah terdapat hambatan dalam pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari, antara lain yaitu hambatannya jaringan internet yang masih lambat, keping KTP beberapa waktu tidak mencukupi jumlah permintaan, lalu ACC dari pelayanan KK dari Kabupaten juga terkadang lama, kurang lengkapnya berkas pengajuan permintaan pelayanan dari masyarakat sehingga jika belum lengkap permintaan pelayanan belum bisa diproses.

**Tabel 5. Temuan Aspek Standar dan Sasaran Kebijakan dalam Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari**

Aspek	Komponen Aspek	Hasil Temuan
standar dan sasaran kebijakan	Standar-standar dalam dasar kebijakan	<p>Terdapat standar-standar, tujuan dan sasaran dari penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari</p> <p>Dalam melakukan penilaian melalui berbagai cara dengan salah satunya yaitu melalui kuesioner terbuka kepada sasaran PATEN Kecamatan Tamansari dan input pada e-kinerja yang berupa aplikasi untuk menilai dari kinerja para penyelenggara pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari</p> <p>Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari dalam segi standar biaya dari setiap pelayanan PATEN adalah gratis atau tidak dipungut biaya</p> <p>Masyarakat sebagai sasaran PATEN belum paham dengan alur pelayanan PATEN yang ada</p> <p>Masyarakat sebagai sasaran PATEN tidak mengetahui mengenai standar pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari</p> <p>Meskipun mekanisme pengaduan dengan banyak cara namun masyarakat kurang paham dengan mekanisme cara memberikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari.</p>
	Sasaran atau tujuan berdasar dasar kebijakan	<p>Terdapat hambatan dalam pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari, antara lain yaitu hambatannya internet masih lambat, keping KTP tidak cukup tersedia, lalu ACC dari pelayanan KK dari Kabupaten yang terkadang lama, kurang lengkapnya berkas pengajuan permintaan pelayanan dari masyarakat sehingga jika belum lengkap permintaan pelayanan belum dapat diproses.</p>

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021.

Temuan lainnya adalah pada aspek disposisi pelaksana dilihat dari pengetahuan, pemahaman dan pendalaman terhadap kebijakan, arah respons menerima, netral atau menolak, dan intensitas terhadap kebijakan dapat dilihat pada tabel 6.

Temuan dari disposisi pelaksana di atas menunjukkan bahwa disposisi pelaksana sudah dijalankan dan merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari yaitu berupa tim penyelenggara PATEN telah paham mengenai dasar kebijakan penyelenggaraan PATEN; pihak penyelenggara mengetahui jenis pelayanan; pihak penyelenggara PATEN menerima untuk mengikuti perintah dalam penyelenggaraan pelayanan PATEN; pihak penyelenggara PATEN dalam adanya disposisi dikategorikan sering.

**Tabel 6. Temuan Aspek Disposisi dalam Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari**

Aspek	Komponen Aspek	Hasil Temuan
Disposisi pelaksana/Implementor	Pengetahuan, pemahaman dan pendalaman terhadap kebijakan	Penyelenggara PATEN di Kecamatan Tamansari telah paham mengenai dasar kebijakan penyelenggaraan PATEN Pihak penyelenggara mengetahui jenis pelayanan namun hanya menyebutkan beberapa contoh saja
	Arah respon menerima, netral atau menolak	Pihak penyelenggara PATEN di Kecamatan Tamansari menerima untuk mengikuti perintah dalam penyelenggaraan pelayanan PATEN
	Intensitas terhadap kebijakan	Pihak penyelenggara PATEN di Kecamatan Tamansari dalam adanya disposisi dikategorikan sering.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021.

Temuan lainnya adalah pada indikator kondisi sosial, ekonomi, politik. Dilihat dari ekonomi lingkungan, sikap elite politik dan opini publik di sekitar lingkungan:

**Tabel 7. Temuan Aspek Disposisi dalam Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tamansari**

Aspek	Komponen Aspek	Hasil Temuan
Kondisi sosial, ekonomi dan politik	Ekonomi lingkungan	Kondisi ekonomi lingkungan dapat mempengaruhi permintaan dari pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari Aktivitas perekonomian masyarakat telah mendapatkan dampak baik dari hasil pelayanan perijinan PATEN yang diminta
	Sikap elit politik	Elite politik mendukung dari pelayanan PATEN
	Opini publik di sekitar lingkungan	Dalam merespon atau bersikap jika ada tanggapan buruk atau kekecewaan masyarakat dengan penyelenggaraan PATEN maka Kecamatan Tamansari akan merespon dengan cara menerima setiap aduan yang ada dan melakukan evaluasi agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Masyarakat telah percaya dengan pelayanan PATEN yang diberikan oleh pihak Kecamatan Tamansari dan kepuasannya dalam kategori sedang/lumayan memuaskan

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021.

Temuan dari aspek kondisi sosial, ekonomi dan politik menunjukkan bahwa sudah dijalankan dan menjadi faktor pendukung dalam penyelenggaraan PATEN. Namun aspek kondisi sosial ekonomi dan politik juga dapat menjadi faktor penghambat yaitu berupa kondisi ekonomi lingkungan yang dapat mempengaruhi permintaan dari pelayanan PATEN di Kecamatan Tamansari.

Faktor penghambat dalam indikator opini publik di sekitar lingkungan yaitu adalah masih terdapat banyaknya masukan yang didapat oleh peneliti dari sasaran PATEN sebagai harapan dari sasaran PATEN untuk meningkatkan pelayanan PATEN menjadi lebih baik maka perlu adanya penambahan fasilitas yaitu seperti : kursi tunggu, AC atau kipas angin, televisi koran atau bacaan-bacaan sebagai sarana hiburan agar tidak jenuh ketika menunggu pelayanan, lalu pembenahan website Kecamatan Tamansari, penambahan sumber daya manusia serta pihak penyelenggara PATEN Kecamatan Tamansari memberikan sosialisasi lebih lanjut mengenai syarat-syarat maupun alur pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Tamansari berdasarkan dasar kebijakan normatif yaitu syarat substantif, syarat administratif dan syarat teknik belum seluruhnya terpenuhi. Syarat administratif pada jenis pelayanan tanda daftar perusahaan (TDP) dan surat izin usaha industri (SIUI) tidak tersedia atau belum sesuai ketentuan perUndanguan-Undanguan yang mengaturnya; dan pada syarat

teknik masih ada yang belum terpenuhi yaitu tidak tersedianya tempat pembayaran dan petugas pemegang kas karena di Kecamatan Tamansari pelayanan bersifat tidak dipungut biaya

Hasil implementasi PATEN di Kecamatan Tamansari dari analisis menurut Van Meter dan Van Horn dengan Edward III menunjukkan bahwa faktor pendukung implementasi PATEN Kecamatan Tamansari antara lain pada aspek komunikasi; sumber daya; struktur birokrasi; standar dan sasaran; disposisi pelaksana; dan kondisi sosial ekonomi dan politik. Namun juga masih ada faktor hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini dalam aspek komunikasi; sumber daya; struktur birokrasi; standar dan sasaran; disposisi pelaksana; dan kondisi sosial ekonomi dan politik. Hambatan tersebut sebagai berikut; buruknya jaringan Internet di wilayah Kecamatan Tamansari; pengetahuan masyarakat pengguna mengenai PATEN; adanya miskomunikasi yang disebabkan adanya hambatan-hambatan dari penyaluran informasi; kejelasan informasi kurang mudah dipahami; kekurangan sumber daya manusia sehingga muncul kekosongan jabatan struktural dan rangkap jabatan yang berpotensi menimbulkan ketidakefektifan kinerja pelayanan; kapasitas keahlian pelaksana penyelenggara PATEN belum seluruhnya sesuai dengan keahliannya; sarana prasarana pendukung pelayanan PATEN masih belum tercukupi; masih adanya kesulitan masyarakat dalam mengakses informasi; masyarakat kurang paham dengan mekanisme cara memberikan pengaduan; dan kondisi ekonomi lingkungan dapat mempengaruhi permintaan dari pelayanan PATEN.

Saran yang dapat penulis berikan dan diharapkan dapat membantu Kecamatan Tamansari dalam implementasi PATEN lebih baik lagi, antara lain:

1. Diharapkan bagi pihak penyelenggara PATEN Kecamatan Tamansari dapat menambahkan jumlah pegawai, menambahkan fasilitas seperti fasilitas hiburan pada ruang tunggu seperti: televisi atau bacaan-bacaan, memberikan AC atau kipas angin pada ruang tunggu, membuat ruang laktasi, melengkapi sarana prasarana lainnya seperti laptop, komputer, mesin nomor antrian ataupun menambahkan kursi pada ruang tunggu yang dirasa masih terlalu sedikit. Pihak penyelenggara PATEN memperbaiki komunikasi dan sumber daya informasi, baik melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi maupun dengan cara memberikan sosialisasi lebih lanjut mengenai pelayanan PATEN kepada masyarakat secara langsung.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan informasi terutama dalam evaluasi Pelayanan PATEN, sehingga dapat diketahui informasi sejauh mana pelayanan PATEN berdampak pada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aryono, A. M. (2015). *Galian C Boyolali : Hanya Ada 2 Lokasi Tambang Legal*. Solopos. <https://www.solopos.com/galian-c-boyolali-hanya-ada-2-lokasi-tambang-legal-633493>
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Provinsi, 2019*. Bps.Go .Id. [https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/UFpWMmJZOVZIZTJnc1pXaHhDV1hPQT09/da\\_01/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/UFpWMmJZOVZIZTJnc1pXaHhDV1hPQT09/da_01/1)
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Boyolali. (2016). *Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Boyolali*. Boyolalikab.Bps.Go.Id. <https://boyolalikab.bps.go.id/dynamictable/2017/12/27/87/luas-wilayah-menurut-kecamatan-di-kabupaten-boyolali-2016.html>
- bkp2d.boyolali.go.id. (2019). *Berita Bupati Seno Resmikan Kantor Kecamatan Tamansari*. Bkp2d.Boyolali.Go.Id. <http://bkp2d.boyolali.go.id/detail/11337/bupati-seno-resmikan-kantor-kecamatan>
- Diskominfo Boyolali. (2019). *Berkantor Sementara, Kecamatan Tamansari Sudah Melayani Warga*. Diskominfo Boyolali. <https://www.youtube.com/watch?>
- Ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id. (2019). *DATA RINCIAN PERKEMBANGAN PENERAPAN PEDOMAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)*. Ditjen binaadwil.Kemendagri.Go.Id. <https://ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id/wp-content/uploads/2019/04/2.-Data-Rincian-Perkembangan-Penerapan-PATEN>
- Kartika, R. (2019). *4 Fakta Menarik dari Kota Boyolali*. Kompas.Com. <https://regional.kompas.com/read/2018/11/03/18302431/ini-4-fakta-menarik-dari-kota-boyolali?>

- kemendagri.go.id. (2018). *288 Kabupaten/Kota Telah Menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. <https://www.kemendagri.go.id/berita/baca/170/288-kabupatenkota-telah-menerapkan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan>
- Kompas.com. (2020). *Letak dan Luas Indonesia*. Kompas.Com. [https://www.kompas.com/skola/read/2020/05/22/193000869/letak-dan-luasindonesia?page=all#:~:text=Indonesia adalah salah satu negara,daratan Indonesia 1.919.440 km2](https://www.kompas.com/skola/read/2020/05/22/193000869/letak-dan-luasindonesia?page=all#:~:text=Indonesia%20adalah%20salah%20satu%20negara,daratan%20Indonesia%201.919.440%20km2)
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.24042/tps.v13i1.1619>