

EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN

EVALUATION OF DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICES (PATEN) POLICY IN DEPOK SLEMAN DISTRICT

Oleh: Betti Sri Cahyani dan Dra. Francisca Winarni, M.Si.
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta, bettisc18@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai saran perbaikan bagi Kecamatan Depok. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dilihat dari empat indikator. Yang pertama evaluasi dilihat dari *input* sumber daya sarana prasarana belum terpenuhi serta kurangnya sumber daya manusia. Yang kedua evaluasi dilihat dari *process* menunjukkan beberapa jenis pelayanan belum berjalan sesuai SOP sehingga belum efektif. Yang ketiga evaluasi dilihat dari *output* kebijakan ini menghasilkan 26 jenis pelayanan. Dan yang keempat evaluasi dilihat dari *outcome* adalah kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat namun terjadi ketidakseimbangan antara beban kerja dengan sumber daya manusia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Depok secara keseluruhan sudah baik, namun beberapa pelayanan belum mencapai tujuan.

Kata Kunci: Evaluasi kebijakan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of the Integrated District Administration Services policy (PATEN) in Depok Sub-District, Sleman Regency. The results of this study can be used as suggestion for improvement for Depok Sub-District. This study use an evaluation method with a qualitative approach. The results of the study showed that evaluation of policies that sees from the input of infrastructure facilities has not been fulfilled and lack of human resources. Policy evaluation that sees from the process shows that some services are not properly running yet because are not following the SOP. Policy evaluation that sees from the output of this policy produces 26 types of services. And policy evaluation that sees from outcomes is easy access to services for the community but there is an imbalance between workload and human resources. This research showed that the overall implementation of PATEN policy is decent enough, but some services have not met their targets yet.

Keyword: Policy evaluation, District Integrated Administrative Services

PENDAHULUAN

Sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia belum mencapai tingkat kepuasan yang layak. Pelayanan publik di kantor pemerintahan di Indonesia masih terbilang buruk, berdasarkan hasil survei yang dilakukan Bank Dunia pada Oktober 2015, Indonesia berada di urutan 109 dari 180 negara dalam kualitas pelayanan publiknya (sumber: Laporan Doing Business 2017)

Rendahnya kualitas pelayanan publik diikuti dengan banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Ombudsman RI mencatat setiap tahunnya laporan terkait pelayanan publik selalu meningkat. Di tahun 2015, laporan (pelayanan publik) kepada Ombudsman berjumlah 6.897, kemudian tahun 2016 meningkat menjadi 9.075.

Selain itu, Ombudsman RI juga melakukan survei pemenuhan standar pelayanan publik. Pada tahun 2017, sebesar 45,45% provinsi di Indonesia berada pada zona kuning dan sebesar 27,27% berada pada zona merah. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta masuk pada zona kuning dengan nilai rata-rata 71,15 atau masuk kategori kepatuhan sedang.

Kondisi pelayanan publik di Kabupaten Sleman pun masih belum sesuai

indikator standar layanan informasi publik. Beberapa perangkat daerah berada pada kategori kurang bahkan kurang sekali. Hasil monev sepanjang triwulan I tahun 2018 tercatat 1 perangkat daerah berpredikat baik sekali, 10 perangkat daerah kategori baik, 15 cukup, 17 kurang, dan 5 berpredikat kurang sekali. (sumber: Hasil Monev Pelayanan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Daerah DIY)

Kehadiran Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi salah satu sarana penunjang untuk mewujudkan pelayanan yang lebih dekat pada masyarakat. Dimana didalamnya mengatur tentang pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh bupati/wali kota kepada camat. Adanya pelimpahan kewenangan kepada kecamatan ini mengingatkan bahwa kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja pelayanan publik di kabupaten/kota. Dalam mendukung perbaikan pelayanan publik, pemerintah melakukan optimalisasi peran kecamatan melalui sebuah inovasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kabupaten Sleman menindaklanjuti kebijakan PATEN dengan menerbitkan

Peraturan Bupati Sleman No. 13 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan PATEN telah dilaksanakan oleh 17 kecamatan di Kabupaten Sleman, salah satunya Kecamatan Depok.

Kecamatan Depok merupakan salah satu kecamatan yang sudah menerapkan kebijakan PATEN sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Sleman No. 13 Tahun 2014 tentang pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat pada tahun 2014. Namun penerapan PATEN di Kecamatan Depok belum dilaksanakan secara optimal.

Penelitian yang dilakukan Ngaini (2016) tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Depok mengungkapkan bahwa keluhan yang paling banyak disampaikan terhadap pelayanan di Kecamatan Depok adalah mengenai ketidaktepatan waktu pelayanan. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja atau sumber daya manusia yang tersedia di beberapa sub unit kerja.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Depok hanya berjumlah 29 orang dengan staf pelayanan umum sebanyak 5 orang. Sedangkan masyarakat Depok jumlahnya mencapai 189.649 jiwa.

Dari uraian permasalahan tersebut, peneliti melihat perlu adanya evaluasi pada pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Depok. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori evaluasi menurut Bridgman & Davis dalam Hanif Nurcholis (2007:278) yang mengukur evaluasi berdasarkan empat indikator yaitu *input*, *process*, *output*, dan *outcomes*.

Teori evaluasi kebijakan dari Bridgman & Davis dipilih karena dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui evaluasi pelaksanaan kebijakan dan mengukur keberhasilan kebijakan PATEN di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

Penelitian ini penting dilakukan karena diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran, masukan dan rekomendasi kepada Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian evaluatif dengan pendekatan kualitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 7 Januari 2019 sampai 15 Mei 2019 dengan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Depok terletak di Jalan Ring Road Utara,

Gandok, Condongcatur, Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah 1) Camat Kecamatan Depok, 2) Sekretaris Camat Kecamatan Depok, 3) Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Depok, 4) Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Depok, 5) Warga Kecamatan Depok

Data dan Sumber Data

Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui data dokumen dari aktor yang terlibat yang didapat di lokasi penelitian.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama didalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai pengumpul data utama dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, alat perekam, kamera, serta dokumen terkait rehabilitasi sosial. Peneliti memvalidasi diri sebagian instrumen dengan mengembangkan wawasan terkait kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur.

2. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan. Peneliti melakukan pengamatan terkait pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; Peraturan Bupati Nomor 13 tahun 2014 tentang Pedoman Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan Laporan Kinerja Tahunan Seksi Pelayanan Umum tahun 2018. Dokumentasi berupa foto wawancara dengan informan, kondisi sarana prasarana, dan profil Kecamatan Depok.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2011:330).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi: 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data dan 4) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman

Hasil penelitian yang diperoleh menggambarkan bahwa secara umum Kecamatan Depok telah melaksanakan kebijakan PATEN, namun praktek pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan. Masih ada kesenjangan antara teori atau konsep dengan praktek yang dilakukan. Sehingga Kecamatan Depok kurang berhasil

mencapai tujuan kebijakan, yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai produk dari sebuah kebijakan yang sudah diterapkan selama 4 tahun perlu ditinjau kembali atau dievaluasi terkait bagaimana proses berjalannya kebijakan dan hasil yang didapatkan. Evaluasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Depok diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu *input*, *process*, *output* dan *outcomes* sebagai berikut:

1. Indikator *input*

Stufflebeam (2007) dalam Wirawan (2012:124) mengungkapkan bahwa evaluasi input dilakukan untuk mengidentifikasi dan menilai kapabilitas sumberdaya bahan, alat, manusia, dan biaya. Komponen evaluasi input dalam penelitian ini meliputi: a) Sumber daya manusia, b) Sarana dan peralatan pendukung,

a) Sumber daya pendukung kebijakan

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sebanyak 6 dari 8 sarana sudah terpenuhi sesuai dengan persyaratan teknis pada Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN.

Dua sarana yang tidak tersedia yaitu tempat penanganan pengaduan

dan meja piket disebabkan oleh minimnya sumber daya manusia yang ada, sehingga andaikan dua sarana tersebut diadakan akan terjadi kekosongan pegawai yang jaga atau akan menyebabkan kewalahan.

Ketiadaan meja piket menjadi kendala bagi masyarakat, karena sebagian masyarakat merasa bingung harus bertanya pada siapa jika ada hal yang kurang jelas. Sehingga untuk sekedar bertanya saja masyarakat harus mengambil nomor antrian.

b) Sumber daya manusia

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa SDM yang terlibat dalam kebijakan PATEN adalah semua pegawai Kecamatan Depok yang berjumlah 29 orang. Secara kuantitas, jumlah tersebut sangat sedikit dan dirasa kurang untuk menunjang pelaksanaan PATEN sehingga beberapa pegawai merangkap *job desk* pelayanan. Karena pada dasarnya kebijakan PATEN berisi pelimpahan sebagian kewenangan dari dinas kepada kecamatan. Dengan kata lain terjadi penambahan volume pekerjaan.

Dilihat dari kualitas, SDM di Kecamatan Depok tergolong cukup kompeten dalam melayani masyarakat jika dilihat dari latar belakang pendidikannya yang sebagian besar adalah lulusan sarjana ilmu pemerintahan.

2. Indikator *process*

Indikator proses melihat bagaimana efektivitas dan efisiensi dari proses pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Depok.

a) Efektivitas

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Depok dikatakan belum efektif. Hal ini disebabkan karena tujuan dari kebijakan belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum dan masyarakat, terungkap bahwa pelayanan pembuatan e-KTP yang sudah dilimpahkan ke kecamatan nyatanya masih dilayani juga di dinas. Artinya, masyarakat dapat mengakses pelayanan ke kecamatan maupun langsung ke dinas. Hal ini mencederai tujuan dari kebijakan PATEN dan mengurangi efektivitas.

Temuan masalah lain adalah pada pelayanan akta kelahiran. Dari hasil wawancara diketahui bahwa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang berwenang mengurus akta kelahiran. Karena pelayanan akta kelahiran bisa diajukan melalui kecamatan, bisa juga melalui Dinas Dukcapil. Hal ini pun mencederai tujuan kebijakan PATEN karena menghilangkan esensi dari pelayanan yang dekat dengan masyarakat.

b) Efisiensi

Dwiyanto, dkk (2008:76) menjelaskan efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa pada pelayanan kartu keluarga, pelayanan surat keterangan, pelayanan IMB, dan pelayanan IUMK sudah efisien dilihat dari kualitas produk akhirnya yang sudah baik, waktu pelayanan sudah tepat dan biaya pelayanan sudah sesuai dengan SOP. Namun pada pelayanan e-KTP belum menunjukkan efisiensi pada waktu, karena waktu pelayanan belum bisa dipastikan. Hal ini dikarenakan

keterbatasan blanko e-kt. Pada pelayanan akta kelahiran dan KIA juga dikatakan tidak efisien dilihat dari hasil atau *output* karena hanya berupa legalisasi bukan produk akhir.

3. Indikator *output*

Muryadi (2017:7)

menginterpretasikan indikator evaluasi produk dari Stufflebeam sebagai catatan pencapaian hasil dan keputusan-keputusan untuk perbaikan dan aktualisasi. Aktivitas evaluasi produk adalah mengukur dan menafsirkan hasil yang telah dicapai.

Kebijakan PATEN menghasilkan *output* berupa 26 jenis pelayanan yang dapat diakses masyarakat. Keberhasilan kebijakan PATEN juga dilihat dari banyaknya penduduk yang terlibat atau mengakses pelayanan melalui kecamatan.

Berdasarkan data yang diperoleh beberapa jenis pelayanan sudah menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat. Presentase jumlah warga yang sudah melakukan perekaman KTP elektronik di Kecamatan Depok sampai dengan tahun 2018 mencapai 99,48%. Selain itu, kebijakan PATEN juga menarik antusias warga dalam

pembuatan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Sepanjang tahun 2018 terdapat 109 pemohon IUMK. Jumlah tersebut melebihi target yang diperkirakan hanya 50 pemohon.

4. Indikator *outcome*

Evaluasi dampak menurut Samodra Wibawa (1994) dalam Tahalea (2015:4) menjelaskan dalam evaluasi juga terdapat unit sosial yang terkena dampak kebijakan yaitu dampak individual, dampak organisasional dan dampak masyarakat, dan dampak pada lembaga dan sistem sosial.

Dalam penelitian ini, dampak yang dirasakan individu dan masyarakat luas adalah kemudahan dalam mengakses pelayanan. Kemudahan dirasakan adalah lebih pendeknya alur pelayanan yaitu cukup sampai kecamatan tidak perlu ke dinas.

Dampak organisasional adalah meningkatnya indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap Kecamatan Depok dari tahun ke tahun secara signifikan.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan adanya titik kelemahan pada lembaga sebagai dampak dari penerapan kebijakan. Kelemahan terletak pada ketidakseimbangan antara

beban kerja dengan sumber daya manusia yang tersedia. Dengan kata lain, dalam penerapan kebijakan PATEN di Kecamatan Depok terdapat dampak negatif bagi lembaga yaitu adanya kelebihan beban kerja dan ketersediaan sumber daya yang kurang.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disusun oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kebijakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ditemukan kekurangan pada input sarana prasarana yang belum terpenuhi. Selain itu, beberapa pelayanan belum efektif karena belum mengintegrasikan tujuan kebijakan. Dampak positif dari kebijakan ini adalah kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat, namun dampak negatifnya adalah terjadi ketidakseimbangan antara beban kerja dengan sumber daya manusia yang ada.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan pemenuhan pada input sarana prasarana sesuai dengan pedoman

teknis untuk menunjang pelaksanaan kebijakan.

2. Perlu dilakukan pengajuan untuk menambah pegawai di kecamatan dikarenakan beban kerja yang sangat banyak namun tidak seimbang dengan jumlah pegawai.
3. Perlu adanya kejelasan dan ketegasan sikap dari kecamatan mengenai standar operasional prosedur (SOP) pelayanan sehingga tidak terjadi lagi ketidakpastian alur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Dwiyanto Agus, dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, Hanif. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Singarimbun, M., & Effendi S. (2008). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Stufflebeam, Daniel L., & Shinkfield, Anthony J. (2007). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. San Francisco: A Wiley Imprint.
- Tayibnapis, Farida. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi*. Jakarta. Rineka Cipta.

Widoyoko, Eko. (2009). *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wirawan, (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi*, Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal/Skripsi/Tesis :

Ngaini Rochmah. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta*. Skripsi, Dipublikasikan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

Muryadi, Agustanico, D. (2017). Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi. *Jurnal Ilmiah Penjas, ISSN, Volume.3 No.1*

Stephani Nora Tahalea, Sri Suwitri, Dewi Rostyaningsih. (2015). Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review, Volume 4, No. 3*

Dokumentasi Resmi :

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Bupati Nomor 13 tahun 2014 tentang Pedoman Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat