

Impelentasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Neglasari Kota Tangerang

Yusril Faisal Farris¹, Dafyar Eliadi Hardian², Agus Suherman³

Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Syekh - Yusuf, Indonesia

Email: yusrilfaisal98@gmail.com, dafyar711@unis.ac.id, agus@unis.ac.id

Article Information **Abstrak**

Submitted: 01

November 2022

Accepted: 28

November 2022

Online Publish: 28

November 2022

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) adalah penyelenggaraan pelayanan publik dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen dilakukan di satu tempat (Loket). Untuk meningkatkan Good Governance merupakan salah satu pelayanan publik kepada masyarakat melalui sistem transparan, praktis dan tepat waktu melalui sistem satu loket. Kecamatan berusaha mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan pelayanan administrasi terpadu kecamatan sebagai pusat pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan melakukan wawancara terhadap informasi Kasi Kecamatan, jajaran dan masyarakat kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Neglasari Kota Tangerang asisten services terbuka menuju warga langkah awal dilakukan biro yang terkait, dengan adanya penerapan e-government solusi wajib memberikan sasaran yang sesuai melalui services pada warga tujuan up quality services tepat sasaran dan menghemat dalam mewujudkan penerapan kebijakan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang

Kata Kunci: *PATEN, Pelayanan Publik, Administrasi*

Abstract

District Integrated Administrative Service (Paten) is the provision of public services from the application stage to the document issuance stage in one place (counter). To improve Good Governance is one of the public services to the community through a transparent, practical and timely system through a one-counter system. The district tries to bring services closer to the community by organizing the District Integrated Administrative Service. The purpose of integrated sub-district administration services is as a service center to the community. The research method uses descriptive research by conducting interviews with information from the Head of the District Head, ranks and the community of the Neglasari sub-district, Tangerang City. The results of the research show that the implementation of the District Integrated Administrative Service Policy (PATEN) at the Neglasari sub-district office, Tangerang City, assistant services are open to residents, the first step is carried out by the relevant bureaus, with the implementation of e-government solutions, it is mandatory to provide appropriate targets through services to residents with the aim of up quality services right target and realize in realizing the implementation of integrated administrative service policies (PATEN) in the Neglasari District Office, Tangerang City

Keywords: *: Gemah Beach, destination image, tourist motivation, negative e-wom*

How to Cite

DOI
e-ISSN

Published by

Yusril Faisal Farris, Dafyar Eliadi Hardian, Agus Suherman/Impelentasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Neglasari Kota Tangerang/Vol 3 No 5 (2022)

<http://dx.doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.179>

2721-2246

Rifa Institute

Pendahuluan

Perubahan birokrasi dilatar belakangi kualitas pelayanan publik tidak dilaksanakan baik atau tidak memenuhi kebutuhan rakyat (Siti Maryam, 2017). Kinerja pegawai pemerintah pelayanan di Indonesia masa lalu sudah membekas di masyarakat luas (Nurdin, 2019). Hari ini birokrasi sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat, percepatan informasi dalam pelayanan publik juga sudah mudah di akses, pada saat ini suatu faktor melalui chance dan percepatan birokrasi dalam memenuhi services dengan customer (Putra, 2019). Di dalam pelaksanaan instansi sering juga di temui beberapa jenis hambatan administratif, seperti Regulasi sangat ketat mengakibatkan kinerja sangat tidak fleksibel, kurang efisiensi Implementasi dibandingkan dengan kualitas Tahap kegiatan sangat fleksibel sulit dan melibatkan peran birokrasi dalam meninggalkan masyarakat. Pengaturan dan organisasi saling terkait dalam objek atau sistem fisik diatur dengan anggaran kecil (Hardiyansyah, 2018).

Hal semacam ini sering terjadi di pemerintahan karena dibatasi oleh pedoman atau peraturan terkait. karena organisasi adalah perangkat administrasi untuk memuaskan administrasi publik dan mengatur, melaksanakan, dan memeriksa strategi. Dalam contoh administrasi, setiap negara sama sekali berbeda dari kerangka otoritas publik yang digunakan oleh negara-negara tersebut (Ridwan & Sudrajat, 2020). Pegawai pemerintah terus-menerus diharapkan untuk menawarkan jenis bantuan publik terbaik, dan dalam ini sering kali ada campur aduk dengan kepentingan individu karena administrasi publik sejauh ini masih hilang, tidak terjangkau. Kecenderungan masyarakat ini muncul dengan alasan bahwa daerah setempat masih terletak untuk melayani, bukan untuk dilayani. Setiap pegawai administrasi yang melayani kepentingan umum tidak mengetahui kewajibannya sebagai pegawai pemerintah. Karena telah diputuskan bahwa pemerintah (provinsi) memiliki komitmen dan komitmen untuk melayani daerah, pada kenyataannya sampai saat ini bukan badan publik yang melayani daerah, melainkan daerah yang melayani kewenangan publik.

Mengenai Pemerintah, secara gamblang dinyatakan bahwa 3 pilihan untuk mengambil bantuan pemerintah perorangan, khususnya: mengerjakan administrasi terbuka, memperluas kebebasan dan komitmen, dan memperluas keseriusan. Jelas, sebagai tugas umum otoritas publik, administrasi publik juga mengambil bagian penting meskipun ada pengawasan dan penguatan. Sebagaimana tertulis dalam “Peraturan No. 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara”, administrasi publik menjadi latihan atau sebagai kelanjutan dari latihan mengenai penilaian kebutuhan administrasi menurut sistem law teruntuk seluruh kalangan dan masyarakat, benda, jualan, administrasiss atau administrasiss pengaturan bermacam ditawarkan pada terbuka membantu pemasok (Indonesia, 2009). Untuk itu, Instansi spesialis publik diberi kepercayaan untuk tidak henti-hentinya mengerjakan sifat administrasi yang dimaksudkan untuk menjamin kemudahan, kemahiran, dan keuntungan yang diberikan oleh otoritas publik kepada daerah. tentang penyelenggaraan negara kepada daerah, sebagaimana dijelaskan dalam Pemerintah Kecamatan bentuk pemerintah daerah yang mempunyai kedudukan bertemu langsung berhadapan dengan masyarakat yang memiliki beraneka ragam harapan beradaptasi. “Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, yang selanjutnya sesuai Keputusan Menteri Dalam Negeri (no.238–270)” “tentang pemberian arahan tata cara untuk menentukan atau melaksanakan kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan” (PERMENDAGRI, 2010)

Pengatur Terkoordinasi administrasi ditunjuk menggarap sifat administrasi sub-daerah serta ikatan administrasi daerah (hub) yang siklus kontrolnya dimulai dari aplikasi untuk akomodasi pindah ke tahap pendistribusian arsip dilakukan pada satu meja administrasi.

Tinjauan Pustaka

Implementasi wujud melalui tahapan secara kenaikan signifikan kebijakan publik. Umumnya, kebijakan ditetapkan dengan maksud jelas lalu untuk di putuskan. Penerapan adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mengkomunikasikan kebijakan tujuannya rakyat agar keputusan itu bisa meraih yang disusun (Afan Gaffar, 2009:295). Serangkaian pelaksana terjadi kurang lebih tujuan persiapan penambahan peraturan yang menunjukkan kebijakan. Suatu rules - rules timbul beberapa Pemerintah, Kepers, ataupun Rules Wilayah, mempersiapkan asal energi untuk mendorong keputusan tercantum isi fasilitas serta perlengkapan, asal energi money, serta pasti human yang bertanggung jawab melakukan keputusan ini, serta gimana membawakan keputusan sesuai konkrit menuju warga.

Menurut (Dye, 2013) dalam (Suharto, 2015) menyebutkan “Keputusan terbuka melewati yang ingin diambil atau tidak sama sekali pengambilan keputusan “Penataan umum secara keseluruhan adalah Tujuan kegiatan badan publik yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kewajiban penyelenggaraannya, sebagai pedoman atau pilihan. Menurut (Dye, 2013) strategi segala sesuatu diputuskan otoritas publik. Terlebih lagi, dalam hal otoritas publik memutuskan untuk menindaklanjuti dengan sesuatu, itu harus memiliki alasan (objek) karena strategi publik mencakup semua kegiatan administrasi, jadi itu bukan hanya penjelasan tentang keinginan otoritas publik atau pemerintah. pihak berwajib. Selain dilakukan oleh otoritas publik merupakan strategi “sesuatu yang tidak dilakukan” karena otoritas publik membuat hasil akhir (pengaruh) sebagai “sesuatu yang dilakukan” otoritas. Strategi negara dapat secara jelas ditentukan pedoman atau sebagai wacana oleh otoritas pemerintah atas atau sebagai langkah yang dibuat oleh otoritas publik (Suharto, 2015).

Van Meter dan van Horn dalam (Handoyo, 2012) melaporkan bahwa implementasi atau implementasi dari suatu kebijakan publik adalah suatu kegiatan setelah kebijakan tersebut ditetapkan. Penegakan kebijakan memainkan peran melalui keputusan terbuka. Sebab tidak ada penerapan keputusan, keputusan yang direncanakan berakhir sia-sia. Penegakan kebijakan adalah langkah awal harus diberikan oleh seseorang maupun organisasi pemerintah maupun di luar instansi yang ditunjuk menuju sesuai dirumuskan sebelumnya melewati suatu keputusan. Langkah usaha menuju Revolusi chance langkah proses dalam beberapa times atau melalui konteks usaha berkelanjutan melalui mengubah keputusan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, dimana penulis menggali pokok-pokok tulisan. Penelitian ini juga mengadopsi metode induksi. Induksi adalah metode merujuk pada fakta-fakta di lapangan dan kemudian menghubungkannya dengan konsep dan teori normatif untuk menarik kesimpulan umum dan mencari alternatif pemecahan masalah. Teknik pengumpulan data penulisan ini didasarkan pada observasi, catatan, dan wawancara mengenai Standar Pelayanan PATEN di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Letak researches no.54, Rt.005 / Rw.003 kecamatan neglasari

mekarsari tangerang kota banten 15129 Implementasi Kebijakan Administrasi Terpadu (PATEN) Penelitian ini difokuskan kepada masyarakat Dalam pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Di kantor Camat Neglasari Kota Tangerang Pengamatan signifikan mengakumulasi kebenaran menuju ke tempat sumber tersebut.

Wawancara dilakukan kepada Kasi Pelayanan Kantor Kecamatan Neglasari dan jajarannya serta masyarakat. Data kemudian dianalisis dengan metode pendekatan kualitatif triangulasi yang terdiri reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Kecamatan Neglasari merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Batuaceper pada tahun yang berkoordinat di Kota Tangerang dengan total luas wilayah 16,08 km² Kecamatan Neglasari Kota Tangerang terdapat 7 kelurahan yakni dengan batasan wilayah masing-masing: Bagian utara perbatasan dengan Kecamatan Teluk Naga kabupaten Tangerang, bagian timur dengan perbatasan dengan Kecamatan Batu Ceper, bagian selatan penghalangan daerah distrik Karawaci, bagian penghalang dengan distrik periuk. Alamat: 54 no, 005rt / 003rw distrik neglasari mekarsari Tangerang kota 15129 banten Mission dan Vision Kecamatan Neglasari “paling depan menuju Services semaksimal tujuan distrik pabrik, penjualan, Jasa dan Pariwisata Berlandaskan Akhlakul Karimah” up to capacity elemen dan quality Resources human, Quality Building daerah, Quality services public, Quality Services security.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Neglasari Kota Tangerang asisten services terbuka menuju warga langkah awal dilakukan biro yang terkait, dengan adanya penerapan e-government solusi wajib memberikan sasaran yang sesuai melalui services pada warga tujuan *up quality services* tepat sasaran dan menghemat dalam mewujudkan penerapan kebijakan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Langkah – langkah yang sangat di lihat target sasaran sesuai dengan yang di targetkan 4 variabel. Adapun 4 variabel dalam sukses dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Camat Neglasari Kota Tangerang:

Komunikasi merupakan sebuah cara atau pengarahannya terhadap masyarakat dalam mengelola sumber informasi and penjelasan about pedoman pelayanan administrasi terpadu salah satu Jenis masing-masing terikat tentang menyalurkan informasi. Communication langkah diambil oleh biro yang profesional, sesuai target dan transparan. Bagaimana kegiatan dari program paten yang ada di kecamatan neglasari, Berdasarkan Hasil Wawancara saya dengan Kasi Pelayanan Kantor Kecamatan Neglasari terkait komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) sebagai berikut:

“melalui komunikasi yang ada sekarang, sudah sangat berubah dalam menyederhanakan penyampaian yang ada pada saat ini lebih cepat dan rapih tidak memakan waktu yang lama. karena didukung oleh beberapa aplikasi yang ada di kota tangerang dalam mengakses informasi mengenai pelayanan administrasi terpadu, sobat dukcapil, tangerang live dan Rt/Rw net” (Informan i3 – 18 Juli)

Berikut pula yang disampaikan oleh Bpk. Tubagus sani selaku kepala kantor

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Neglasari Kota Tangerang

kecamatan neglasari kota tangerang kode (informan i1)

“informasi yang diberikan kepada masyarakat adalah sebagai bentuk sosial dan kepedulian kami dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus dokumen – dokumen kebutuhan, serta memberikan kejelasan dalam alur proses dokumen tersebut”. (Informan i1 -18 Juli)

Sumber Daya merupakan faktor penting penunjang keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan neglasari dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu, kurangnya sumber daya bisa menyebabkan kegagalan dalam proses implementasi kebijakan pelayanan administrasi yang ada pada saat ini. Melalui Resources kelebihan ruang lingkup Resources Anggaran, Resources Fasilitas dan Resources Human. kelebihan 3 Resources sebagai langkah support melewati perjalanan implementasi kebijakan tersebut di kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Mempunyai Resources Anggaran support Quality Services terpadu jenis money sangatlah di butuhkan dalam agar sesuai dengan yang disusun tepat sasaran dalam pelayanan administrasi terpadu sebagai berikut :

“Masalah sumber dana itu bersumber dari APBD jadi mengenai dana sudah tidak perlu di khawatirkan, lagian juga sumber dana tidak begitu besar karena seperti komputer sudah tersedia untuk mengakses kepentingan-kepentingan yang di butuhkan oleh masyarakat” pajang yang ada didepan (informan ii2 – 19 juli)

Adanya sumber daya Fasilitas yang dimana ketersediaan ini menjadi faktor keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang sebagai berikut :

“Untuk sumber daya staf dan fasilitas penunjang pelayanan kami rasa sudah sangat bagus, dan sesuai dengan kebutuhan. Tetapi hal ini akan terus di evaluasi kembali secara rutin untuk melihat perkembangan dalam pelaksanaan kegiatan terlebih dalam hal perawatan aset sarana dan prasarana penunjang.” (Informan i1 – 18 juli)

Disposisi Sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi macam jenis penting langkah perjalanan program tersebut. Apabila perjalanan pekerjanya dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu ini mempunyai kemauan dan keinginan untuk melaksanakan implementasi kebijakan administrasi terpadu maka ini akan berjalan dengan sesuai sasaran. Perjalanan menunjukkan balasan support power dan chance yang big melalui perjalanan program sasaran disusun.

Adanya Kemauan dari Pimpinan Kantor Kecamatan Tangerang Kota Tangerang dalam implementasi kebijakan pelayanan terpadu. Berdasarkan Hasil Wawancara saya dengan kasi Pelayanan Kantor Kecamatan neglasari terkait kemauan dalam menerapkan implementasi kebijakan pelayanan terpadu sebagai berikut :

“menyangkut paten ini respon masyarakat beragam, ada yang senang dengan kesederhanaan ini, dan ada yang kurang paham dengan sistem online, ada yang melakukan pengurusan sendiri, struktur nya gampang dipahami tidak perlu ribet seperti dulu pengurusan. yang lalu dalam mengurus dokumen yang ingin diurus sangat susah dan terlalu banyak alur proses yang harus di lalui memakan waktu. Sehingga masyarakat enggan melakukan pengurusan dokumen” (Informan i3 -18 juli)

Melalui interview diambil simpulan bahwa pimpinan Kantor Kecamatan Neglasari, memang telah memiliki kemauan dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu, dengan maksud terus memberikan pelayanan yang baik pada warga. Sudah

melakukan services admin padu kecamatan di Kantor Neglasari Kota Tangerang. Struktur birokrasi merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan PATEN di instansi Kecamatan wajib memuaskan untuk warga, memberikan pelayanan semua pegawai serta staff yang bertugas instansi kecamatan sangat paham akan menjalankan tugas – tugas yang telah diberikan. Sesuai SOP yang ada pegawai kecamatan harus menyederhanakan – sesederhana mungkin untuk dalam mengelola berkas dokumen yang terstruktur dan sistematis. Berikut ini wawancara dengan informan (JK2 – 18 Juli) Bagaimana pengawasan dan pengendalian program Paten?

“untuk saat ini dalam pengurusan (PATEN) Pelayanan Administrasi Terpadu masyarakat banyak menginginkan kesederhanaan dalam kepengurusan dokumen melalui alur yang sesederhana mungkin sebab masyarakat, sangat membutuhkan struktur yang sangat efisien (sederhana) maka dari itu kecamatan neglasari sudah menyiapkan struktur (alur) pengurusan dokumen. Jadi masyarakat gak perlu ribet – ribet lagi karena kami sudah memangkas nya dari yang ribet menjadi sangat mudah” (Informan i2 – 18 juli)

Melalui interview diambil bahwa standart operating procedure (SOP) dalam pelaksanaan program PATEN sangat diperlukan agar kegiatan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan bisa berjalan dengan semestinya.

Pembahasan

1. Komunikasi

Dalam melaksanakan implementasi kebijakan di kantor Kecamatan Neglasari dalam Pelaksanaan rapat dan briffing di lakukan untuk evaluasi kegiatan, dalam rapat ini di bicarakan secara terbuka kekurangan, kelebihan atau teguran dalam pelaksanaan pekerjaan. komunikasi dalam rapat selalu membuahkan hasil yang baik, penyampaian informasi di aspek pelayanan juga selalu di sampaikan dan bisa di laksanakan sampai ke tingkat kelurahan sesuai dengan tujuan dari kebijakan tersebut. komunikasi memiliki sub – sub yaitu:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik dapat menciptakan suatu implementasi yang baik pula. Jika dalam penyaluran informasi terjadi kesalahan mengakibatkan miskomunikasi).
- b. Kejelasan (Clarity, penyampaian komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan saat menjalankan program
- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksana suatu komunikasi haruslah tidak berubah-ubah dan bersifat tetap (untuk diterapkan dan dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

2. Sumber Daya

Sumber daya menjadi salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan publik. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya fasilitas. Sumber daya manusia berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif.

- a. Sumber daya Manusia di dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting. Ketersediaan staf beserta kualitas dalam penelitian ini adalah tentang ketersediaan

satuan tugas yang dapat digunakan untuk menggantikan tugas tertentu dari implementor terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan PATEN.

- b. Sumber Daya Fasilitas termasuk faktor yang tidak kalah pentingnya dengan sumber daya lainnya dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ini. Pengadaan fasilitas yang layak seperti gedung, tanah, transportasi, dan peralatan pembantu akan menunjang implementasi suatu kebijakan. Dengan adanya fasilitas yang baik maka akan menunjang keberhasilan kebijakan penyelenggaraan PATEN
- c. Sumber daya anggaran menjadi salah satu faktor yang cukup penting demi berjalannya kebijakan ini dengan baik. Anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atas suatu kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

3. Disposisi

Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang di inginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku-tingkah laku atau perspektif - perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit. berdasarkan hasil wawancara peneliti. Komitmen dibuktikan dengan melihat alasan implementor untuk dapat melaksanakan implementasi, tujuan/perubahan yang ingin dicapai, dan perubahan yang telah dicapai para implementor untuk implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu. Kebijakan Pelayanan administrasi ini memiliki tujuan yaitu menyederhanakan proses dan mendekatkan kepada masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi program. Terdapat hal penting yang mempengaruhinya yaitu standart operating procedurs (SOP). Dalam pelaksanaan (PATEN) terdapat standart operating procedurs (SOP) yaitu proses pertama yang di lakukan yaitu persyaratan -persyaratan pengajuan dokumen. kemudian dokumen yang telah disetorkan akan di proses dan setelah itu di input ke sistem informasi sampai terbitnya dokumen pada loket.

Kesimpulan

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dapat berjalan dari 4 indikator yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

Komunikasi merupakan sebuah cara atau pengarahan terhadap atasan dan bawahan (up to down) dalam mengelola sumber informasi dan penjelasan tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu salah satu faktor yang sangat penting karena berkaitan dengan penyampaian informasi, dan lain-lain. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak terkait harus jelas, tepat dan transparan.

Sumber Daya merupakan faktor penting penunjang keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan neglasari dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu, kurangnya sumber daya bisa menyebabkan kegagalan dalam proses implementasi kebijakan pelayanan administrasi yang ada pada saat ini.

Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang di inginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku-tingkah laku atau perspektif - perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.

Struktur birokrasi merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan PATEN di instansi Kecamatan wajib memuaskan untuk warga, memberikan pelayanan semua pegawai serta staff yang bertugas instansi kecamatan sangat paham akan menjalankan tugas – tugas yang telah diberikan. Sesuai SOP yang ada pegawai kecamatan harus meyerhanakan – sesederhana mungkin untuk dalam mengelola berkas dokumen yang terstruktur dan sistematis.

Pelayanan Administrasi Terpadu Merupakan inovasi pemerintah dalam mendukungnya good governance sekaligus memperbaiki terhadap instansi yang membekas terkait pelayanan yang buruk diberikan kepada masyarakat sehingga pemerintah berinovasi dalam program pelayanan terbaru. Untuk merubah pelayanan yang menjadi efisien dan efektif bagi masyarakat

BIBLIOGRAFI

- Dye, Thomas R. (2013). *Understanding public policy*. Pearson.
- Handoyo, Eko. (2012). *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indonesia, Undang Undang Dasar Negara Republik. *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. , Pub. L. No. 25 (2009).
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- PERMENDAGRI. *PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 Tahun 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN*. , (2010).
- Putra, Teddy Minahasa. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ridwan, Ir H. Juniarso, & Sudrajat, M. H. Achmad Sodik. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Siti Maryam, Neneng. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Suharto, Edi. (2015). *Analisis kebijakan publik: panduan praktis mengkaji masalah dan kebijakan sosial*.

Copyright holder:

Yusril Faisal Farris, Dafyar Eliadi Hardian, Agus Suherman (2022)

First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

