

EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI DISTRIK NIMBORAN KABUPATEN JAYAPURA

Sutriman¹⁾, Nur Aedah²⁾

¹⁾ Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Kebijakan Publik Universitas Cenderawasih

²⁾ Program Studi Magister Kebijakan Publik Universitas Cenderawasih

Abstract :

The purpose of this study is to describe and analyze Integrated administrative services performed by government officials in Nimboran District, Jayapura Regency and to analyze the factors that support and hinder the implementation of Integrated administrative services in Nimboran District, Jayapura Regency. The type of research that will be used in this research is qualitative research. Data collection techniques used in this study were in-depth interviews, active observation, and FGD (Focus Guide Discussion). The results of research on the effectiveness of the PATEN Policy; The implementation of PATEN in the sub-district cannot be separated from the role of the organizers. Communication regarding the PATEN policy is also aimed at the public as the service recipients. Resource; The resources of the PATEN policy in Nimboran District, Jayapura Regency indicate that the PATEN policy has been carried out well with the availability of human resources or implementers at the district office. Bureaucratic Structure; So far, the implementation of PATEN services has been carried out according to the procedures in the service SOP. The implementers at the district level put forward the SOP instructions to apply the principles of transparency and friendliness. Meanwhile, the Supporting and Inhibiting factors of PATEN Policy in Nimboran District, Jayapura Regency, show that there is uniformity in the attitude of the implementers at the district level and obstacles that become obstacles in the implementation of PATEN services in Nimboran District, Jayapura Regency. These obstacles include the lack of implementing human resources, dependence on district heads, the online PATEN application system, geographic location of the area, and public awareness that has not increased regarding the PATEN policy.

Abstrak :

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan administrasi Terpadu yang dilakukan oleh aparat pemerintahan di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura dan untuk menganalisis Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerapan pelayanan administrasi Terpadu di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara mendalam, Observasi Aktif, dan FGD (Focus Guide Discussion). Hasil penelitian efektifitas Kebijakan PATEN; Penyelenggaraan PATEN di kecamatan tidak terlepas dari peran para pejabat penyelenggaranya. Komunikasi mengenai kebijakan PATEN juga tertuju pada khalayak masyarakat selaku penerima pelayanan. Sumber daya; sumber daya kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura menunjukkan bahwa kebijakan PATEN telah dilakukan dengan baik dengan ketersediaan sumber daya manusia atau pelaksana di kantor distrik. Struktur Birokrasi; Selama ini pelaksanaan pelayanan PATEN telah dijalankan sebagaimana prosedur yang ada dalam SOP pelayanan. Para implementor di tingkat distrik mengedepankan perintah SOP menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan keramahan. Sementara faktor Pendukung dan Penghambat Kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura menunjukkan bahwa terdapat keseragaman sikap dari para pelaksana di tingkat distrik dan kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura. Hambatan ini meliputi kurangnya sumber daya manusia pelaksana, ketergantungan pada kepala distrik, sistem aplikasi untuk PATEN online, letak geografis wilayah, dan kesadaran masyarakat yang masih belum meningkat mengenai kebijakan PATEN.

Keyword: PATENT, Public Policy, Public Service, Evaluation

PENDAHULUAN

Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang menyangkut kepentingan publik, yang sadar, terarah, dan terukur yang dilakukan oleh pemerintah yang melibatkan para pihak

yang berkepentingan dalam bidang-bidang tertentu yang mengarah pada tujuan tertentu. Sedangkan pelaksanaan kebijakan merupakan tahapan aktivitas/ kegiatan/ program dalam melaksanakan keputusan

kebijakan yang dilakukan oleh individu/pejabat, kelompok pemerintah, masyarakat, dan/ atau swasta dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan yang akan mempengaruhi hasil akhir suatu kebijakan (Ramdhani, 2017; Ilham et al., 2020; 2020; Idris et al., 2021).

Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Sejauh mana tujuan dicapai serta untuk melihat sejauhmana kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Menurut Anderson dalam Winarno (2014:166), secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna (1999; 37) bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Selain itu, Moenir (1995;17) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan pada bidang perizinan dan non perizinan dengan dasar pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat dimana proses pelayanan dari permohonan sampai dengan ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul

pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Peningkatan pelayanan dikecamatan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan yang menjadi acuan meningkatkan kontribusi dari camat dan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Terbitnya peraturan ini menjelaskan bahwa kecamatan mempunyai arti penting dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi. Pemerintah diharapkan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks ini, inovasi di maksudkan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dimaksudkan adalah meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dimaksudkan adalah sistem pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4. Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Untuk di Kabupaten Jayapura Program Pemerintah Kabupaten Jayapura di yang menjadikan Pemerintahan Distrik sebagai pusat data, pusat informasi dan pusat pengetahuan, mendapat apresiasi dari Pemerintah Pusat. Dengan dibentuknya program Distrik Membangun dan Membangun Distrik. Hal ini untuk menyikapi regulasi dan sebagai bagian dari adanya Inpres Percepatan Pembangunan Papua, yang salah satu poinnya adalah memperkuat distrik dan masyarakat adat. Diharapkan Program Pemkab Jayapura untuk menjadikan distrik sebagai pusat data, informasi dan pusat pengetahuan, dinilai sangat relevan dengan program Pemerintah Pusat.

Kasus yang terjadi pada Distrik Nimboran dalam melaksanakan kebijakan pelayanan terpadu berfokus pada dua hal, yakni mengenai bidang perpajakan dan Aminduk (Administrasi Kependudukan). Kedua hal tersebut menjadi prioritas

program pelayanan dalam penetapan program dalam menjalankan kebijakan pelayanan administrasi terpadu karena atas dukungan sarana dan prasarana yang tersedia seperti misalnya tingkat ketersediaan gedung dan ruangan untuk melakukan pelayanan yang dianggap memadai. Kemudian fasilitas penyediaan jaringan internet yang cukup lancar yang sangat mendukung proses integrasi data secara online yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu. Selain itu peralatan penunjang yang dimiliki seperti komputer dan laptop untuk penginputan data tersedia dengan cukup baik dan kelistrikan juga cukup lancar, beserta jumlah Sumber Daya Manusia sebagai personalia yang bertugas sebanyak 34 orang dengan kapasitas keterampilan menguasai bidang IT (Informasi & Teknologi), sehingga hal ini pun memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana beserta kualitas dan kuantitas sumber daya yang dimiliki sangat menunjang dalam melakukan pelayanan.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat sejumlah permasalahan yang ditemui penulis, saat melakukan observasi awal, pertama, keterbatasan keterampilan yang dimiliki oleh personalia dalam melakukan pelayanan. Karena walaupun jumlah personalia yang dimiliki secara kuantitas cukup banyak, berjumlah 34 orang akan tetapi tak semuanya yang memiliki keterampilan (*soft skill*) dalam pengoperasian dan penguasaan peralatan pada bidang IT (*Information Technology*). Kedua, tuntutan pekerjaan untuk pengintegrasian dan pemutakhiran data terpadu sangat menguras waktu kerja, kadang kala para personalia yang ditugaskan harus menyinkronkan data yang banyak sehingga biasanya mereka bekerja lembur (*jam kerja tambahan*) untuk menyelesaikan hal tersebut, sementara itu mereka tak mendapatkan insentif dari pada pekerjaan tambahan yang harus dilakukan di luar jam kerja. Ketiga, meskipun pada saat digunakan jaringan internet yang tersedia di kantor distrik Nimboran terpantau lancar akses jaringannya, akan

tetapi karena sering terlambatnya proses pembayaran langganan internet yang dilakukan, maka menghambat akses terhadap jaringan internet dan proses integrasi data-data menjadi lambat, dan kesan yang ditimbulkan pada masyarakat, pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintahan distrik tidak maksimal. Dengan permasalahan-permasalahan yang ditemukan pada observasi awal, pelaksanaan PATEN yang umumnya mengutamakan sistem online menjadi terhambat, sehingga mengganggu pelayanan kepada masyarakat setempat.

Merujuk pada Fokus Penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan administrasi Terpadu yang dilakukan oleh aparat pemerintahan di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura. Kedua, untuk menganalisis Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerapan pelayanan administrasi Terpadu di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang ingin menelisik mengenai penilaian penerapan suatu kebijakan, yakni evaluasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu, dilakukan di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura, dengan pertimbangan bahwa, pertama dipilih karena alasan aksesibilitas dalam melakukan penelitian. Kemudian kedua, berdasarkan penelusuran literatur, belum ada peneliti sebelumnya yang pernah melakukan penelitian serupa dengan lokus dan fokus yang sama.

Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini ditentukan secara *snowball*, dengan pertama-tama menetapkan informan kunci (*key Informant*). Jumlah informan yang dilibatkan belum bisa ditentukan, akan tetapi perencanaan kategorisasi informan yang terlibat adalah seluruh (atau yang representatif) aparat pemerintahan dalam lingkup Distrik Nimboran, yang berkaitan langsung pada aspek pelayanan publik. Kemudian Kepala

Distrik, Perangkat lainnya, serta Masyarakat Sipil. Kategorisasi informan sengaja dilakukan untuk mengklaster dari pihak pemerintah dan masyarakat, agar gambaran mengenai penilaian dan dampak yang ditimbulkan dari suatu kebijakan tersebut yang didapatkan menjadi dua arah, dan mencegah bias penelitian serta dapat memperlihatkan objektivitas penelitian.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara mendalam, Observasi Aktif, dan FGD (Focus Guide Discussion).

Adapun Langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisis data yang telah didapatkan baik dari hasil studi pustaka, observasi maupun wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura

Evaluasi dalam penelitian ini merupakan evaluasi ketika program sedang diimplementasikan. Sehingga objek penilaian tertuju pada implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura. Hal ini sebagaimana pengertian evaluasi yang diungkapkan oleh Anderson dalam Islamy (1988) yang mendefinisikan evaluasi sebagai penilaian atau pengukuran, termasuk isi, implementasi dan dampaknya. Hal ini dipertegas lagi oleh Winarno (2004:165) yang menjelaskan bahwa evaluasi berarti kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian yang menyangkut substansi, implementasi dan dampak.

Efektivitas Kebijakan PATEN di Distrik Nimboran

Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, Florina P. A. Warumilena. Berdasarkan penjelasan tersebut maka kebijakan PATEN pada kenyataan di lapangan sebagian belum terealisasi dengan baik.

Efektifitas adalah berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil, artinya pendekatan yang dipakai mengukur sebuah keberhasilan kebijakan yang dilakukan pemerintah yang dalam penelitian ini adalah kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura.

1. Komunikasi

Implementasi kebijakan, agar dapat berjalan dengan sempurna maka ukuran dan tujuan yang terdapat dalam kebijakan tersebut harus dapat dipahami oleh masing-masing implementor.

Komunikasi mengenai kebijakan PATEN tidak hanya tertuju pada pelaksana kebijakan di tingkat distrik. Komunikasi mengenai kebijakan PATEN juga tertuju pada khalayak masyarakat selaku penerima pelayanan. Media-media yang digunakan untuk komunikasi ini antara lain forum terbuka, media massa, reklame di ruang publik, maupun media-media berbasis online. Kebijakan paten telah dilakukan dengan baik namun hasil yang diharapkan masih kurang maksimal apabila dilihat dari potensi sumber daya yang ada. apabila diiringi dengan fasilitas yang memadai dengan straf yang berkompeten, kualitas pelayanan publik diharapkan bisa jauh lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi dalam kebijakan PATEN tidak hanya tertuju pada pelaksana kebijakan di tingkat distrik. Komunikasi mengenai kebijakan PATEN juga tertuju pada khalayak masyarakat selaku penerima pelayanan. Media-media yang digunakan untuk komunikasi ini antara lain forum terbuka, media massa, reklame di ruang publik, maupun media-media berbasis online.

2. Sumber-Sumber

Komunikasi yang dijalankan secara konsisten dan jelas, belum menjadi jaminan bahwa implementasi kebijakan akan efektif tanpa adanya sumber daya implementor yang memadai, (Winarno, 2008).

Kebijakan PATEN telah dilakukan dengan baik dengan ketersediaan sumber daya manusia atau pelaksana di kantor distrik. Dengan sumber daya yang dimiliki, distrik mampu memberikan pelayanan

dalam bidang terkait perijinan maupun non perijinan. Selain itu, menurut informan, distrik Nimboran telah menjadi salah satu pusat implementasi pelayanan PATEN di wilayah Kabupaten Jayapura. Inovasi pelayanan di Distrik Nimboran menunjukkan bahwa distrik ini memiliki kesiapan dari segi Sumber Daya Manusia maupun sarana dan prasarana.

Berkaitan dengan hasil penelitian ini, sumber daya kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura menunjukkan bahwa kebijakan PATEN telah dilakukan dengan baik dengan ketersediaan sumber daya manusia atau pelaksana di kantor distrik. Dengan sumber daya yang dimiliki, distrik mampu memberikan pelayanan dalam bidang terkait perijinan maupun non perijinan. Selain itu, menurut informan, distrik Nimboran telah menjadi salah satu pusat implementasi pelayanan PATEN di wilayah Kabupaten Jayapura. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Purnamasari & Pradana (2017) yang menunjukkan bahwa sumberdaya kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, karena masih ditemukan beberapa petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat. Komunikasi menjadi faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan karena menentukan berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan (Idris et al., 2021; Ilham et al., 2021; Muttaqin et al., 2021; 2021; 2022).

3. Kecenderungan

Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Dapat dikatakan bahwa pelaksanaan kebijakan PATEN di Distrik Nimboran telah dipatuhi oleh para pelaksana sebagaimana yang telah diinstruksikan melalui pedoman maupun perintah dari Bupati. Kepatuhan ini meliputi aktifitas pelayanan kepada masyarakat yang berjalan sebagaimana mestinya. Untuk menunjang keterampilan para pelaksana, telah dilakukan pelatihan

seperti pelatihan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun pelatihan-pelatihan lainnya yang berkaitan dengan jenis pelayanan PATEN.

4. Struktur birokrasi

Standar Operasional Prosedur atau SOP berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

Terkait dengan isi SOP dalam kebijakan PATEN perlu ditinjau ulang berdasarkan kondisi di lapangan, karena adanya kendala-kendala yang membuat kebijakan ini tidak berjalan sebagaimana mestinya. Selama ini pelaksanaan pelayanan PATEN telah dijalankan sebagaimana prosedur yang ada dalam SOP pelayanan. Para implementor di tingkat distrik mengedepankan perintah SOP menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan keramahan.

Pelaksanaan kebijakan PATEN di Distrik Nimboran telah dipatuhi oleh para pelaksana sebagaimana yang telah diinstruksikan melalui pedoman maupun perintah dari Bupati.

Berdasarkan hasil penelitian, terkait dengan isi SOP dalam kebijakan PATEN perlu dilakukan tinjauan ulang. Sebagaimana telah dibahas sebelumnya, berdasarkan kondisi di lapangan masih terdapat adanya kendala-kendala yang membuat kebijakan ini tidak berjalan sebagaimana mestinya. Selama ini pelaksanaan pelayanan PATEN telah dijalankan sebagaimana prosedur yang ada dalam SOP pelayanan. Para implementor di tingkat distrik mengedepankan perintah SOP menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan keramahan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura

1. Faktor Pendukung

Dari segi pelaksana kebijakan PATEN telah memiliki dukungan kapasitas secara SDM. Namun, pada sisi lain

dukungan ini memerlukan berbagai komponen pelayanan agar menjadi efektif seperti kejelasan tugas dan kewenangan dari tingkat Bupati hingga Kepala Distrik. Selain itu, perlu juga ada dukungan dari aspek prasarana, karena pelayanan PATEN tidak lepas dari teknologi informasi.

Faktor pendukung dalam kebijakan PATEN menunjukkan bahwa terdapat keseragaman sikap dari para pelaksana di tingkat distrik. Ada dukungan kuat dari para pelaksana di kantor distrik untuk mencapai tujuan tersebut. Pelaksana kebijakan PATEN telah memiliki dukungan kapasitas secara SDM. Namun, pada sisi lain dukungan ini memerlukan berbagai komponen pelayanan agar menjadi efektif seperti kejelasan tugas dan kewenangan dari tingkat Bupati hingga Kepala Distrik. Selain itu, perlu juga ada dukungan dari aspek prasarana, karena pelayanan PATEN tidak lepas dari teknologi informasi.

2. Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat kebijakan PATEN tertuju pada bidang teknis pelayanan seperti sarana dan prasarana.

Ada berbagai kekurangan dan kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura. Hambatan ini meliputi kurangnya sumber daya manusia pelaksana, ketergantungan pada kepala distrik, sistem aplikasi untuk PATEN online, letak geografis wilayah, dan kesadaran masyarakat yang masih belum meningkat mengenai kebijakan PATEN.

Faktor-faktor penghambat kebijakan PATEN tertuju pada bidang teknis pelayanan seperti sarana dan prasarana. Ada berbagai kekurangan dan kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura. Hambatan ini meliputi kurangnya sumber daya manusia pelaksana, ketergantungan pada kepala distrik, sistem aplikasi untuk PATEN online, letak geografis wilayah, dan kesadaran masyarakat yang masih belum meningkat mengenai kebijakan PATEN.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

Efektifitas Kebijakan PATEN; Penyelenggaraan PATEN di kecamatan tidak terlepas dari peran para pejabat penyelenggaranya. Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa kendala yang menyebabkan pelaksanaan kebijakan ini belum efektif seperti jumlah Sumber Daya Manusia maupun dukungan-dukungan sarana dan prasarana jaringan internet.

Komunikasi; komunikasi dalam kebijakan PATEN tidak hanya tertuju pada pelaksana kebijakan di tingkat distrik. Komunikasi mengenai kebijakan PATEN juga tertuju pada khalayak masyarakat selaku penerima pelayanan.

Sumber daya; sumber daya kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura menunjukkan bahwa kebijakan PATEN telah dilakukan dengan baik dengan ketersediaan sumber daya manusia atau pelaksana di kantor distrik. Dengan sumber daya yang dimiliki, distrik mampu memberikan pelayanan dalam bidang terkait perijinan maupun non perijinan.

Kecenderungan; Pelaksanaan kebijakan PATEN di Distrik Nimboran telah dipatuhi oleh para pelaksana sebagaimana yang telah diinstruksikan melalui pedoman maupun perintah dari Bupati. Kepatuhan ini meliputi aktifitas pelayanan kepada masyarakat yang berjalan sebagaimana mestinya. Untuk menunjang keterampilan para pelaksana, telah dilakukan pelatihan seperti pelatihan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun pelatihan-pelatihan lainnya yang berkaitan dengan jenis pelayanan PATEN.

Struktur Birokrasi; isi SOP dalam kebijakan PATEN perlu dilakukan tinjauan ulang. Sebagaimana telah dibahas sebelumnya, berdasarkan kondisi di lapangan masih terdapat adanya kendala-kendala yang membuat kebijakan ini tidak

berjalan sebagaimana mestinya. Selama ini pelaksanaan pelayanan PATEN telah dijalankan sebagaimana prosedur yang ada dalam SOP pelayanan. Para implementor di tingkat distrik mengedepankan perintah SOP menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan keramahan.

Sementara faktor Pendukung dan Penghambat Kebijakan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura menunjukkan bahwa terdapat keseragaman sikap dari para pelaksana di tingkat distrik. Ada dukungan kuat dari para pelaksana di kantor distrik untuk mencapai tujuan tersebut. Pelaksana kebijakan PATEN telah memiliki dukungan kapasitas secara SDM. Akan tetapi pada sisi lain, ada berbagai kekurangan dan kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Distrik Nimboran Kabupaten Jayapura. Hambatan ini meliputi kurangnya sumber daya manusia pelaksana, ketergantungan pada kepala distrik, sistem aplikasi untuk PATEN online, letak geografis wilayah, dan kesadaran masyarakat yang masih belum meningkat mengenai kebijakan PATEN.

REKOMENDASI

Berdasarkan hal tersebut, maka rekomendasi penelitian ini adalah

Efektivitas kebijakan PATEN perlu ditingkatkan, karena terdapat beberapa kendala yang menyebabkan pelaksanaan kebijakan ini jumlah maupun kapasitas Sumber Daya Manusia maupun dari segi fasilitas seperti sarana dan prasarana jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah. Mada Press.
- Idris, U., & Muttaqin, M. Z. (2021). *Pandemi di Ibu Pertiwi: Kajian Literatur "Penanganan Pandemi Covid-19 di Indonesia"*. Syiah Kuala University Press.
- Idris, U., Frank, S. A. K., Muttaqin, M. Z., & Ilham, I. (2020). Sosialisasi UU No. 5 Tahun 2017 Tentang Pemajuan Kebudayaan Kepada Fresh Graduate Alumni Antropologi Di Kota Jayapura Papua. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 312-316.

- Ilham, I., Muttaqin, U. I., & Idris, U. (2020). Pengembangan Bumkam Berbasis Potensi Lokal Di Kawasan Perbatasan Indonesia-Papua New Guinea. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 104-109.
- Ilham, I., Korwa, F. Y., Idris, U., & Muttaqin, M. Z. (2020). Analisis Potensi Dan Strategi Pengembangan Objek Wisata Pulau Asey Besar Danau Sentani Kabupaten Jayapura. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 5(2), 142-155.
- Ilham, I. (2020). Kondisi Pengusaha Indonesia Ditengah Pandemi Covid-19. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKN dan Sosial Budaya*, 4(1 Extra), 59-68.
- Islami, Irvan. (2000). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Muttaqin, M. Z., Idris, U., & Ilham, I. (2021). Tantangan Implementasi Netralitas PNS (Kajian Kekerasan Simbolik dalam Pilkada). *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 6(1), 1-14.
- Muttaqin, M. Z., Idris, U., KFrank, S. A., Ilham, I., Akhmad, A., & Tibul, S. (2021). Cultural Shock of College Students on Facing Online Learning System During Pandemic Covid-19 in Papua.
- Muttaqin, M. Z., Idris, U., & Ilham, I. (2022). *Diskursus & Dinamika Administrasi Publik : Tinjauan Kritis dan Reflektif*. Banyumas: Wawasan Ilmu
- Nugroho, Riant. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ramdhani, Abdullah. & Ramdhani, M. Ali. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*. Vol 11(1) : 1-12.
- Rilva. (2020). *Pemda Jayapura Tetapkan Distrik Jadi Pusat Pelayanan Publik (SIM FOI)*. Pemerintah Kabupaten Jayapura. Available at: <https://jayapurakab.go.id/pemda-jayapura-tetapkan-distrik-jadi-pusat-pelayanan-publik-sim-foi.html> diakses pada tanggal 9 Januari 2022
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7-14.
- Subarsono, AG. (2005). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Suharno. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Aministrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset.
- Wahab, Solichin Abdul. (2008). *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Pribadi, G. W., & Kismartini, K. (2016). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(1), 310-321.
- Angeline, A., & Sulandari, S. (2020). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 88-109.
- Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 62-62.

- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan sidikalang kabupaten dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47-57.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan (PATEN).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.