

ABSTRAK

“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya kota Bekasi”

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan yang mudah, cepat, dan juga tepat untuk menunjang kelancaran proses pelayanan pada tingkat kecamatan sehingga dapat diwujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan yang dilaksanakan oleh karena itu pemerintah menggulirkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang tujuannya yaitu untuk membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Melalui Peraturan Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Mustikajaya kota Bekasi melalui dimensi yang dikemukakan oleh Van Meter Van Horn.

Dalam penelitian ini mengacu pada teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Van Meter Van Horn untuk mengukur sejauhmana keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari enam dimensi yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, dan lingkungan ekonomi, sosial, politik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan. Dalam teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification* (penarik kesimpulan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Mustikajaya kota Bekasi sudah berjalan dan cukup baik meskipun ada beberapa hal yang masih belum efektif yaitu: (1) masih kurangnya ketersediaan sarana prasarana di ruang tunggu kecamatan (2) adanya *double job* sehingga menghambat terhadap kualitas pelayanan (3) masih kurangnya informatif dalam memberikan kejelasan terhadap masyarakat (4) pelayanan masih ada yang belum bersikap adil (5) kurangnya sosialisasi kebijakan PATEN terhadap masyarakat. Upaya yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Mustikajaya kota Bekasi yaitu sebaiknya lengkapi sarana prasarana, petugas dalam menjalankan pelayanan ditambahkan agar tidak *double job* sehingga menghambat kualitas pelayanan, petugas layanan harus lebih memahami kebijakan PATEN, menjalankan pelayanan dengan bersikap adil dan tingkatkan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai kebijakan PATEN.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

ABSTRACT

“Implementation of the District Integrated Administrative Service Policy (PATEN) in Mustikajaya District Bekasi city”

To meet the needs of the community in obtaining a service that is easy, fast, and also appropriate to support the smooth service process at the sub-district level so that the district can be realized as a service center implemented therefore the government rolled out the Integrated Administration Service program (PATEN) whose purpose is to help the local government in improving the service and welfare of the community. Through Domestic Regulation No. 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated Administrative Services of The District (PATEN).

This research aims to find out how the implementation of integrated administrative service policy (PATEN) in Mustikajaya subdistrict of Bekasi city through the dimensions put forward by Van Meter Van Horn.

In this study refers to the theory of Public Policy Implementation according to Van Meter Van Horn to measure the extent of the success of a policy implementation can be seen from six dimensions, namely the size and objectives of policies, resources, characteristics of implementing agents, tendency attitudes (disposition) of the implementers, communication between organizations and implementing activities, and the economic, social, political environment.

The research method used in this study is qualitative method with descriptive approach. By using data collection techniques with observation, interviews, documentation, literature studies. In the data analysis techniques in this study using miles and huberman theory, namely data collection, data reduction, data display, conclusion drawing / verification.

The results of this study indicate that the implementation of the sub-district integrated administrative service (PATEN) policy in the Mustikajaya sub-district, Bekasi city has been running and is quite good although there are several things that are still not effective, namely: (1) the lack of availability of infrastructure facilities in the sub-district waiting room (2) the existence of double job so that it hinders the quality of service (3) there is still a lack of information in providing clarity to the community (4) services are still not being fair (5) lack of socialization of the PATEN policy to the community. Efforts that must be made by the Mustikajaya District Government of Bekasi City are better to complete the infrastructure, officers in carrying out services are added so as not to double jobs so that it hampers service quality, service officers must better understand PATEN policies, run services by being fair and increase socialization to the public regarding policies PATENT.

Keywords: Policy implementation, Integrated Administration Services Sub-District.