

ABSTRAK

Pipin Afifah: “Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Cililin.”

Keberhasilan implementasi dapat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dan keterampilan implementator kebijakan pada penelitian ini yaitu, belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang implementasi program kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam proses implementasi program kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat.

Dalam penelitian ini mengacu pada teori Proses Implementasi Program menurut Cheema dan Rondineli untuk menggambarkan kerangka konseptual yang dapat digunakan untuk analisis implementasi program-program pemerintah yang bersifat desentralis. Ada empat variabel yang dapat memengaruhi kinerja dan dampak suatu program, yakni: kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumberdaya organisasi untuk implementasi program, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan. Hasil penelitian : (1) Implementasi program kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat cukup baik, namun belum optimal. Alasannya karena, hasil rata-rata jawaban dari indikator variabel terkait diperoleh hasil jawaban informan masyarakat sebagai penerima pelayanan belum memenuhi atau melebihi harapan. Adapun pegawai pemerintah Kecamatan Cililin dalam hal ini terus berupaya melakukan yang terbaik karena secara spesifik layanan yang diterima merupakan kondisi yang selalu berubah pada kualitasnya. (2) Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi program kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. Pertama faktor penghambat meliputi masih rendahnya SDM, budaya kerja aparat masih rendah, belum optimalnya pengelolaan sumberdaya, kompetensi aparatur yang belum optimal, masih adanya ketimpangan social, sarana prasarana yang kurang/belum optimal. Kedua faktor pendukung adanya kerjasama serta komitmen seorang birokrat yang baik, dan partisi masyarakat ikut terlibat dalam pengawasan untuk perubahan pelayanan agar lebih baik.

Kata Kunci: Implementasi, program, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

ABSTRAC

Pipin Afifah: "Implementation of the Kecamatan Integrated Administration Service Program (PATEN) at the Cililin Sub-District Office."

The success of implementation can be influenced by the level of competence and skill of policy implementers in this study, namely, the lack of optimal services provided to the community. So the purpose of this study is to find out about the implementation of the Kecamatan Integrated Administration Service (PATEN) policy program and find out the inhibiting and supporting factors in the process of implementing the Kecamatan Integrated Administration Service (PATEN) policy program at the Cililin District Office, West Bandung Regency.

This study refers to the theory of Program Implementation Process according to Cheema and Rondineli to describe a conceptual framework that can be used for analysis of the implementation of decentralized government programs. There are four variables that can affect the performance and impact of a program, namely: environmental conditions, interorganizational relationships organizations, available, characteristics of implementing agencies.

The research method used in this study is qualitative research method, with a descriptive approach. The data collection techniques used in this study are literature studies and field studies. Research results: (1) The implementation of the Sub-District Integrated Administration Service policy program at the Cililin Sub-District Office, West Bandung Regency is quite good, but not optimal. The reason is because, the average results of answers from related variable indicators obtained by the answers of community informants as service recipients have not met or exceeded expectations. The Cililin District government employees in this case continue to try their best because specifically the services received are conditions that are always changing in quality. (2) Inhibiting and supporting factors in the implementation of the Subdistrict Integrated Administration Service policy program at the Cililin District office, West Bandung Regency. First, inhibiting factors include low human resources, low work culture of officials, not optimal resource management, suboptimal apparatus competence, social inequality, less / not optimal infrastructure. Both factors support the cooperation and commitment of a good bureaucrat, and the division of society involved in supervision for service change for the better.

Keywords: *Implementation, program, District Integrated Administration Services.*