

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Kecamatan Sawangan Kota Depok

Kecamatan Sawangan yang dipimpin oleh seorang Camat Sawangan yang Bernama Anwar Nasihin, S.Ag., MM. merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten atau Kota tetapi tidak ditangani oleh satuan kerja perangkat daerah Kabupaten atau perangkat daerah Kota di Kecamatan. Kecamatan Sawangan terdiri dari 14 (empat belas) Kelurahan, yaitu Kelurahan Sawangan, Kelurahan Sawangan Baru, Kelurahan Cinangka, Kelurahan Kedaung, Kelurahan Serua, Kelurahan Pondok Petir, Kelurahan Curug, Kelurahan Bojong Sari, Kelurahan Bojong Sari Baru, Kelurahan Duren Seribu, Kelurahan Duren Mekar, Kelurahan Bedahan, dan Kelurahan Pasir Putih.



Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Sawangan

Sumber : Dokumentasi Penulis

4.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sawangan Kota Depok

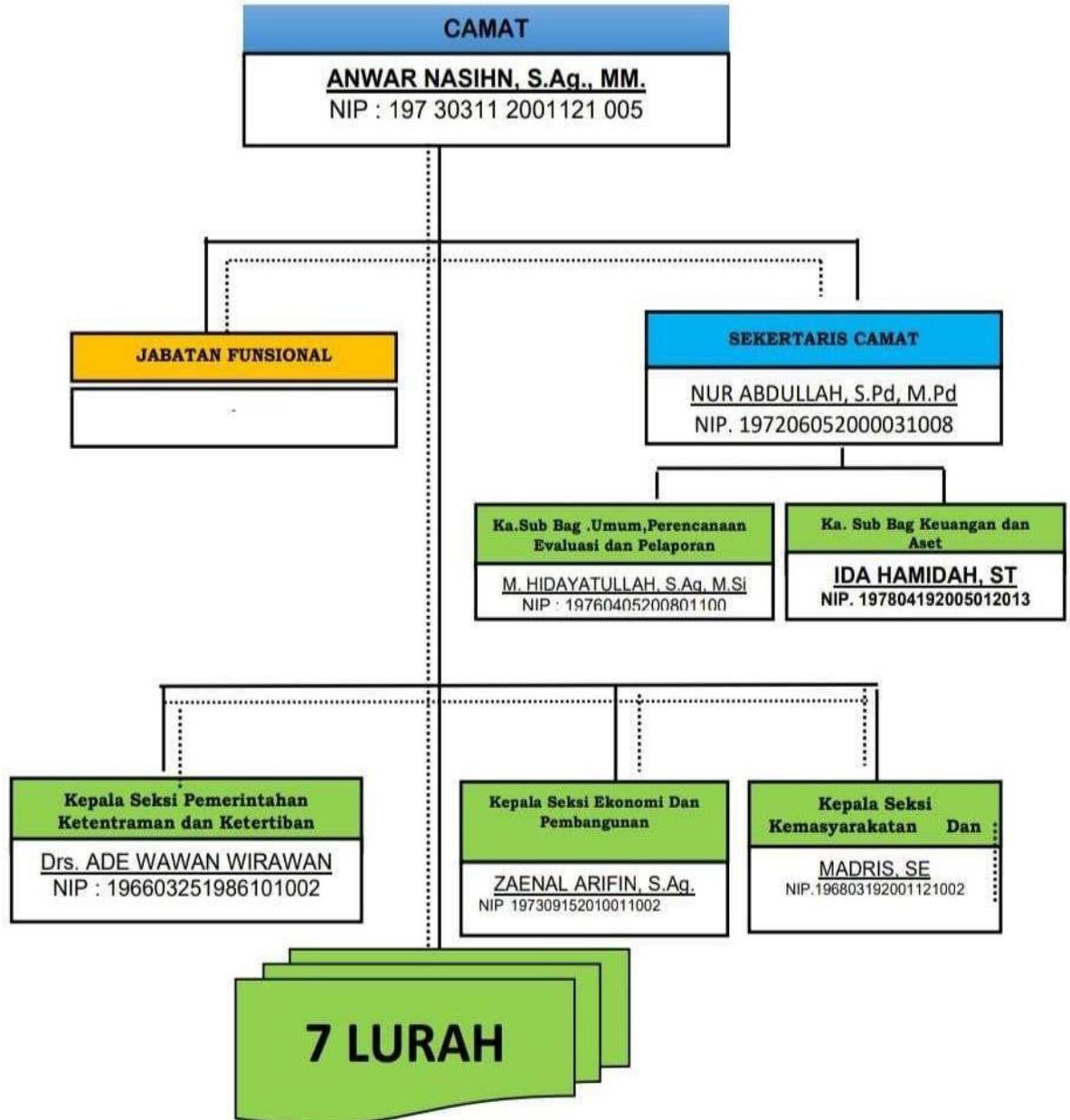
Beberapa ketentuan dalam Peraturan Wali Kota Nomor 111 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan (Berita Daerah Kota Depok Tahun 2016 Nomor 111) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan (Berita Daerah Kota Depok Tahun 2017 Nomor 44) diubah yaitu sebagai berikut:

Susunan Organisasi Kecamatan terdiri atas:

Camat membawahi:

1. Sekretariat membawahi:
 - a. Sub Bagian Umum, Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan; dan
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Aset.
2. Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban;
3. Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
4. Seksi Kemasyarakatan dan Pelayanan;
5. Kelurahan;
6. Jabatan Fungsional.

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN SAWANGAN



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sawangan Tahun 2024

Sumber : Kecamatan Sawangan 2024

4.1.3 Tugas dan Wewenang

Dalam Melaksanakan Tugasnya, Kecamatan Merujuk Pada Peraturan Wali Kota Depok Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Peraturan Wali Kota Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 111 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan, yaitu sebagai berikut :

Disebutkan kedudukan Kecamatan merupakan Perangkat Daerah sebagai Pelaksana Teknis Kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai tugas pokok meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, ketenteraman dan ketertiban umum, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Dalam melaksanakan tugas pokok Kecamatan menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
2. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
4. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota;
5. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Pengoordinasian penyelenggaraan kebersihan lingkungan;
7. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
8. Pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kelurahan;
9. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
10. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja
11. Pemerintahan daerah yang ada di kecamatan; dan
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Selain melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Kecamatan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Wali Kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, yang meliputi aspek :

1. Perizinan;
2. Pemberian pertimbangan teknis;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penetapan;
8. Penyelenggaraan; dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

4.2 Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan menyajikan data dan fakta yang diperoleh dari turun lapangan secara langsung yang disesuaikan dengan teori evaluasi kebijakan yang digunakan pada penulisan skripsi ini. Menurut pandangan William N. Dunn, terdapat 6 kriteria yang digunakan yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Responsivitas, dan Ketepatan.

Dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara maka diperoleh hasil sebagai berikut :

4.2.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan hal yang penting, dalam pelaksanaan PATEN ini nilai efektif merupakan kunci kesuksesan berjalannya program ini dengan baik, karena berjalannya suatu program dengan baik dilakukan dengan kesesuaian tujuan yang baik pula. Pada kriteria ini akan menunjukkan tercapainya tujuan adanya kebijakan PATEN yang serta dirasakan masyarakat dalam mudahnya untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan PATEN dan juga mempermudah dalam menyelesaikan

prosedur yang ditetapkan, dikarenakan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan pada 9 Januari 2024 mengatakan bahwa sebagai pelaksana program PATEN pada Kecamatan Sawangan ini terdapat Kerjasama yang dibangun antara Kecamatan dengan pemerintah lain untuk lebih memudahkan proses pelayanan administrasi, Hasil dari wawancara dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Kalau untuk Kerjasama di pelayanan administrasi kependudukan misalnya seperti pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah atau Datang dan lain-lainnya itu kami bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok” (Nasihin, 2024)

Selanjutnya, hasil wawancara bersama kode informan I² yaitu Sekretaris Camat Kecamatan Sawangan yang menjelaskan bahwa Kerjasama yang dilakukan oleh Kecamatan Sawangan adalah menjalin hubungan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yang Dimana petugasnya ada yang ditempatkan di loket pelayanan pada kantor Kecamatan Sawangan sebagai berikut :

“Kalau bekerjasama itu kita yang paling mudah dilihat ya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok karena kan kebanyakan masyarakat datang ke Kecamatan buat mengurus E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian ya dan lainnya juga tentang kependudukan Masyarakat” (Sahal, 2024)

Kemudian, diperkuat dengan berdasarkan hasil wawancara bersama kode informan I³ dan I⁴, yaitu Kepala Seksi Pelayanan dan Kemasyarakatan dan Pegawai Pelayanan pada Kecamatan Sawangan, menyatakan bahwa adanya kerjasama yang dilakukan dalam penyelenggaraan kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan adalah sebagai berikut :

“Itu bisa dari Kelurahan, DISDUKCAPIL, KUA Kecamatan Sawangan dan masih banyak yang lainnya” (Madris, 2024)

“Kalau untuk kerjasama mungkin lebih ke DISDUKCAPIL dan Kelurahan sih mas.” (Maftukhimah, 2024)

Kerjasama antara pelaksana program dan pemerintahan adalah suatu sistem komunikasi yang mengatur jalannya suatu kebijakan. Sebagai suatu sistem, proses Kerjasama antar birokrasi mencakup berbagai subsistem yang saling berkaitan, saling mendukung, dan saling menentukan, sehingga dapat membentuk totalitas komponen yang terpadu. Subsistem tersebut mencakup kewenangan, tugas pokok, unsur manusia, biaya, tempat kerja dan tata kerja

Berikutnya adalah upaya yang dilakukan pelaksana program kepada Masyarakat, yakni Kecamatan Sawangan melakukan sosialisasi mengenai kebijakan PATEN ini ditemukan belum merata, karena selama ini proses sosialisasinya hanya dilakukan di lingkungan kecamatan Sawangan berupa papan informasi yang memuat semua informasi terkait prosedur maupun persyaratan. Tujuan dan sasaran dari kebijakan seharusnya dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya ketidaktahuan atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam pelaksanaan program dan kebijakan.

Sebagai hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pada tanggal 9 Januari 2024 dengan kode informan I⁵, I⁶ dan I⁷ mayoritas ketiganya menjawab tidak tahu mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sawangan, dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“Kalau soal sosialisasi saya tidak tahu ya tentang PATEN, saya taunya kalau sudah datang ke kecamatan.” (Kurniawan, 2024)

“Saya awalnya gatau apa itu PATEN, baru tau pas datang kesana (kecamatan).” (Syarif, 2024)

“Paling cuma bisa ngeliat dari spanduk atau pamphlet di kantor kecamatan aja sih mengenai informasinya ya.” (Supriyandana, 2024)

Berdasarkan hasil observasi, sebagai pelaksana program Kantor Kecamatan Sawangan melakukan kerjasama dengan beberapa lembaga yang memiliki keterkaitan tanggung jawab dengan Kecamatan dalam mengurus pelayanan masyarakat disekitarnya, Seperti halnya kerjasama antara pelaksana program dan pemerintahan adalah suatu sistem komunikasi yang mengatur jalannya suatu kebijakan. Sebagai suatu contoh, proses Kerjasama antar Kecamatan Sawangan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) mencakup berbagai subsistem yang saling berkaitan dalam hal bidang kemasyarakatan, dengan kerjasama tersebut yang saling mendukung dan saling menentukan dapat membentuk totalitas komponen yang terpadu.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang telah dilakukan, upaya yang dilakukan pelaksana program kepada Masyarakat, yakni Kecamatan Sawangan melakukan sosialisasi mengenai kebijakan PATEN ini ditemukan belum merata, karena selama ini proses sosialisasinya hanya dilakukan di lingkungan Kecamatan Sawangan hanya berupa papan informasi yang memuat semua informasi terkait prosedur maupun persyaratan. Tujuan dan sasaran dari kebijakan ini seharusnya dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya ketidaktahuan atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam pelaksanaan program dan kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dinyatakan bahwa Kecamatan Sawangan dalam hal sosialisasi yang merupakan proses penting untuk dilakukan setelah kebijakan dibuat sebagai landasan pengetahuan dan pemahaman mengenai PATEN kepada Masyarakat masih kurang dan dirasakan belum cukup efektif karena masih ada beberapa Masyarakat yang ditemukan tidak tahu soal PATEN.

4.2.2 Efisiensi

Pada point ini, berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan

bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan pada 9 Januari 2024 mengatakan bahwa dampak positif atau manfaat yang dihasilkan dalam penyelenggaraan Kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan adalah meringkas waktu pelayanan untuk jauh lebih cepat. Berikut hasil wawancaranya :

“Dampaknya ya untuk waktu pelayanan setelah adanya penerapan PATEN di Kecamatan waktu pelayanan yang ada sangatlah terstruktur dan jelas. Waktu pelayanan yang ada juga sangat berbeda dari sebelum adanya penerapan PATEN, waktu yang diperlukan setelah penerapan PATEN sekarang hanya membutuhkan waktu sekitar 15 menit sampai 60 menit sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan ini sangat cepat dalam segi waktu. Kemudian untuk waktu pelayanan pada bidang perizinan tentunya juga jauh berbeda setelah penerapan PATEN, dalam bentuk perizinan juga di kecamatan sudah tersedia untuk pelayanan perizinan dan waktu yang di perlukan hanya 60 menit.” (Nasihin,2024)

Hal ini diperkuat dengan berdasarkan hasil wawancara bersama kode informan I², yaitu Sekretaris Camat Kecamatan Sawangan, mendapatkan bahwa dengan adanya PATEN pada Kecamatan Sawangan telah mempermudah prosedur pelayanan serta lebih mendekatkan hubungan antara masyarakat dengan petugas pelayanan. Dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Dengan adanya PATEN masyarakat di Kecamatan Sawangan, menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan lebih mendekatkan kami sebagai petugas pelayanan kepada masyarakat.” (Sahal, 2024)

Hal yang sama juga dikatakan dari hasil wawancara bersama kode informan I³ dan I⁴, yaitu Kepala Seksi Pelayanan & Kemasyarakatan

Kecamatan Sawangan dan Pegawai pada Kecamatan Sawangan yang menjelaskan juga bahwa dampak positif dari adanya penyelenggaraan PATEN berdasarkan perspektif petugas yaitu mempermudah pelayanan dari segi waktu secara lebih efektif dan efisien. Seperti dalam hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Dampak positif ya, paling mudahnya sih dilihat dari respon Masyarakat ke kami dari segi pelayanan, adanya PATEN itu tidak memakan waktu yang lama jadi Masyarakat yang lagi buru-buru pelayanannya cepet terselesaikan.” (Madris, 2024)

“Salah satunya mempercepat waktu pemrosesan pelayanan sih mas jadi lebih mudah karena berfokus di satu loket saja.” (Maftukhimah, 2024)



Gambar 4.3 Loket Pelayanan Kecamatan Sawangan

Sumber : Observasi Penulis

Berdasarkan perspektif masyarakat, dampak positif yang dirasakan dari adanya implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) ini adalah sama halnya dengan pendapat dari informan sebelumnya, yaitu dari kecepatan waktu dan ketepatan waktu pelayanan yang diterima oleh Masyarakat cukup baik dan tidak perlu memakan waktu yang cukup lama dalam melakukan pelayanan di

Kecamatan, Hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dengan kode informan I⁵, I⁶, dan I⁷ dijelaskan sebagai berikut :

“Dengan adanya PATEN masyarakat di Kecamatan Sawangan menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dengan cepat.”
(Kurniawan, 2024)

“Dari pelayanannya sih lumayan cepat ya jadinya, itu juga kalau dari kita melengkapi persyaratannya, kalau nggak kan jadi prosesnya nambah lama soalnya kita harus ngelengkapin persyaratannya dulu mas.” (Supriyandana, 2024)

“Dampaknya ya kalau buat Masyarakat yang mau mengajukan pelayanan itu dijelasin harus apa dan bagaimana, terus juga jadi lebih cepat aja kalau sudah giliran kitanya.” (Syarif, 2024)

Berdasarkan hasil observasi, kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sawangan terlihat dari segi waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan atau masyarakat menjadi menunggu waktu yang lama.

Berdasarkan hasil dokumentasi, mendapatkan bahwa dengan adanya PATEN pada Kecamatan Sawangan telah mempermudah prosedur pelayanan serta lebih mendekatkan hubungan antara masyarakat dengan petugas pelayanan, hal tersebut dikarenakan mudahnya Masyarakat ingin memperoleh pelayanan hanya dari satu loket saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Sawangan dapat disimpulkan bahwa jenis manfaat yang dihasilkan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini adalah adanya prinsip kepastian waktu yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan.

4.2.3 Kecukupan

Setiap Implementasi kebijakan memiliki target yang hendak dan ingin dicapai. Dalam hal ini disebut sebagai derajat perubahan, yang

dijelaskan bahwa sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah implementasi kebijakan haruslah memiliki skala yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan pada 9 Januari 2024 mengatakan bahwa perubahan yang diinginkan dengan adanya implementasi kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan adalah konsistensi dalam menjalankan kebijakan ini, Hasil dari wawancara dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan kebijakan ini konsistensi lah yang merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan. Kami disini Kecamatan Sawangan selalu berusaha semaksimal mungkin menjaga konsistensi tersebut dengan cara selalu memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat serta selalu berpedoman terhadap aturan yang ada. Apabila terjadi keadaan dimana diharuskan untuk membuat suatu kebijaksanaan maka hal itu pun tidak bertentangan dengan aturan yang ada.” (Nasihin, 2024)

Selanjutnya, diperkuat dengan adanya hasil wawancara bersama kode informan I² yaitu Sekretaris Camat Kecamatan Sawangan yang menjelaskan bahwa koordinasi yang dilakukan pelaksana kebijakan pelayanan pada Kecamatan Sawangan sesuai tujuan dan sasaran serta melakukan komunikasi yang konsisten untuk memperjelas kebijakan yang dijalankan. Dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Ya mungkin dengan adanya kemudahan dari kebijakan pelayanan ini kami mengharapkan semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak di dalam kantor kecamatan maupun dengan masyarakat yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya..” (Sahal, 2024)

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara bersama kode informan I⁴, yaitu Pegawai Kecamatan Sawangan, mendapatkan bahwa kesadaran masyarakat juga diperlukan dalam derajat perubahan yang diinginkan,

sebagai salah satu upaya terjalinnnya komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan masyarakat. Dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Mungkin dari segi kesadaran Masyarakat ya, karena terkadang ada beberapa Masyarakat yang datang ke kecamatan untuk melakukan pelayanan tetapi tidak memenuhi persyaratan pelayanan ya seperti tidak membawa berkas-berkasnya, hal itu sih yang kadang memperlama proses pelayanan dari kami.” (Maftukhimah, 2024)

Berdasarkan pandangan masyarakat, perubahan yang diharapkan justru adalah dengan adanya sarana informasi untuk pelayanan pada kecamatan Sawangan. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personil dan pada masyarakat harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan, Hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dengan kode informan I⁵, I⁶ ,dan I⁷ dijelaskan sebagai berikut :

“Mungkin saran saya kalau mengenai informasi pelayanan itu sebaiknya ada nomor WhatsApp petugas gitu soalnya kan disini gaada nomor yang bisa dihubungin dulu gitu, harus dating kesini dulu” (Kurniawan, 2024)

“Menurut saya sih kalo ada nomer WA nya bisa lebih gampang mas, jadi gaperlu repot-repot kesana (kecamatan), jadinya bisa nanya semua info di WA biar ga bolak-balik.” (Syarif, 2024)

“Harapan kedepannya semoga lebih baik lagi untuk kecamatan Sawangan dari segi pelayanan, Alhamdulillah juga sekarang kan pelayanan masyarakat tidak ada pungli mas.” (Supriyandana, 2024)

Berdasarkan hasil observasi, Kantor Kecamatan Sawangan mendapatkan bahwa kesadaran masyarakat juga diperlukan dalam derajat perubahan yang diinginkan, sebagai salah satu upaya terjalinnnya komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan masyarakat. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi-sisinya kesalahan-kesalahan akan sangat

kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya

Berdasarkan hasil dokumentasi, masih terdapat kurangnya nomor telepon yang dapat dihubungi oleh Masyarakat jika ingin melakukan pelayanan ataupun untuk sekedar mendapatkan informasi, dikarenakan Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu kepada petugas agar diberikan nomor telepon pelayanan resmi dari Kantor Kecamatan Sawangan agar Masyarakat juga dapat lebih meringkas waktu dengan lewat telepon atau via WhatsApp.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Sawangan dapat disimpulkan bahwa derajat perubahan yang diinginkan adalah berupa koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Komunikasi yang dilakukan para petugas pelayanan PATEN dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara implementor akan menjadi optimal jika dalam prosesnya para pelaksana harus menegtahui apa yang harusnya para pelaksana kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan kerjakan. Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program PATEN.

4.2.4 Kesamaan

Kesamaan berkenaan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. kriteria kesamaan erat kaitannya dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat., maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak dari pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. Apakah letak dari suatu program tersebut sudah tepat atau belum tepat.

Oleh karena itu, yang akan diuraikan dalam poin ini adalah sejauh mana tingkat kesamarataan atau keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sawangan.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan pada 9 Januari

2024 mengatakan bahwa respon atau tanggapan dari Masyarakat dari adanya implementasi PATEN Kecamatan Sawangan ini mendapat respon dan dukungan yang baik karena Masyarakat juga lebih mudah untuk mendapatkan kualitas pelayanan PATEN itu sendiri. Hal ini juga didukung oleh kode informan I³ dan I⁴ mengenai respon yang diberikan oleh Masyarakat kepada Kecamatan Sawangan dalam mengenai implementasi PATEN, Hasil dari wawancara dapat dijabarkan sebagai berikut :

“Ya sejauh ini Masyarakat cukup terbantu dengan adanya kebijakan PATEN ini, dikarenakan lebih efisien waktu dan juga lebih efektif dalam pelayanannya tidak perlu untuk kesana kemari, cukup di satu loket pelayanan saja.” (Nasihin, 2024)

“Kalo untuk sejauh ini sih ya responnya Alhamdulillah cukup baik, soalnya implementasi PATEN ini berjalan juga sesuai prosedurnya dan Masyarakat tinggal mengikuti arahan yang berlaku.” (Madris, 2024)

“Alhamdulillah baik.” (Maftukhimah, 2024)

Selanjutnya, hasil wawancara yang dilakukan kepada Masyarakat untuk melihat respons Kecamatan Sawangan kepada Masyarakat adalah pegawai di Kecamatan Sawangan menampung saran-saran yang diberikan oleh Masyarakat mengenai prosedur pelayanan PATEN, yang kemudian sarannya akan dijawab di kemudian hari. Hasil wawancara dengan kode informan I⁵, I⁶ dan I⁷ adalah sebagai berikut :

“Untuk saran dari Masyarakat mengenai pelayanannya sih ya nantinya juga dibantu sama pegawai di kecamatan, dibantu untuk menanggapinya gitu.” (Kurniawan, 2024)

“Mau ditampung dulu katanya mas, tapi gapapa semoga ini jadi awal yg lebih baik buat pelayanan, karena orang pasti pengennya urusan administrasi yang ga nyusahin.” (Syarif, 2024)

“Sejauh ini ya dari mereka (petugas pelayanannya) minta nomor WhatsApp kita buat di infoin lebih lanjut mengenai saran dari kitanya, mungkin itu jadi bahan evaluasi buat mereka juga mas menampung

saran kita lalu kemudian di respon kok pada akhirnya.” (Supriyandana, 2024)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, adanya perspektif dari pihak Kecamatan Sawangan dan juga Masyarakat memiliki respon yang positif terhadap karakteristik pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sawangan, kondisi yang saling baik ini dilihat dari efektifnya keberlangsungan kebijakan PATEN dan juga efisien dari segi waktu yang dapat memudahkan Masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga Masyarakat juga memberikan dukungan yang positif kepada Kantor Kecamatan Sawangan agar kebijakan PATEN berjalan dengan sesuai prosedur dan dapat mengikuti arahan yang berlaku.

Berdasarkan hasil dokumentasi, respons yang baik antara Kecamatan Sawangan dan Masyarakat menunjukkan adanya kerjasama yang berjalan sesuai dengan kepatuhan dan daya tanggap pelaksana, kebijakan PATEN dapat berjalan dengan baik apabila daya tanggap yang dilakukan oleh Kecamatan Sawangan merespon dengan baik terkait kritik dan saran yang diberikan oleh Masyarakat, sebaliknya Masyarakat juga dibutuhkan mematuhi aturan yang ada agar lebih memudahkan pihak Kecamatan Sawangan dalam melakukan Standar Operasioal Pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada Kantor Kecamatan Sawangan mengenai tingkat kesamarataan yang dirasakan oleh masyarakat berupa respons dari Kecamatan Sawangan ke masyarakat dan begitu juga sebaliknya dapat disimpulkan bahwa respon dari Masyarakat adalah mendukung penuh terhadap keberlangsungannya implementasi kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan, namun untuk penyampaian saran dan kritik dari masyarakat kepada kantor Kecamatan Sawangan juga diterima dengan baik dan dijelaskan secara detail.

4.2.5 Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebuah kebijakan seharusnya juga didukung oleh

sumber daya yang memadai. Pelaksanaan kebijakan harus didukung oleh sumber daya–sumber daya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik. Responsivitas dalam pelayanan sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan para pemberi layanan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat .

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan pada 9 Januari 2024 mengatakan bahwa Sumber daya manusia di kecamatan Sawangan memiliki kecukupan baik kualitas maupun kuantitas Sumber daya yang dimaksud dalam kebijakan PATEN ini yaitu sumber daya manusia yang bekerja di ruang pelayanan PATEN, hal tersebut juga didukung dengan pertanyaan dari kode informan I⁴ mengenai sumber daya manusia di kecamatan Sawangan, Hasil dari wawancara dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Di Kantor Kecamatan Sawangan memiliki pegawai yang cukup mempunyai kecermatan dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat dalam urusan pelayanan PATEN, semuanya saling bekerjasama satu sama lain.” (Nasihin, 2024)

“Alhamdulillah saling bekerjasama satu sama lain.” (Maftukhimah, 2024)

Komponen sumber daya manusia ini meliputi jumlah staf, keahlian para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksana program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan prasarana

Selanjutnya, hasil wawancara yang dilakukan kepada Masyarakat untuk melihat respons sumber daya manusia pegawai pada Kecamatan Sawangan adalah mayoritas mengatakan pegawai di Kecamatan Sawangan cukup ramah dan sopan santun serta membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hasil wawancara adalah sebagai berikut :

“Cukup baik dan ramah.” (Kurniawan, 2024)

“Ramah, baik, dan enak penjelasannya.”(Syarif, 2024)

“Responnya ya cukup baik sih, kadang kalau kita baru datang nih langsung ditanya dan dibantu untuk pengurusannya sama pegawai disini.” (Supriyandana, 2024)

Kemudian, adanya aksesibilitas informasi yang mudah didapatkan oleh Masyarakat juga diperlukan mengenai apa itu PATEN atau tentang data pelayanan pada Kecamatan Sawangan melalui berbasis internet. Syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah ketetersediaannya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh bagi masyarakat yang hendak memanfaatkannya. Selain, aksesibilitas yang mudah dijangkau, diperlukan juga informasi harus memudahkan bagi Masyarakat yang baru mengerti yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan pada 9 Januari 2024 mengatakan bahwa sosialisasi juga dilakukan mengenai implementasi PATEN kepada Masyarakat secara *Online* maupun *Offline*. Hal ini juga didukung oleh kode informan I² dan I³ mengenai sosialisasi informasi PATEN pada kecamatan Sawangan, Hasil dari wawancara dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Tentunya untuk menjadikan kebijakan berjalan dengan baik, perlunya dilakukan sosialisasi informasi yang jelas dan konsisten kepada masyarakat ya. Untuk itu, komunikasi kebijakan harus dilakukan secara terus-menerus dengan tujuan memberikan pemahaman kepada Masyarakat mengenai pelayanan ini, melalui kegiatan pemberdayaan seperti Pelatihan Wirausaha, dalam kegiatan-kegiatan tertentu juga kami menjelaskan tentang pelayanan yang ada di Kecamatan Sawangan ” (Nasihin, 2024)

“Tentunya kami selalu memberikan informasi pelayanan pada Masyarakat melalui berbagai cara, contohnya ya dengan melalui website kecamatan Sawangan itu secara online kalau untuk informasi pelayanan ya bisa dilihat secara langsung di kantor kecamatan atau dengan bertanya pada petugas setempat.” (Sahal, 2024)“

“Mungkin kalau dari ketersediaan informasi ya lebih lengkapnya bisa dilihat di Depok Single Window mas jadi Masyarakat juga bisa menjangkaunya lewat hp masing-masing.”(Madris, 2024)



Gambar 4.4 Website *Depok Single Window*

Sumber : <https://dsw.depok.go.id/>

Berdasarkan gambar diatas yang didapatkan menunjukkan ada beberapa jenis pelayanan yang ditampilkan kepada pengunjung website tersebut untuk mempermudah aksesibilitas informasi mengenai pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi, Kantor Kecamatan Sawangan memiliki komponen jumlah sumber daya manusia yang terbatas, SDM ini meliputi jumlah staf, keahlian para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksana program, adanya kewenangan yang

menjamin bahwa keijakan PATEN dapat diarahkan sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat digunakan untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan prasarana

Berdasarkan hasil dokumentasi pada kantor Kecamatan Sawangan, adanya aksesibilitas informasi yang mudah didapatkan oleh Masyarakat juga diperlukan mengenai apa itu PATEN atau tentang data pelayanan pada Kecamatan Sawangan melalui berbasis internet, hal ini ditunjukkan melalui beberapa informasi mengenai pelayanan Kecamatan Sawangan yang terdapat pada website Depok Single Window, namun Masyarakat masih merasa kurang jika memperoleh informasi secara online hanya lewat website tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan yang berasal dari Masyarakat mengatakan bahwa pegawai di Kecamatan Sawangan cukup ramah dan sopan santun serta membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur yang penting, dan faktor manusia inilah yang menentukan keberhasilan atau masih terjadinya hambatan suatu pekerjaan. Peran sumber daya manusia, para pengelola (pengendali) pada instansi mulai mencari konsep atau metode dalam pengembangan sumber daya manusia serta strategi – strategi dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan langsung maupun fungsi – fungsi administrasi.

4.2.6 Ketepatan

Dalam suatu kebijakan perlu dipertimbangkan pula kekuatan dan kekuasaan, kepentingan serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat guna mempelancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Jika hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, sangat besar kemungkinan program yang hendak di implementasikan akan jauh hasilnya dari yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan pada 9 Januari 2024 mengatakan bahwa dalam pengaruh aspek Administratif, Substantif, dan Teknis memiliki pengaruh yang penting dalam penyelenggaraan

Kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan. Berikut wawancaranya:

“Ya dalam kebijakan ini sudah diatur sebagaimana dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, disitu sudah dijelaskan bahwasannya Kecamatan yang menjalankan PATEN ini sudah seharusnya memenuhi ketiga aspek tersebut yang saling berhubungan dalam berlangsungnya kegiatan pelayanan di Kecamatan Sawangan”.(Nasihin,2024)

Hal ini diperkuat dengan berdasarkan hasil wawancara bersama kode informan I², yaitu Sekretaris Camat Kecamatan Sawangan, mendapatkan bahwa aspek substantif memiliki pengaruh yang penting dalam pelaksanaan PATEN. Dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Kita telah mengetahui bahwa persyaratan substantif, administratif dan teknis sangat penting dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimana terdiri dari dua (2) bidang yakni bidang perizinan dan bidang non perizinan dan hal ini sudah kami lakukan di kantor Kecamatan Sawangan sesuai dengan apa yang tertuang dalam sebagaimana Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan”. (Sahal,2024)

Selanjutnya, diperkuat dengan adanya hasil wawancara bersama kode informan I³ yaitu Kepala Seksi Pelayanan & Kemasyarakatan Kecamatan Sawangan yang menjelaskan bahwa aspek administrative jugaberpengaruh penting dalam pelaksanaan PATEN. Dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Kalau dari pandangan saya sih ya persyaratan administratif di Kecamatan Sawangan itu sudah terpenuhi dan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai mana diketahui persyaratan administratif itukan terdiri dari standar pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan keseluruhannya indicator teknis dan substantif tersebut sudah terpenuhi sesuai dengan

ketentuan Mas”. (Madris,2024)

Hal yang sama juga dikatakan dari hasil wawancara bersama kode informan I⁴, yaitu Pegawai pada Kecamatan Sawangan yang menjelaskan juga bahwa Kepentingan pengaruh berupa aspek substantif, administratif, dan teknis saling berpengaruh dilaksanakan pada 9 Januari 2024 dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Persyaratan mengenai sarana termasuk ya, kalau ditinjau dari segi teknis yang telah terpenuhi itu antara lain, Loker Pelayanan, Tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan lainnya sudah ada. Jadi saya rasa masyarakat juga bisa memperoleh kenyamanan dalam menggunakan pelayanan di kantor kecamatan Sawangan.”. (Mafthukhimah,2024)

Selanjutnya, selain adanya ketiga pengaruh penting tersebut dalam penyelenggaraan PATEN pada Kecamatan Sawangan, terdapat juga mekanisme yang diatur oleh Kecamatan Sawangan untuk berlangsungnya proses penyelenggaraan PATEN. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kode informan I¹ yaitu Camat Kecamatan Sawangan yang menjelaskan sebagai berikut:

“Poin-poin pelayanan itu mengikuti SK Walikota Depok Nomor 325 Tahun 2010, tentang SOP Pelayanan di Kecamatan disitu sudah lengkap.”(Nasihin,2024)



WALIKOTA DEPOK
KEPUTUSAN WALIKOTA DEPOK
NOMOR : 138/325/Kpts/Ortala/Huk/2010
LAMPIRAN : 2 (dua) berkas

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN DI KECAMATAN

WALIKOTA DEPOK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan tertib administrasi pelayanan di Kecamatan, perlu ditetapkan standar operasional prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Kecamatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3858);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

Gambar 4.5 Surat Keputusan Walikota Depok

Sumber : Dokumentasi pada Kecamatan Sawangan

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa dalam melaksanakan penyelenggaraan PATEN pada Kecamatan Sawangan sudah ada regulasi yangcukup jelas mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan serta petunjuk teknis tata laksana tahapan perlaksanaan yang digunakan dalam melaksanakan PATEN.

Selanjutnya, diperkuat dengan adanya hasil wawancara bersama kode informan I² yaitu Sekretaris Camat Kecamatan Sawangan yang menjelaskan bahwa mekanisme terkait Standar Operasi Pelayanan Penyelenggaraan PATEN dapat dilihat juga di papan informasi pelayanan pada kantor Kecamatan Sawangan. Dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Segala sesuatu yang menyangkut jenis pelayanan PATEN yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dan diketahui dengan sangat jelas karena segala standar pelayanan apapun yang ada di

kecamatan kami taruh dalam papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas.” (Sahal,2024)



Gambar 4.6 Standar Operasional Pelayanan Kantor Kecamatan Sawangan

Sumber : Observasi Penulis

Hal ini diperkuat juga dengan berdasarkan hasil wawancara bersama kode informan I⁴, yaitu Pegawai Kecamatan Sawangan, mendapatkan bahwa dalam melaksanakan PATEN pada Kecamatan Sawangan, telah diatur dalam SOP yang diberlakukan. Dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 9 Januari 2024 sebagai berikut:

“Mekanisme kebijakannya ya mengikuti SOP yang ada tidak melibatkan masyarakat sehingga yang melakukan prosedur pelayanan hampir semuanya dilakukan oleh petugas dari kami, sangat menghemat waktu.” (Maftukhimah, 2024)

Selanjutnya, adalah hambatan atau kendala yang merupakan sebuah faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor hambatan yang ada pada dampak dari implementasi PATEN di Kecamatan Sawangan ini adalah ketersediaan jumlah pegawai pada loket pelayanan PATEN, dimanajumlah kehadiran pegawai hanya berjumlah satu hingga dua orang yang bergantian. Sebagaimana dijelaskan dari hasil wawancara dengan kode informan I⁴ sebagai berikut :

“Kalau kendala sih mungkin dari ketersediaan pegawai ya mas, soalnya kadang pegawai disini ditugaskan ke lain tempat untuk membantu urusan diluar contohnya ya ke Walikota Depok, untuk sekarang sih kami dibantu juga dengan beberapa anak PKL yang membantu di loket pelayanan.” (Maftukhimah, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kode informan I⁵, I⁶ dan I⁷ untuk melihat pandangan terhadap hambatan atau kendala yang ada pada implementasi kebijakan PATEN di Kantor Kecamatan Sawangan adalah dijelaskan sebagai berikut :

“Soal hambatan itu kadang petugasnya cuma ada satu dua orang, jadi kalo menjelaskan prosedur pelayanan terlalu terburu – buru gitu buat yang gatau prosedurnya.” (Kurniawan, 2024)

“Kalau hambatan mungkin ya itu sih, kadang suka ngantri karena di loket pelayanannya petugasnya cuma satu orang mas.” (Syarif, 2024)

“Soal informasi prosedur pelayanan yang menurut saya masih kurang didapat oleh masyarakat.” (Supriyandana, 2024)

Pemerintah Daerah <i>Local Government</i>	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
Pemerintah Daerah Kecamatan Sawangan	11	4	15
Pemerintah Daerah Kelurahan Pengasinan	5	2	7
Pemerintah Daerah Kelurahan Bedahan	9	2	11
Pemerintah Daerah Kelurahan Pasir Putih	4	2	6
Pemerintah Daerah Kelurahan Sawangan Baru	4	4	8
Pemerintah Daerah Kelurahan Sawangan	4	2	6
Pemerintah Daerah Kelurahan Kedaung	4	1	5
Pemerintah Daerah Kelurahan Cinangka	4	3	7

Gambar 4.7 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Pemerintah Daerah dan Jenis Kelamin Tahun 2023

Sumber : Kecamatan Sawangan Dalam Angka Tahun 2023

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan data yang diperoleh oleh Badan Pusat Statistik Kota Depok yang dapat dibaca dan diunduh melalui website <https://depokkota.bps.go.id> dimana jumlah ketersediaan pegawai atau petugas pelayanan pada Kecamatan Sawangan yang hanya berjumlah 15 orang secara total, dan juga dari total ketersediaan pegawai tersebut dirasa masih kurang dalam membantu pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, terdapat faktor hambatan yang mempengaruhi dalam berlangsungnya implementasi kebijakan PATEN yaitu hanya mengendalikan ketersediaan jumlah pegawai pada loket pelayanan dan juga masih kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai PATEN itu sendiri, yang mengakibatkan beberapa masyarakat ada yang masih kurang paham terkait mekanisme pelayanan pada Kantor Kecamatan Sawangan.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Sawangan, kepentingan yang mempengaruhi ditunjukkan dengan adanya poster ataupun pamflet tentang informasi Standar Operasi Pelayanan (SOP) sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Depok Nomor 325 Tahun 2010 yang berada di dalam ruangan loket menunggu pelayanan, dimana hal ini berupaya untuk memberi informasi mengenai kebijakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sawangan yang telah diatur secara substantif.

Kemudian mengikuti hasil wawancara yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Sawangan dapat disimpulkan bahwa kepentingan yang memengaruhi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini adalah telah terpenuhinya syarat substantif, administratif, dan teknis dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang didukung juga dengan adanya mekanisme kebijakan yang jelas dan telah diatur dalam Surat Keputusan Walikota Depok Nomor 325 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang digunakan oleh pegawai pada kantor Kecamatan Sawangan dalam membantu masyarakat dalam menangani pelayanan.