

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bab ini memuat pembahasan lebih rinci mengenai Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Sawangan Kota Depok yang berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan selama penelitian ini berlangsung yang akan disesuaikan dengan menurut pandangan William N. Dunn mengenai enam aspek yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi kebijakan publik.

5.1.1 Efektivitas

Dalam hal efektivitas melihat apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci. Aspek efektivitas memiliki kedudukan penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan ini. 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat dinyatakan bahwa Kecamatan Sawangan sebagai pelaksana program dalam hal sosialisasi yang merupakan proses dilakukan setelah kebijakan dibuat sebagai landasan pengetahuan dan pemahaman mengenai PATEN kepada Masyarakat masih kurang karena masih ada beberapa Masyarakat yang ditemukan tidak tahu soal PATEN itu merupakan sebuah kebijakan pelayanan yang telah di implementasikan pada Kecamatan Sawangan.

Sosialisasi mengenai kebijakan PATEN seharusnya dilaksanakan secara bertahap yaitu disaat berlangsungnya penerapan PATEN di Kecamatan Sawangan. Sebelum implementasi kebijakan tentang PATEN dilaksanakan, aparatur Kecamatan Sawangan juga seharusnya sudah terlebih dahulu mendapat materi pengenalan tentang PATEN. Bentuk pengenalan PATEN kepada aparatur tidak lain dengan mengadakan pertemuan bersama perangkat Kecamatan Sawangan dan beberapa Kelurahan dengan narasumber dari Kantor Walikota Depok di Kecamatan Sawangan untuk mendalami materi PATEN. Tahap sosialisasi kedua adalah dengan tahap sosialisasi di tingkat Masyarakat Kecamatan Sawangan, dimana masyarakat yang diwakili oleh para ketua RT dan RW, dan Masyarakat dikumpulkan di tiap-tiap Kelurahan untuk mendapat pengarahan dari perangkat Kecamatan terkait PATEN. Sehingga, sosialisasi tersebut dapat berguna secara efektif untuk meminimalisir ketidaktahuan yang dirasakan Masyarakat dalam menerima informasi maupun sebaliknya pihak aparatur Kecamatan Sawangan dalam menjelaskan kebijakan tersebut.

5.1.2 Efisiensi

Efisiensi yang akan dihasilkan merupakan dampak berupa positif yang dapat dirasakan oleh pihak Kecamatan Sawangan maupun masyarakat. Adanya jenis manfaat yang dihasilkan dapat berguna meningkatkan proses pelayanan publik agar masyarakat lebih merasa nyaman, aman, dan tepat serta cepat dalam melaksanakan proses pelayanan. Pada Kecamatan Sawangan ditemukan dampak yang dirasakan yaitu berupa kepastian waktu pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan telah ditetapkan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Kecamatan Sawangan. Langkah ini bertujuan agar menciptakan pandangan yang positif terhadap kinerja para pegawai di Kecamatan Sawangan berdasarkan jaminan waktu.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan 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. Kemudahan pelayanan pada Kecamatan Sawangan dari segi waktu yang tepat merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan atau masyarakat menjadi menunggu waktu yang lama.

Kecamatan Sawangan dalam memberlakukan kebijakan PATEN ini juga harus memperhatikan jenis manfaat yang dihasilkan, bentuk manfaat yang dihasilkan tersebut berupa dampak yang baik dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan, diantaranya seperti kepuasan yang diterima ataupun jaminan kepastian waktu yang diterima selama pelayanan di Kantor Kecamatan Sawangan, Penulis menyikapi manfaat yang diperoleh dari adanya kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan ini menandakan bahwa keberhasilan suatu kebijakan kalau kebijakan tersebut memberikan manfaat yang banyak terhadap kelompok sasarannya dan kebijakan tersebut akan mendapat dukungan yang luas dari kelompok sasarannya. Hal ini juga terjadi sebaliknya, kalau suatu kebijakan hanya memberikan manfaat yang sedikit kepada kelompok sasarannya. Maka dari itu, sudah sewajarnya jika dalam implementasi suatu kebijakan harus memperhatikan jenis manfaat maupun dampak yang akan diperoleh ketika kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

5.1.3 Kecukupan

Dalam implementasi kebijakan terdapat pula derajat atau target perubahan yang diinginkan, hal ini dapat berupa perubahan yang dirasakan dari penerima manfaat program. Derajat perubahan dapat sangat dipengaruhi oleh jenis program yang dirancang untuk mencapai tujuan keselarasan implementasi suatu kebijakan.

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. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi nya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula

sebaliknya. Komunikasi yang dilakukan para petugas pelayanan PATEN dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara implementor akan menjadi optimal jika dalam prosesnya para pelaksana harus mengetahui apa yang harusnya para pelaksana kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan kerjakan. Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program PATEN.

Berdasarkan hal tersebut, koordinasi sebagai bagian dari komunikasi adalah sebuah proses yang berkelanjutan. Keberhasilan indikator koordinasi yang dikaitkan disini adalah bagaimana suatu informasi mengenai kebijakan PATEN yang dilakukan oleh pihak yang terlibat yakni pemangku kepentingan kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan dapat sampai dengan tepat kepada penerima Informasi yakni masyarakat dengan cara memaksimalkan seluruh media komunikasi sebagai suatu saluran informasi yang utuh. Dikaitkan dengan kebijakan pelayanan, keberhasilan koordinasi antar pihak-pihak yang berkepentingan adalah bagaimana kebijakan yang sudah dibuat dapat tersampaikan dengan baik kepada objek kebijakan yaitu masyarakat dan subjek kebijakan itu sendiri yaitu aparatur pemerintah. Bahkan tidak hanya sebatas penyampaian informasi, pemerintah Kecamatan Sawangan juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa pesan informasi yang disampaikan terkait kebijakan PATEN apakah sudah benar-benar dimengerti oleh aparatur dan masyarakat Kecamatan Sawangan.

5.1.4 Kesamaan

Pada dasarnya dibutuhkan komitmen dari semua *stakeholder* atau pelaku pelaksana kebijakan, karena sebuah kebijakan tidak akan berjalan dengan baik apabila orang-orang yang terkait didalamnya tidak mematuhi atau menjalankan kebijakan tersebut dengan sesuai regulasi dan standar prosedur yang berlaku, maka dibutuhkan kesadaran yang tinggi bukan mementingkan kepentingan kelompok tertentu saja. Implementor kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan harus mempunyai daya tanggap dan tetap konsisten untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam kebijakan yang telah dibuat.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara yang telah

dilakukan pada Kantor Kecamatan Sawangan mengenai kepatuhan dan daya tanggap pelaksana 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, hal ini didasarkan pada masyarakat yang cukup terbantu dengan adanya kebijakan PATEN ini, dikarenakan lebih efisien waktu dan juga lebih efektif dalam pelayanannya. Untuk penyampaian saran dan kritik dari masyarakat kepada kantor Kecamatan Sawangan juga diterima dengan baik dan dijelaskan secara detail.

Maka pada poin ini adalah sejauhmana kesamarataan yang dilakukan dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan dari Evaluasi Kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan. merupakan bagian penting dari proses implementasi suatu kebijakan, dimana tingkat kepatuhan dan adanya respons dari pihak Kecamatan Sawangan merupakan aksi nyata dari pelaksana untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam pengimplementasian Kebijakan PATEN ini agar dapat terlaksana dengan baik, secara optimal dan berdaya guna bagi masyarakat yang membutuhkan. Pihak Kecamatan Sawangan juga harus tegas dalam mengawasi regulasi mengenai pelayanan administrasi dan juga merubah pemikiran Masyarakat kecamatan Sawangan yang sebelumnya tidak mengetahui apa-apa mengenai kebijakan PATEN menjadi paham dan mendukung kebijakan tersebut dengan baik. Selain kepatuhan, permasalahan lainnya adalah ketanggapan. Namun, pada Kecamatan Sawangan menunjukkan respons Masyarakat yang mendukung penuh terhadap semua tingkatan dari birokrasi Kecamatan Sawangan, karena beberapa pegawai Kecamatan Sawangan memiliki daya tanggap yang cepat dalam pekerjaannya guna memberikan pelayanan publik yang maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan secara optimal.

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, dimana letak pengambil keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan, apakah letak sebuah kebijakan sudah tepat dan upaya yang dilakukan dalam pengambilan keputusan harus sesuai dengan implementasi kebijakan tersebut. Kemudian,

dalam kedudukan sebagai pembuat kebijakan dapat dijelaskan melalui peran dan tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sawangan dalam melayani masyarakat di kebijakan PATEN ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Sawangan dapat disimpulkan bahwa peran dan tanggung jawab tercipta karena penerimaan wewenang. Tanggung jawab harus sama dengan wewenang yang dimiliki, peran dan tanggung jawab timbul karena adanya hubungan antara atasan dan bawahan. Dan untuk mewujudkan tanggung jawab tersebut adalah dengan adanya upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Sawangan berupa adanya jaminan dan kemudahan yang akan didapatkan selama penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat menciptakan kualitas PATEN yang baik diterima oleh masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kesamarataan yang dimiliki oleh Kecamatan Sawangan yang terdiri dari aparatur kecamatan juga telah berupaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih memudahkan masyarakat. Latar belakang wewenang yang telah diberikan cukup dari masing-masing aparatur dapat memberikan stimulan positif pada setiap proses implementasi kebijakan PATEN. Jika dari aparatur sebagai pelaksana kebijakan menunjukkan tanggung jawab yang positif terhadap suatu kebijakan, terkhusus dalam mengayomi masyarakat dalam melakukan pelayanan, maka hal tersebut secara tidak langsung dapat menimbulkan respon positif dari masyarakat juga berupa partisipasi yang tinggi sehingga kedudukan aparatur Kecamatan Sawangan dapat memiliki peran yang jelas dalam menyikapi kebijakan ini.

5.1.5 Responsivitas

Bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan salah satunya ditentukan oleh sumber daya yang tersedia. Sumber daya ini dapat berupa tenaga kerja, keahlian, anggaran, sarana. Ketika pelaksana program memiliki kemampuan dan dukungan yang dibutuhkan oleh kebijakan, maka tingkat keberhasilan implementasinya juga akan tinggi. Oleh karena itu, sumber daya yang dikerahkan yaitu Sumber Daya Manusia pada Kecamatan Sawangan. 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.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara yang telah dilakukan pada Kecamatan Sawangan, dikatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan tingkah laku yang ramah, sopan dan santun diberikan oleh para pegawai pelayanan di Kecamatan Sawangan. Sumber daya manusia di kecamatan Sawangan memiliki kecukupan baik kualitas Sumber daya yang dimaksud dalam kebijakan PATEN ini yaitu sumber daya manusia yang bekerja di ruang pelayanan PATEN.

Sumber daya pelaksana kebijakan dan penerima kebijakan menjadi tolak ukur bagaimana suatu aspek responsivitas atau daya tanggap kebijakan memberikan manfaat ketika diterapkan. Suatu kebijakan akan tidak memberikan dampak positif bagi masyarakat jika masyarakat sebagai objek kebijakan belum mampu menangkap maksud baik dari kebijakan itu sendiri. Tidak hanya masyarakat Kecamatan Sawangan yang berpengaruh pada keberhasilan implementasi PATEN, perangkat Kecamatan sebagai pelaksana kebijakan juga harus menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, hal ini dapat mengakibatkan Masyarakat juga merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan mengindikasikan bahwa Sumber Daya Manusia di Kecamatan Sawangan juga menjadi kunci sukses dalam implementasi kebijakan PATEN.

5.1.6 Ketepatan

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.

Ketepatan dalam kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah diimplementasikan oleh Kecamatan Sawangan dalam menangani pelayanan administrasi kepada masyarakat ini adalah berupa syarat yang harus dipenuhi oleh Kecamatan dalam memberlakukan Kebijakan PATEN, yaitu syarat substantif, administratif dan teknis. Kemudian, dengan mekanisme kebijakan yang telah diatur dalam proses penyelenggaraan PATEN, dan faktor-faktor hambatan yang mempengaruhi implementasi Kebijakan PATEN pada Kecamatan Sawangan.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan 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, disamping itu terdapat faktor hambatan yang mempengaruhi dalam berlangsungnya implementasi kebijakan PATEN yaitu 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.

Dalam aspek ketepatan ini dapat diketahui juga bahwa Kecamatan Sawangan dalam kebijakan PATEN memiliki peluang adanya perubahan dalam hubungan sosial, politik dan ekonomi di Masyarakat di Kecamatan Sawangan. Penulis berargumen bahwa kebijakan PATEN dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan tersebut pastinya membawa pengaruh terhadap implementasi kebijakannya, seperti terpenuhinya aspek substantif, administratif, dan teknis yang dan didukung dengan adanya Standar Operasional Pelayanan yang

berlaku dapat membantu efektifitas pelayanan kepada Masyarakat jauh lebih baik, namun disamping terpenuhinya aspek maupun SOP yang berlaku untuk mengatur kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan ini, diperlukan juga penambahan jumlah Sumber Daya Manusia agar hambatan seperti kurangnya ketersediaan pegawai terutama pada loket pelayanan dapat teratasi hal ini dapat menghasilkan keselarasan antara beberapa kepentingan yang terpengaruh dalam implementasi kebijakan PATEN pada Kantor Kecamatan Sawangan.