

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang

Oleh:

Dila Firlena, Amni Z. Rahman

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Seodarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAKSI

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Bergas dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi PATEN di Kecamatan Bergas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan dan dokumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian fenomenologi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Bergas telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Kemudian, pada faktor struktur birokrasi dapat diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, PATEN

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2007:128). Penyelenggaraan pelayanan

publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Negara wajib memberikan pelayanan pada seluruh warga negara.

Namun, pada kenyataannya kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi masih terdapat masalah. Masalah yang dimaksud yaitu dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal sedangkan sudah sepatasnya wajib menyelenggarakan pelayanan yang mudah untuk diakses, sesuai kebutuhan warga, dilaksanakan dengan partisipatif serta berdasarkan norma yang berlaku.

Masalah diatas menunjukkan perlu adanya perhatian pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian, dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik maka terdapat sistem pelayanan terpadu yang termuat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 9 ayat (1). Kebijakan ini menetapkan adanya sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut

upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.

Kemudian, Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. Untuk mensukseskan PATEN ini, pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

PATEN harus diselenggarakan di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia. Salah satu contoh yang telah

menyelenggarakan PATEN yaitu di Kabupaten Semarang. Di Kabupaten Semarang, salah satu kecamatan yang telah menerapkan PATEN yaitu di Kecamatan Bergas. Penerapan PATEN di Kecamatan Bergas ditandai dengan adanya pendelegasian sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Semarang sebagaimana telah termuat dalam Peraturan Bupati Semarang Nomor 117 Tahun 2012.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bergas dilihat dari aspek fisik telah memiliki loket untuk pelayanan namun untuk sarana prasarana yang lain perlu ditingkatkan lagi seperti komputer. Pada aspek proses juga sudah baik karena warga memberi berkas, menunggu dan menerima dokumen hasil di dalam satu tempat. Pada aspek sumber daya manusia perlu ada perbaikan karena kualitas petugas dan jumlah petugas yang masih kurang, namun warga akan tetap dilayani meskipun kurangnya petugas.

Kemudian, pada aspek ketersediaan informasi juga sudah baik karena ada sosialisasi dengan memberi informasi mengenai PATEN. Warga dapat ikut berpartisipasi dengan memberi masukan dan keluhannya langsung kepada pihak kecamatan. Hal lain yang menghambat yaitu mengenai struktur organisasi karena diperlukan seksi bidang pelayanan untuk

menangani secara khusus tentang pelayanan di kecamatan.

Melihat masih adanya kekurangan yang terlihat, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Dari penelitian ini, diharapkan dapat mendeskripsikan sejauh mana implementasi yang telah dilaksanakan dan dapat memberi masukan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Oleh sebab itu, judul yang diangkat penulis pada penelitian ini adalah “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.”

B. TUJUAN

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.
2. Untuk mendeskripsikan apa saja hal yang mendorong dan menghambat dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.

C. TEORI

1. Administrasi Publik

Chandler dan Plano memberikan definisi mengenai administrasi publik yaitu proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk

memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan – keputusan dalam kebijakan publik (Pasolong,2007:7).

2. Kebijakan Publik

Definisi mengenai kebijakan publik yang diberikan William N. Dunn yaitu kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain (Pasolong,2007:39).

Tahapan Kebijakan Publik

Tahap kebijakan publik menurut Ripley, 1985:49 (Subarsono,2011:11) adalah penyusunan agenda, formulasi dan legitimasi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi terhadap implementasi, kinerja dan dampak kebijakan

3. Implementasi Kebijakan

Definisi implementasi kebijakan menurut Bernadine R. Wijaya dan Susilo Supardjo (Passolong,2007:57) adalah proses mentransformasikan suatu rencana ke dalam praktek.

Pendekatan Implementasi Kebijakan

Peter deLeon dan Linda deLeon (2001) dalam Nugroho(2012:437) mengemukakan bahwa pendekatan dalam implementasi

publik dapat dikelompokkan menjadi tiga generasi. Generasi pertama, yaitu memahami implementasi kebijakan sebagai masalah-masalah yang terjadi antara kebijakan dan eksekusinya. Generasi kedua, adalah generasi yang mengembangkan pendekatan implementasi kebijakan yang bersifat dari “atas ke bawah” (*top-downer perspective*). Muncul pendekatan *bottom-upper* disaat yang sama yang dikembangkan oleh Michael Lipsky dan Benny Hjem yang menganggap bahwa variabel aktor pelaksana implementasi kebijakan lebih menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Model Implementasi Grindle

Menurut Grindle (dalam Agustino, 2012:154) pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat dari dua hal, yaitu:

- a. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*design*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
- b. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu impak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok, tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik, ditentukan oleh tingkat

implementability kebijakan itu sendiri, yang terdiri atas:

1. *Content of Policy* (Isi Kebijakan): kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi, tipe manfaat, derajat perubahan yang ingin dicapai, letak pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber-sumber daya yang digunakan
2. *Context of Policy* (Lingkungan Kebijakan): kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana.

Model Implementasi Edward C III

Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu :

1. Komunikasi (Winarno, 2007:175) : penyampaian pesan, kejelasan pesan, dan konsistensi.
2. Sumberdaya (Winarno, 2007:181) : staf, informasi, wewenang dan fasilitas.
3. Disposisi/sikap (Winarno,2007:194) : efek disposisi, pengangkatan birokrat dan insentif.
4. Struktur Birokrasi (Winarno,2007: 202,203) : *Standard Operating Procedures* (SOP), fragmentasi.

D. FENOMENA PENELITIAN

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang
 - a. Proses implementasi PATEN di Kecamatan Bergas memperhatikan persyaratan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bergas, siapa saja pejabat penyelenggara PATEN di Kecamatan Bergas, bagaimana pembiayaan dan penerimaan dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bergas, bagaimana pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bergas.
 - b. Tercapainya tujuan PATEN dengan memperhatikan apakah tujuan kebijakan tercapai yang dapat dilihat dari perubahan yang terjadi dari adanya PATEN.
2. Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas :
 - a. Komunikasi : penyampaian informasi yang memperhatikan transmisi dan kejelasan.
 - b. Sumberdaya : ketersediaan dan kinerja petugas sebagai pelaksana PATEN dan fasilitas.

- c. Disposisi : tingkat kesadaran terhadap pelaksanaan program dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- d. Struktur birokrasi: bagaimana struktur birokrasi dalam rangka penyelenggaraan PATEN.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.

2. Fokus dan Lokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang, mendeskripsikan apa saja hal yang mendorong dan menghambat dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Lokus dalam penelitian ini adalah Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang

3. Subjek Penelitian

Dalam pemilihan informan dilakukan secara *purposive*. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Sekretaris Camat Kecamatan Bergas, Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kecamatan Bergas, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat di Kecamatan Bergas, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kecamatan Bergas, Kepala Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat,

dan Desa di Kecamatan Bergas, Kasubag Pemerintahan Umum di Sekertariat Daerah Kabupaten Semarang, dan Masyarakat selaku penerima pelayanan

4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono,2013:222).

5. Sumber Data

- a. Data Primer dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada informan.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari studi pustaka atau bahan informasi lain yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, baik dari tinjauan pustaka, dokumen-dokumen maupun dari penelitian sebelumnya.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumen.

7. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti memilih penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan penelitian fenomenologi.

8. Kualitas Data

Strategi validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber/ informan dimana informan yang dipilih adalah Kecamatan Bergas dan Sekertariat Daerah Bagian Tata Pemerintahan dan

masyarakat sebagai yang memperoleh pelayanan.

PEMBAHASAN

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bergas memang telah memenuhi syarat substantif dengan telah didukung oleh Peraturan Bupati Semarang Nomor 117 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati Semarang kepada Camat di Kabupaten Semarang tetapi masih memiliki kekurangan seperti loket yang di sediakan Kecamatan Bergas untuk pelayanan belum sesuai dengan yang telah diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 dan belum dapat memenuhi aspek pelaksana teknis sesuai dengan yang termuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 11.

Kecamatan Bergas dalam mengimplementasikan PATEN yang menjadi pejabat penyelenggara PATEN terdiri dari camat, sekcama dan seluruh seksi yang ada dikecamatan. Kemudian, dalam menyelenggarakan PATEN di Kecamatan Bergas, dana yang digunakan berasal dari dana APBD dan penerimaan yang diperoleh dari pelaksanaan PATEN dimasukkan ke dalam kas daerah.

Dalam melaksanakan PATEN di Kecamatan Bergas tiap tahun telah dilakukan bintek dengan fokus yang berbeda-beda tiap tahunnya untuk penyelenggaraan PATEN. Fokus bintek yang telah dilakukan seperti mengenai sarana prasarana, perbaikan kinerja internal, layanan yang diharapkan masyarakat.

Desa-desa yang ada di Kecamatan Bergas dapat dikatakan sudah tersentuh dengan PATEN. Masyarakat merasa puas dengan adanya PATEN. Setelah adanya PATEN, masyarakat merasa lebih dimudahkan dalam pelayanan karena setelah adanya PATEN proses atau prosedurnya menjadi lebih mudah. Selain itu, pelayanan yang dulunya di pungut biaya, sekarang tidak dipungut biaya lagi setelah adanya PATEN.

Dalam rangka penyelenggaraan PATEN, Kecamatan Bergas memiliki strategi untuk mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Kecamatan Bergas memberikan pelayanan terpadu kepada desa-desa yang letaknya jauh dari kantor Kecamatan Bergas. Dalam kegiatan ini, Kecamatan Bergas bekerja sama dengan instansi-instansi untuk memberikan pelayanan tersebut. Kegiatan ini sudah mendekatkan pelayanan pada masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

2. Faktor-Faktor yang Mendorong dan Menghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang

a. Komunikasi

Kecamatan Bergas telah melakukan penyampaian informasi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Penyampaian informasi dan memberi pemahaman mengenai PATEN dilakukan melalui sosialisasi kepada kepala desa/lurah, brosur, banner dan gambar-gambar yang ada di Kecamatan Bergas.

b. Sumberdaya

Dalam implementasi PATEN di Kecamatan Bergas staf dan fasilitas merupakan komponen yang masih terlihat menghambat. Kecamatan Bergas dalam mengimplementasi PATEN memiliki kekurangan kuantitas dan kualitas staf. Selain itu, fasilitas juga menghambat implementasi PATEN di Kecamatan Bergas. Fasilitas yang ada di Kecamatan Bergas dalam mengimplementasikan PATEN masih memiliki kekurangan.

c. Disposisi

Staf-staf di Kecamatan Bergas sadar terhadap pelaksanaan program karena staf di Kecamatan Bergas sudah memahami tugasnya baik tugasnya sendiri ataupun tugas seksi yang lain dan tidak ada penolakan dalam menjalankan tugasnya. Terkait dengan sikap petugas dalam

memberikan pelayanan, masyarakat menilai sikap petugas baik dan ramah saat memberikan pelayanan.

d. Struktur Birokrasi

Kecamatan Bergas dapat mengelola perizinan dan non perizinan dengan batasan yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Semarang Nomor 117 Tahun 2012. Namun, untuk perizinan dengan kriteria diatas yang telah di tentukan dalam Peraturan Bupati Semarang Nomor 117 Tahun 2012, dikelola oleh kabupaten/kota. Hal ini menunjukkan adanya pemangkasan struktur birokrasi dimana masyarakat dimudahkan dalam memperoleh pelayanan dan dapat mendekatkan pelayanan pada masyarakat.

Masyarakat dimudahkan karena untuk memperoleh pelayanan cukup datang ke Kecamatan Bergas dalam mengurus perizinan dan non perizinan yang dilakukan dalam satu tempat dan tidak perlu untuk mengurusnya di tempat lain karena dapat diurus di kecamatan dan tidak direpotkan dengan birokrasi.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang

Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik.

Kecamatan Bergas telah memenuhi syarat substantif, memiliki standar pelayanan dan menyediakan sarana prasarana dan adanya pelaksana teknis namun masih memiliki kekurangan pada sarana prasarana dan pelaksana teknis. Pejabat penyelenggara PATEN di Kecamatan Bergas adalah camat, sekretaris kecamatan dan semua seksi yang ada di Kecamatan Bergas. Dalam mengimplementasikan PATEN di Kecamatan Bergas diperoleh dana dari APBD. Kemudian, dalam mengimplementasikan PATEN di Kecamatan Bergas telah dilakukan bintek setiap tahunnya.

Setelah adanya PATEN di Kecamatan Bergas, masyarakat merasa pelayanan yang di dapat menjadi lebih baik seperti pada proses pelayanan dan biaya. Kemudian, Kecamatan Bergas berstrategi untuk mengadakan pelayanan terpadu kepada desa-desa yang letaknya jauh dari kantor Kecamatan Bergas dan bekerja sama dengan instansi-instansi. Kegiatan ini dapat mendekatkan pelayanan pada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana sesuai dengan tujuan PATEN.

2. Faktor-Faktor yang Mendorong dan Menghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang

a. Faktor pendorong

Faktor pendorong implementasi PATEN di Kecamatan Bergas yang pertama adalah komunikasi karena Kecamatan Bergas telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN pada masyarakat.

Faktor pendorong yang kedua adalah disposisi/ sikap karena staf di Kecamatan Bergas sudah memahami tugasnya serta tidak ada penolakan dalam menjalankan tugasnya. Kemudian, masyarakat merasa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Faktor pendorong yang ketiga adalah struktur birokrasi karena adanya pemangkasan struktur birokrasi dimana masyarakat dimudahkan dalam memperoleh pelayanan dengan dapat mengurus perizinan dan non perizinan di kecamatan sesuai kriteria yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Semarang Nomor 117 Tahun 2012. Hal ini juga menunjukkan bahwa PATEN dapat mendekatkan pelayanan pada masyarakat.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah sumber daya. Ketersediaan dan kualitas staf di Kecamatan Bergas masih kurang. Selain itu, fasilitas juga masih kurang karena fasilitas yang ada belum menunjang staf melaksanakan tugas dan memberi

pelayanan dalam rangka penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bergas.

B. SARAN

1. Perlu adanya kebijakan yang dibuat Camat untuk mengadakan pelayanan terpadu kepada desa-desa yang letaknya jauh dari kantor Kecamatan Bergas dengan membuat jadwal tetap dalam mengadakan pelayanan terpadu. Hal ini dikarenakan terdapat desa yang jauh dari kantor Kecamatan Bergas sehingga sulit untuk mengakses pelayanan.

2. a. Faktor Pendorong

Mengenai komunikasi, Kecamatan Bergas diharapkan dapat mengadakan kegiatan yang terkait PATEN di setiap desa agar masyarakat lebih mengetahui tentang PATEN seperti workshop. Mengenai disposisi, staf di Kecamatan Bergas dapat diberikan award atau penghargaan bagi staf yang melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini dilakukan agar staf lebih terpacu dan semangat dalam menjalankan tugasnya maupun memberi pelayanan dengan baik. Selanjutnya mengenai struktur birokrasi, Kecamatan Bergas diharapkan dapat mengelola dengan baik perizinan dan non perizinan sebagaimana sesuai peraturan Bupati Semarang Nomor 117 Tahun 2012 agar

masyarakat dapat dimudahkan dan merasa puas.

b. Faktor Penghambat

Sehubungan dengan sumberdaya sebagai faktor penghambat dalam implementasi PATEN di Kecamatan Bergas, maka ketersediaan sumber daya manusia (staf) dalam implementasi PATEN di Kecamatan Bergas perlu penambahan sumber daya manusia (staf) agar penyelenggaraan PATEN menjadi efektif. Kemudian, terkait dengan kualitas sumber daya manusia (staf) dalam implementasi PATEN di Kecamatan Bergas, maka perlu adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan staf seperti melalui diklat. Mengenai kelengkapan dan kehandalan sarana prasarana yang belum lengkap dan belum sesuai dengan apa yang ditetapkan, hendaknya Kecamatan Bergas dapat melengkapinya untuk penyelenggaraan PATEN agar dapat berjalan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Azwar, Saifuddin, 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, W.J. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga, Terjemahan Achmad Fawaid)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media

Machfoedz, Ircham. 2007. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Fitramaya

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Riant, Nugroho. 2012. *Public Policy*. PT. Alex Media Komputindo Gramedia: Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara

Stephen, Robbins. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat

Subarsono, AG. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Winanrno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo

Non Buku:

Kebijakan Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN). Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Keputusan Camat Bergas Nomor 061 /004/ I / 2015 Tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan Bergas

Peraturan Bupati Semarang No 117 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Semarang Kepada Camat di Kabupaten Semarang.

Skripsi/Tesis :

Ariantika, Cindy. 2013. *Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Playanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mlonggo, Kabupaten Jepara*. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik Universitas Diponegoro

Rosyid, Moh. 2012. *Perkembangan Komunitas Samin Di Kudus Dan Perlawanannya Terhadap Program Pembangunan Irigasi Tahun 1986*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Internet:

<http://mughtareffendiharahap.blogspot.com/2014/02/program-pelayanan-administrasi-terpadu.html> Diakses pada 12 Oktober 2014

<http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/2011/01/jenis-dan-pola-pelayanan-publik.html> Diakses pada 19 Oktober 2014

<http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf> Diakses pada 9 November 2014

<http://www.ut.ac.id/html/suplemen/ipem4431/NASKAHWEB/TOPIK1/Pelayanan%20Publik.doc> Diakses pada 9 November 2014