



Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan

Muhammad Fajar Yudistira¹, Tunggul Sihombing²

¹Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

²Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

*Corresponding Author: scapegoat141201@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 27 Nov 2024

Revised 01 Nov 2024

Accepted 14 Nov 2024

Available online:

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>

E-ISSN: XXX

P-ISSN: XXX

How to cite:

Yudistira, M. F., & Sihombing, T. (2024). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan.

ABSTRAK

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Kementerian Dalam Negeri melaksanakan program di bidang pelayanan publik terutama di administrasi kependudukan berupa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di daerah dan jauh dari pemerintahan pusat. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang program ini dan keluhan masyarakat mengenai kurang optimalnya pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaannya. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara rinci implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan.

Pelayanan ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan. Data Analisis kualitatif dengan indikator pelayanan dengan elemen seperti Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Manusia, Karakteristik Agen Pelaksana, Disposisi dan Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik.

Hasil dari penelitian dalam implementasi program PATEN di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan menunjukkan bahwa *implementor* kebijakan telah memahami sasaran kebijakan yaitu masyarakat Kecamatan Medan Perjuangan yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaan PATEN jumlah SDM yang ada masih kurang khususnya untuk tenaga perekaman data yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan. SOP yang digunakan adalah SOP Disdukcapil Kota Medan dan tidak menggunakan juknis PATEN yang seharusnya berupa Permendagri No. 4 Tahun 2010 serta mempengaruhi kejelasan tentang pelayanan. Disposisi atau sikap para *implementor* program PATEN sudah cukup baik

Kata Kunci: Implementasi Program, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

One form of public service that is very important for the community is population administration services. On the other hand, population administration services are also a source of problems such as maladministration and bureaucratic pathology. The Ministry of Home Affairs implements a program in the field of public services, especially in population administration in the form of Integrated Sub-district Administration Services which aims to bring public services closer to the community, especially in the regions and far from the central government. There are still people who do not know about this program and public complaints about the less than optimal services provided in its implementation. This study aims to describe in detail the implementation of the Integrated Sub-district



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

Administration Services (PATEN) program in improving the quality of service at the Medan Perjuangan Sub-district Office.

This service uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection was carried out using interview, observation, and documentation techniques related to the implementation of the Integrated Sub-district Administration Services (PATEN) program in improving the quality of service at the Medan Perjuangan Sub-district Office. Qualitative analysis data with indicators of Human Resources, Human Resources, Characteristics of Implementing Agents, Disposition and Economic, Social and Political Environment.

The results of the study in the implementation of the PATEN program at the Medan Perjuangan District Office showed that the policy implementers had understood the policy targets, namely the Medan Perjuangan District community who needed population administration services. In the implementation of PATEN, the number of existing human resources was still lacking, especially for data recording personnel, which affected the timeliness of service. The SOP used was the Medan City Disdukcapil SOP and did not use the PATEN technical instructions which should be in the form of Permendagri No. 4 of 2010 and affected the clarity of service. The disposition or attitude of the PATEN program implementers was quite good

Key Word: *Program Implementation, District Integrated Administrative Services (PATEN), Quality of Service.*

1. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola dan birokrasi pemerintahan yang baik (Good Governance) untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, daerah harus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat melayani masyarakat dengan baik secara efektif dan efisien. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan optimalisasi peran Kecamatan. Pada dasarnya kondisi wilayah yang letak geografisnya sulit dijangkau, terutama karena berada di daerah terpencil dan transportasi yang sulit merupakan faktor penghambat yang harus dieliminasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik serta merupakan faktor pendorong dilaksanakannya pelimpahan otonomi dari pemerintah pusat ke daerah. Secara filosofis, Kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Maka dari itu, Camat perlu melaksanakan kewenangan. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan idealnya dapat meningkatkan semangat dari Camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. Dalam penyelenggaraan otonomi, peran Camat sangat diperlukan dan dapat lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya.

Kecamatan adalah salah satu bentuk instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Posisi Kecamatan sebagai sub-sistem pemerintahan di Indonesia, memiliki kedudukan yang cukup strategis serta memainkan peran fungsional dalam praktek pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan. Hal ini selaras dengan tujuan diberikannya otonomi daerah dan keberadaan daerah untuk mensejahterahkan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis oleh Suwandi (2002). Maka dari itu, dengan asumsi instansi pemerintahan daerah lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan, kewenangan pemerintahan diberikan secara penuh kepada daerah Kabupaten/Kota/Kecamatan. Selain itu, ditemukannya kesesuaian dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004); yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, menimbulkan diperlukannya penguatan unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diterapkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, dilihat dari waktu dan biaya akan lebih efektif dan efisien jika pelayanan administrasi dapat diterapkan melalui Kecamatan.

Dalam aspek penerapan dan bukti nyata yang terjadi dilapangan akan pelayanan publik adalah program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat Kecamatan. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibentuk dengan maksud untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, PATEN diselenggarakan dengan Kecamatan sebagai aktor pelaksana yang terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan beserta Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi tersebut. Serta pendelegasian sebagian kewenangan meliputi bidang perizinan dan non perizinan.

Syarat yang harus dipenuhi guna mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut sebagaimana ditetapkan dalam PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, adalah:

1. Syarat Substantif, yang memerlukan adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota
2. Syarat Administratif, mencakup diadakannya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota
3. Syarat Teknis, yang meliputi sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Terkait pelimpahan kewenangan dari Bupati/Kota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non-perizinan dan merupakan landasan hukum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), telah tertuang didalam Peraturan Wali Kota Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan. Lebih lanjut melalui Peraturan Wali Kota Medan Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan, turut diberikan penjelasan tambahan mengenai standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Adapun Permasalahan yang timbul saat ini terhadap pelayanan publik adalah terkonsentrasinya wewenang di tingkat kabupaten/kota. Inefektifitas pelayanan kepada masyarakat sebagai akibat dari beban kerja yang terlalu berat (overload), berdampak kepada format membengkaknya kelembagaan organisasi di tingkat kabupaten/kota. Pergeseran paradigma yang memposisikan pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat, sudah selayaknya diikuti oleh revitalisasi kecamatan sebagai salah satu unit pelayanan terdekat dengan masyarakat. Selain itu, terdapat kecenderungan kecamatan sebagai organisasi perangkat daerah dengan fungsi minimal. Apabila kecamatan hanya melakukan tugas-tugas rutin administrasi saja, maka hal ini adalah pemborosan sesuai dengan yang diutarakan oleh Afrizal J. (2008).

Dalam upaya mencegah pemborosan akibat fungsi yang minimal tersebut, desentralisasi pelayanan publik perlu dilakukan melalui pendelegasian kewenangan. Oleh karena itu, khusus untuk pelayanan yang sederhana, mudah, cepat serta tanpa membutuhkan prasyarat teknis tinggi, sudah sepantasnya cukup diselenggarakan oleh Kecamatan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (Wasistiono, Nurdin, dan Fahrurrozi, 2009). Kecamatan Medan Perjuangan adalah salah satu instansi pemerintah dengan aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun bentuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan yaitu:

1. Pembuatan dokumen kependudukan seperti e-KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Antar Kecamatan, dan Surat Keterangan Keluar Daerah;
2. Surat Pernyataan Ahli Waris
3. Surat Keterangan Tidak Mampu
4. Surat Keterangan Domisili Partai Politik
5. Pengurusan Surat Dispensasi Nikah
6. Surat Hak Milk Tanah
7. Pengurusan Surat Pelepasan Penguasaan Tanah Dengan Ganti Rugi

Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan, yang sejalan dengan tujuan awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan, dimana melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu, lokasi Kecamatan jelas lebih relatif mudah dijangkau oleh masyarakat bila dibandingkan dengan Kabupaten/Kota dan meminimalisir waktu dan biaya yang diperlukan.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dalam bentuk cerita rinci terkait yang diteliti. Pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dimana menghasilkan data deskriptif berbentuk narasi atau lisan orang- orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif mempunyai karakteristik natural sebagai sumber data langsung, deskriptif, proses lebih dipentingkan daripada hasil. Analisis dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisis induktif dan makna- makna merupakan hal yang esensial (Moleong, 2006:04).

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pada pertimbangan peneliti bahwa model implementasi kebijakan yang digunakan sangat relevan dengan fenomena permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Medan Perjuangan. Terutama dalam konteks Implementasi Program Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN).

2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dan teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari data primer dan data skunder, Dimana data primer diperoleh dari survei, observasi dan wawancara dengan melakukan pengamatan dan pencatatan serta sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dengan demikian peneliti dengan mengadakan pengamatan langsung untuk melihat secara jelas bagaimana permasalahan yang ada dapat diteliti dengan benar.

- a. Wawancara
Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan melalui dialog langsung secara lisan terhadap sebagian responden yang dianggap perlu dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disediakan.
- b. Dokumentasi
Pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Bersumber dari referensi dan buku perpustakaan, catatan, jurnal, koran, arsip, gambar atau foto pada acara tertentu yang berada di lokasi penelitian.
- c. Materi audio dan visual
Data ini bisa berupa foto, objek-objek seni, videotape, atau segala jenis suara berbunyi.

2.3 Penentuan Informan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. Menurut Ibrahim (2018: 74), *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan unik untuk memberikan informasi penting dan memilih informan yang sulit dicapai serta mengidentifikasi informan tertentu dengan wawancara mendalam. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, pengumpulan data diarahkan sesuai dengan kebutuhan peneliti dan penetapan informan yang benar-benar menguasai informasi yang dibutuhkan serta dapat dipercaya sebagai sumber data. Oleh dengan itu adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Informan Kunci yaitu Camat/Sekretaris Camat, Kecamatan Medan Perjuangan.
2. Informan Utama, dalam penelitian ini peneliti menggunakan Informan Utama adalah Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan Staff Kantor Camat Medan Perjuangan sebanyak 2 orang yaitu Kepala Sub Bagian Umum serta Kepala Seksi Tata Pemerintahan.
3. Informan Tambahan, mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Informan Tambahan yaitu Masyarakat di Kecamatan Medan Perjuangan.

2.4 Teknis Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*Data Reduction*). Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono 2013:247).
2. Penyajian Data (*Data Display*). Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2013:249).
3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2013:252).

2.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah salah satu teknik yang dibutuhkan dalam menentukan validitas dan reabilitas data yang diperoleh oleh peneliti. Pada penelitian ini untuk menguji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas yang dimana uji kredibilitas adalah sekumpulan data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Dalam uji kredibilitas pada penelitian ini menggunakan proses pengumpulan data dengan cara Teknik Triangulasi data. Pengecekan keabsahan data dengan sumber menurut Moleong (2011: 331) dapat diketahui dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan narasumber di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan dengan apa yang dikatakan narasumber tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan narasumber seperti individu yang merupakan rakyat biasa, individu yang berpendidikan menengah atau tinggi, individu berada, ataupun individu pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan

1.1 Sumber Daya Keuangan dan Infrastruktur

Untuk mendukung kegiatan operasional dibutuhkan sumber daya keuangan untuk menunjang kegiatan atau suatu program. Dengan adanya sumber daya keuangan yang memadai akan memberikan sumbangan besar untuk keberhasilan implementasi suatu program. Terkait dengan sumber daya keuangan mengenai anggaran menurut Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub. Bagian Umum tentang anggaran dalam implementasi program PATEN perihal pelayanan administrasi kependudukan:

"Menegenai perihal anggaran, bisa dikatakan semuanya dapat terpenuhi untuk kegiatan perekaman data atau program yang kami lakukan. Anggaran yang kifa gunakan juga tidak menggunakan

anggaran yang dialokasikan khusus untuk melaksanakan program, melainkan menggunakan anggaran yang memang secara rutin kedinasan yang selama ini gunakan.” (Wawancara Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub. Bagian Umum, 26 Maret 2024).

Implementasi program PATEN menggunakan anggaran yang secara rutin kedinasan gunakan, dan tidak ada dana yang dialokasikan secara khusus teruntuk pelaksanaan program. Anggaran sangat penting dalam mendukung berjalannya program, adapun anggaran yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan dan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dana yang berasal dari DAK (Dana Alokasi Khusus). Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub. Bagian Umum bahwa:

“Kalau anggaran untuk perekaman data di Kecamatan Medan Perjuangan ya merupakan DAK (Dana Alokasi Khusus). Jadi kalau untuk pelaksanaan program PATEN terutama pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi perekaman dan sebagainya sih lebih banyak di bantu pusat bukan daerah ya seperti DAK (Dana Alokasi Khusus), jadi untuk menjalankan program PATEN menggunakan dana tersebut juga.” (Wawancara Kepala Sub. Bagian Umum, 27 Maret 2024).

Dana Alokasi Khusus atau DAK merupakan dana yang dialokasikan kepada daerah tertentu dengan tujuan dapat terbantunya kegiatan khusus yang merupakan urusan daerah dan sesuai dengan prioritas nasional; yang bersumber dari pendapatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 106 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Administrasi Kependudukan, adapun ruang lingkup kegiatan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi pemerintah daerah Kabupaten/Kota yaitu salah satunya dalam hal penerbitan dokumen kependudukan dan identitas resmi kependudukan yang diantaranya pengadaan kartu identitas masyarakat dan Kartu Keluarga. Sehingga, dalam program PATEN dalam pelayanan administrasi Kependudukan dana yang digunakan yaitu dana yang berasal dari Dana Alokasi Umum (DAK). Terkait masalah anggaran digunakan dalam implementasi program PATEN, dirasakan masih cukup menggunakan anggaran yang berasal dari DAK. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan Ibu Yunita Fitriana selaku Kasi Tata Pemerintahan dan mengepalai dan bertanggung jawab dalam perekaman data terkait pelayanan administrasi kependudukan.

“Terkait anggaran ya kita kan ada anggaran dari pusat, maka dari itu kita maksimalkan kegiatan dan pelayanan dari anggaran tersebut. Untuk saat ini kita rasa pelayanan administrasi kependudukan masih dapat berjalan, masih cukup, dan mendukung namun untuk kegiatan sosialisasi dan sebagainya terkait pelayanan administrasi kependudukan dari Kecamatan mungkin kita perlukan untuk penambahan anggaran.” (Wawancara Kepala Seksi Tata Pemerintahan, 26 Mei 2024).

Berdasarkan beberapa pernyataan dari hasil wawancara diatas, diketahui bahwa untuk anggaran yang digunakan yaitu anggaran rutin yang biasa digunakan kedinasan dan tidak ada anggaran yang dialokasikan khusus untuk implementasi program PATEN. Hal ini juga dikarenakan dalam pelaksanaan program PATEN khususnya dalam pelayanan perekaman data penduduk dalam administrasi kependudukan, tetap dilakukan di Kecamatan Medan perjuangan seperti pelayanan pengurusan administrasi kependudukan pada biasanya yang diberikan kepada masyarakat umum. Anggaran tersebut yang digunakan yaitu Dana Alokasi Khusus (DAK). Anggaran yang ada ini pun dirasakan masih cukup dan memadai dalam mendukung program PATEN yang dilaksanakan oleh Kecamatan Medan Perjuangan walaupun belum memadai untuk kegiatan sosialisasi terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Ketersediaan infrastruktur dan fasilitas sebagai salah satu faktor pendukung dan indikator penilaian tercapainya implementasi program PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan dinilai cukup memadai. Berdasarkan observasi (27 Maret 2024), Untuk pegawai yang bekerja di dalam kantor difasilitasi oleh sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas nya. Setiap pegawai yang bekerja di dalam kantor diberikan fasilitas berupa komputer, printer dan wifi yang akan digunakan untuk keperluan administrasi seperti menginput data dari berkas yang telah dikumpulkan dari masyarakat. Proses perekaman data seperti wajah, sidik jari, retina mata, dan foto yang diperlukan untuk pelayanan administrasi kependudukan juga tersedia untuk dioperasikan oleh pihak pelaksana dan masyarakat sebagai konsumennya. Hal ini didukung oleh Ibu Yunita Fitriana selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan yang menanggungjawab proses perekaman data (Perwakilan Camat Medan Perjuangan), yang mengatakan bahwa:

“Untuk pegawai di kantor, setiap pegawai pasti diberikan fasilitas seperti komputer, printer dan juga wifi untuk menunjang pekerjaannya, nah untuk perekaman data ini mereka diberikan kamera untuk proses foto masyarakat dalam pengurusan misalnya KTP, alat perekam retina mata, dan fingerprint scanner untuk perekaman sidik jari masyarakat.” (Wawancara Kepala Seksi Tata Pemerintahan, 26 Maret 2024).

Fasilitas yang disediakan kepada pihak pelaksana program khususnya pegawai yang menangani perekaman data dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang berfungsi untuk merekam data biometric (data fisik) masyarakat, diantaranya adalah set kamera DLSR untuk foto masyarakat pengguna layanan, retina scanner untuk merekam data retina (bola mata), dan fingerprint scanner (perekam sidik jari). Alat-alat tersebut menjadi sarana terpenting dalam kegiatan perekaman data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan.

Kantor Kecamatan Medan Perjuangan juga memberikan sarana dan prasarana kepada masyarakat untuk menunjang program PATEN dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Medan Perjuangan berupa loket pelayanan maupun ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat dan juga masyarakat yang disabilitas karena kantor dan pelayanan pada kantor ini dibuat dengan konsep ramah disabilitas (Observasi, 4 Maret 2024). Hal ini tentunya didasari juga oleh Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kasubag Umum, yang mengatakan bahwa:

“Banyak fasilitas yang telah diberikan kepada masyarakat antara lain loket pelayanan, ruang tunggu, ada juga ruang tunggu yang difasilitasi dengan TV flatscreen dan monitor SKM (Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat diisi oleh feedback masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Terlebih lagi kantor kita ini sudah dibuat dengan konsep ramah disabilitas dan kita sediakan kursi roda yang tujuannya agar dapat menjangkau semua kalangan masyarakat.” (Wawancara Kepala Sub Bagian Umum, 27 Maret 2024).

Fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Camat Medan Perjuangan yaitu loket pelayanan, ruang tunggu, monitor SKM, dan kursi roda yang disediakan untuk masyarakat disabilitas. Loket pelayanan tersebut dilengkapi dengan TV flatscreen dan monitor SKM atau Survey Kepuasan Masyarakat yang digunakan untuk merekam feedback masyarakat terkait produk pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat yang mengantri diberikan ruang tunggu yang nyaman dan monitor Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat menilai feedback masyarakat setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Medan Perjuangan seperti terlihat pada gambar di atas. Namun observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan mengungkapkan masalah terkait pelayanan administrasi kependudukan berupa belum tersedianya nomor antrian dan informasi memadai mengenai persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang merupakan bagian dari PATEN. Hal tersebut didasari oleh salah satu masyarakat Kelurahan Sei Kera Hilir yang mengatakan bahwa:

“Ya pas saya pertama ke loket kan saya tanya kepada petugasnya dimana bisa ambil nomor antrian karena takutnya saya nyerobot antrian orang kan, dan rupanya diinformasikan oleh petugasnya supaya nunggu dulu nanti dipanggil. Kalau dipanggil sesuai giliran kan syukur seperti yang saya alami ini tapi alangkah baiknya kalau ada nomor antrian supaya lebih jelas lagi bagi masyarakatnya”. (Wawancara Masyarakat, 26 Maret 2024).

Informasi di atas memberikan gambaran bahwa ada kebutuhan yang dirasakan oleh masyarakat Kelurahan Sei Kera Hilir untuk adanya nomor antrian yang lebih terstruktur dan jelas saat mengurus sesuatu di loket pelayanan. Dengan adanya nomor antrian, diharapkan proses antrian dapat lebih teratur, efisien, dan mengurangi potensi konflik antar masyarakat yang ingin mengurus hal yang sama. Masyarakat juga menyambut baik jika proses antrian dilakukan sesuai dengan giliran untuk menciptakan pengalaman yang adil bagi semua pihak yang membutuhkan layanan tersebut. Mengenai informasi yang diterima dari masyarakat tersebut, bapak Amaluddin selaku Kepala Sub Bagian Umum memberikan respon pernyataan berupa:

“Memang benar untuk nomor antrian kita tidak menyediakan, didasari asumsi dan pengalaman kita selama ini karena Kecamatan ini sebagai instansi pemerintah yang berada di daerah, kapasitasnya kecil ya dan masyarakat pengguna layanan juga tidak banyak. Kita rasa bisa kita handle dan waktu

tunggunya juga tidak terlalu lama karena kita usahakan selesai secepatnya apa yang mereka perlukan. Adapun terkait informasi mengenai persyaratan dalam bentuk spanduk atau banner itu kita juga cuma ada dari Disdukcapil Kota Medan berupa informasi tentang aplikasi IKD tersebut. Dan kedepannya mungkin akan kita tingkatkan dengan pengadaan fasilitas seperti yang tadi disebutkan karena itu juga banner dan sosialisasi terkait administrasi kependudukan sebenarnya dari Disdukcapil Kota Medan." (Wawancara, Kepala Sub Bagian Umum 27 Maret 2024)

Berdasarkan wawancara, observasi mengenai sumber daya keuangan dan fasilitas (sarana dan prasarana) yang ada di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan belum maksimal dikarenakan masih terkendalanya di bidang pengadaan nomor antrian dan media informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan. Namun hal tersebut tidak menyurutkan semangat Kantor Kecamatan Medan Perjuangan dalam melaksanakan program PATEN terutama dalam penyediaan pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan; dengan terfasilitasinya setiap pegawai dengan komputer, printer, wifi, alat perekaman data seperti set kamera, retina scanner, dan fingerprint scanner yang khususnya digunakan oleh pihak pelaksana dalam perekaman data yang diperlukan dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, serta untuk masyarakat yang sedang mengurus berkas kemudian mengantri diberikan loket pelayanan dan ruang tunggu yang sangat nyaman. Selain tentang infrastruktur pada model implementasi Van Meter dan Van Horn juga menyatakan bahwa sumberdaya berkaitan tentang sumber daya manusia.

1.2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam implementasi program PATEN, karena tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia maka program PATEN tidak dapat berjalan dan berhasil. Menurut Hamali (2016:2) menyatakan bahwa Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Dalam proses implementasi program PATEN kemampuan sumber daya manusia sangat dibutuhkan sebagai implementor program. Dalam menjalankan suatu organisasi sumber daya manusia memiliki peranan penting didalamnya. Sumber daya manusia yang handal dan yang tepat sesuai dengan kemampuan dan bidangnya akan menunjang program ataupun kebijakan. Dalam rangka menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan juga program strategis yang dibiayai APBN, Kantor Camat Medan Perjuangan saat ini memiliki Pegawai Negeri Sipil berjumlah 25 orang yang terdiri dari:

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Medan Perjuangan Berdasarkan Bagian dan Jabatan

| No. | Jabatan | Jumlah |
|-----|--|---------|
| 1 | Camat | 1 Orang |
| 2 | Sekretaris Camat | 1 Orang |
| 3 | Sub Bagian Umum | 3 Orang |
| 4 | Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program | 5 Orang |
| 5 | Seksi Tata Pemerintahan | 3 Orang |
| 6 | Seksi Pemberdayaan Masyarakat | 4 Orang |
| 7 | Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum | 3 Orang |
| 8 | Seksi Kesejahteraan Sosial | 2 Orang |
| 9 | Seksi Sarana dan Prasarana Wilayah | 3 Orang |

Sumber: Data Kantor Kecamatan Medan Perjuangan, 2024

Sesuai dengan tabel terlampir di atas, Kantor Camat Medan Perjuangan saat ini memiliki Pegawai Negeri Sipil berjumlah 25 orang yang terdiri dari 2 Sub Bagian berupa Bagian Umum dan Keuangan serta 5 Seksi yang dikepalai oleh Kepala Seksi masing-masing bagian. Sumber daya manusia dalam implementasi program PATEN yang terdapat di dalam organisasi Kantor Camat Medan Perjuangan meliputi seluruh pegawai atau orang-orang yang melakukan aktivitas-aktivitas yang berkenaan dengan implementasi program. Terkait hal ini peneliti menanyakan mengenai SDM di Kantor Camat Medan Perjuangan khususnya pegawai yang menangani program PATEN terkait pelayanan administrasi kependudukan kepada Ibu Yunita Fitriana selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan mengenai sumber daya manusia yang ada dalam menjalankan program PATEN bahwa:

“Sumber daya manusia yang ada dapat dibilang sudah mendukung dan kompeten pada bidangnya dalam menjalankan tugas dan program PATEN ini. Petugas kita juga sudah mengetahui pembagian dan kapasitas tugasnya masing-masing.” (Wawancara Kepala Seksi Tata Pemerintahan, 27 April 2024).

Kemudian, menurut Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub. Bagian Umum Kantor Kecamatan Medan Perjuangan tentang sumber daya manusia dalam implementasi program PATEN bahwa:

“Kalau untuk SDM yang menjalankan dan terlibat dalam program dari segi kualitas dikatakan sudah cukup mendukung serta sesuai dengan kompetensinya, namun dari segi kuantitas terdapat keterbatasan atau kekurangan SDM. Karena untuk perekaman data yang diperlukan untuk pengurusan dokumen kependudukan masih dari kita dan tenaga dari pihak Disdukcapil Kota Medan hanya mengumpulkan berkas dan mengantarkan produk jadinya.” (Wawancara Kasubag Umum, 27 April 2024).

Namun, dari segi kuantitas sumber daya manusia yang ada dalam menjalankan program PATEN dikatakan masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Hal ini diperjelas oleh pernyataan dari Ibu Yunita Fitriana selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan bahwa;

“Dari segi kuantitas, SDM kita memang dikatakan kurang. Contohnya waktu saat kegiatan perekaman data penduduk, masyarakat banyak yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan namun terkadang mereka kekurangan berkas yang diperlukan, atau harus diarahkan satu-persatu disaat pendaftaran aplikasi IKD untuk aktivasi e-KTP, yang tentunya memakan waktu cukup lama sehingga kitanya juga kewalahan. Sedangkan di loket petugas hanya dapat menangani beberapa masyarakat dalam waktu yang bersamaan. Karena kita juga terkait program ini tidak ada tim khususnya dan hanya dari pegawai Camat, dan petugas Capil hanya mengumpulkan berkas dan mengantarkan produk akhir dari Disdukcapil Kota Medan.” (Wawancara Kepala Seksi Tata Pemerintahan, 27 Maret 2024).

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti menemukan masyarakat yang merasakan dampak terkait masih perlunya edukasi dari masyarakat terhadap proses perekaman data dan aktivasi awal e-KTP melalui aplikasi IKD dari Disdukcapil Kota Medan. Yang mengutarakan bahwa:

“Memang saya sendiri kurang mengerti kalau mengurus KK, KTP, segala macam ini harus install aplikasi dulu IKD namanya. Saya sendiri juga sudah tua ya makanya saya kurang ngerti dan untung pegawainya baik mau mengajari tapi saya tidak enak juga jadinya banyak yang ngantri di belakang saya. Kalau sudah diinformasikan sebelumnya kan enak mungkin ga kaya gini jadinya.” (Wawancara Masyarakat Kelurahan Pahlawan, 27 Mei 2024).

Implementasi program PATEN khususnya dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan berupa KTP dilakukan tetap di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan. Mengenai informasi yang didapat dari masyarakat tersebut Kantor Camat Medan Perjuangan mengatasi keterbatasan pada sumber daya manusia di Kantor Camat Medan Perjuangan mengenai pelayanan perekaman data kependudukan dari segi kuantitasnya mengakibatkan terkadang tugas yang ada dilakukan oleh sumber daya manusia yaitu secara teamwork pada saat melakukan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan berupa KTP dan KK ini. Berikut pernyataan dari Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Seksi Bagian Umum mengenai tugas yang dilakukan secara teamwork dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan berupa KTP dan KK bahwa:

“Kalau SDM yang ada untuk menjalankan tugas berupa perekaman data nya kewalahan maka kami bantu dengan tambahan SDM dari berbagai bidang seperti tenaga honor dari seksi lain sehingga bisa dibilang kami kerjanya teamwork.” (Wawancara Kepala Sub Bagian Umum, 27 Maret 2024).

Wawancara diatas menjelaskan bahwa bahwa dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, terdapat kerja sama tim yang baik antara berbagai bidang di bagian umum. Ketika tim yang ada merasa kesulitan atau kewalahan dalam menjalankan tugas perekaman data, mereka mendapat bantuan tambahan dari sumber daya manusia (SDM) dari berbagai seksi, termasuk tenaga honorer dari seksi

lainPendapat yang sama dikemukakan oleh informan lainnya yaitu Bapak Aulia selaku Staff Seksi Tata Pemerintahan, bahwa:

“SDM yang merekam data kependudukan sebenarnya cuma 3 orang, tetapi karena banyaknya permohonan dari masyarakat, maka terkadang kita di bantu dengan SDM dari bidang lain.” (Wawancara Staff Seksi Tata Pemerintahan, 24 Maret 2024).

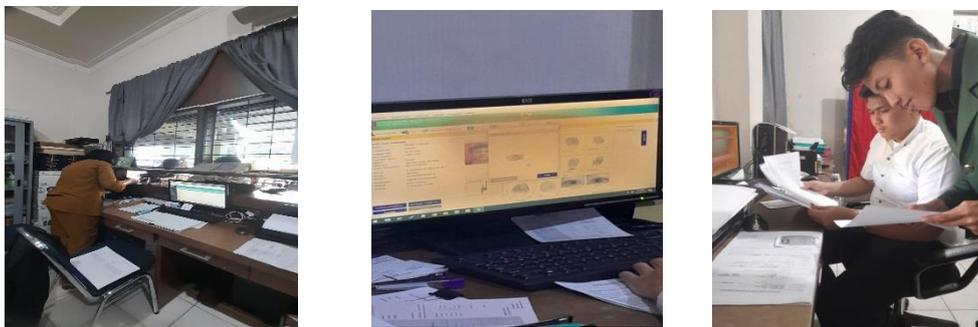
Pembagian tugas dilakukan secara teamwork pada saat proses pelayanan pengurusan dokumen kependudukan berupa KTP dan KK dalam program PATEN, hal ini dikarenakan terdapat kendala keterbatasan pada jumlah SDM yang ada. Sehingga, dibantu oleh SDM dari bidang lain karena permohonan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan dokumen kependudukan berupa KTP dan KK yang sangat banyak dan juga pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara umum yang tetap berjalan di Kantor Camat Medan Perjuangan. Adanya keterbatasan pada sumber daya manusia yang ada dikarenakan berjalannya program PATEN ini dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan berupa KTP dan KK masih dilaksanakan oleh pihak Kantor Kecamatan yaitu Seksi Tata Pemerintahan tanpa adanya penempatan pegawai lainnya terurama pihak Disdukcapil Kota Medan yang hingga saat ini hanya terbatas kepada pengumpulan berkas perekaman data yang ada dan pengantaran produk jadi dokumen kependudukan yang berasal dari Disdukcapil Kota Medan. Sehingga, kendala ini masih terjadi.

Selain SDM yang ada di Kantor Camat Medan Perjuangan sebagai implementor program, sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga penting dalam menjalankan program dan dikatakan masih belum mumpuni. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub Bagian Umum (Perwakilan Kantor Camat Medan Perjuangan) yang menyatakan bahwa:

“Sumber daya kami yang terlibat yaitu sekitar 4 orang dalam program pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dan saya rasa juga sudah mendukung. Namun itu semua adalah pegawai kami dari Kantor Camat dan pihak Disdukcapil Kota Medan hanya bertugas mengumpulkan berkas kependudukan dan mengantarkan produk jadinya ke kita dan jarang di lokasi.” (Wawancara Kepala Sub Bagian Umum, 26 April 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lokasi penelitian yaitu di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan terlihat bahwa sumber daya manusia yang ada khususnya pada penerbitan dokumen kependudukan yaitu hanya berjumlah satu orang saja yang bertugas sebagai pihak perantara dari Disdukcapil Kota Medan. Sumber daya manusia yang berjumlah satu orang pada bagian penerbitan dokumen kependudukan. Hal ini dikarenakan tidak adanya sumber daya manusia khusus yang bertugas dalam penerbitan dokumen kependudukan dan prosesnya dilakukan di Disdukcapil Kota Medan yang kemudian disalurkan kepada Kantor Kecamatan Medan Perjuangan melalui program PATEN. Berikut dokumentasi peneliti mengenai SDM yang ada pada bagian pelayanan pengurusan dokumen kependudukan berupa KTP dan KK:

Gambar 1 Pegawai Yang Sedang Melakukan Perekaman Data Dari Masyarakat



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Dapat dilihat dalam gambar tersebut melakukan tupoksinya masing-masing dalam proses perekaman data, kualitas SDM yang dimiliki oleh pegawai di bidang tersebut berasal dari pelatihan yang telah dilakukan sebelumnya baik dari Kantor Camat Medan Perjuangan ataupun dengan koordinasi Kantor Disdukcapil Kota Medan. Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2005) menyatakan bahwa implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya manusia (*human resources*) maupun dukungan sumber daya non-manusia (*non-human resources*). Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat

tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia sebagai sumber daya yang paling penting dalam menentukan suatu keberhasilan dari proses implementasi memiliki arti akan adanya tahap-tahap tertentu dari semua proses implementasi yang menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas atau handal yang sesuai dengan kualifikasi dan tupoksinya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi diatas, mengenai sumber daya manusia yang ada dalam menjalankan dan berperan dalam program PATEN, baik yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Medan Perjuangan dikatakan cukup mendukung dan memadai dari segi kualitas. Sumber daya manusia yang ada dirasakan cukup memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam menjalankan segala aktivitas yang berkenaan dengan pelaksanaan program. Namun, mengalami kendala berupa keterbatasan atau kurangnya sumber daya manusia yang ada dari segi kuantitas dalam ditingkatkannya kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Medan Perjuangan.

1.3 Karakteristik Agen Pelaksana

Kantor Kecamatan Medan Perjuangan juga menjunjung tinggi standar, moral, dan prinsip yang mengarahkan bagaimana setiap perusahaan harus berperilaku di tempat kerja. Dalam rangka mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Kantor Kecamatan Medan Perjuangan telah menerapkan Zona Integritas. Zona ini bertujuan untuk mengurangi korupsi, kolusi serta nepotisme sembari meningkatkan standar pelayanan publik. Pegawai tidak lagi memungut biaya di atas yang seharusnya dibayar oleh masyarakat serta juga tidak menerima hadiah dari masyarakat (Observasi, 29 April 2024). Pernyataan ini juga didukung dari hasil wawancara dengan Bapak Aulia selaku Staff Seksi Tata Pemerintahan, yang mengatakan bahwa:

“Kami pegawai tidak boleh menerima uang atau hadiah dari masyarakat kecuali ada memang biaya yang telah ditentukan seperti keperluan administrasi.” (Wawancara Aulia, 29 April 2024).

Wawancara diatas menjelaskan bahwa bahwa pegawai di bagian tersebut dilarang menerima uang atau hadiah dari masyarakat kecuali dalam keadaan tertentu yang telah ditentukan, seperti untuk keperluan administrasi yang telah diatur dengan jelas Hal yang sama diutarakan oleh Ibu Yunita Fitriani selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan yang juga memberikan informasi sebagai berikut:

“Norma dan nilai yang berlaku disini diantaranya kami tidak menerima ucapan terimakasih dari masyarakat dalam bentuk apapun, dikarenakan memang prinsipnya harus begitu.” (Wawancara Yunita Fitriani, 18 Mei 2024).

Dengan diberlakukannya Zona Integritas untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan maka pelanggaran-pelanggaran sudah diminimalisir sedemikian mungkin. Hal ini juga didasari dari hasil wawancara dengan Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub Bagian Umum (Perwakilan Camat Medan Perjuangan), yang mengatakan bahwa:

“Hingga saat ini tidak ada ditemukan pelanggaran terkait pelaksanaan program PATEN khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Karena Kantor Kecamatan Medan Perjuangan sudah berbenah dan berubah sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Medan Perjuangan sekarang berlandaskan ikhlas dan tulus untuk melayani masyarakat walaupun mungkin beberapa masyarakat masih memandang tidak seperti itu dikarenakan mungkin belum merasakan langsung pelayanan dari Kantor Camat Medan Perjuangan yang sudah kita benahi ini.” (Wawancara Amaluddin Sinaga, 30 April 2024).

Wawancara diatas menjelaskan bahwa di Kantor Camat Medan Perjuangan, para pegawai diarahkan untuk tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dari masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen untuk menjaga kebersihan dari segi etika dan integritas dalam pelayanan publik. Hal yang senada juga dikatakan oleh masyarakat Kelurahan Pahlawan, yang mengatakan bahwa:

“Yang saya rasakan waktu saya mengurus dokumen kependudukan mulai dari pengantaran berkas yang diperlukan, perekaman data, sampai akhirnya ambil dokumen jadi di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan mereka tidak ada meminta apapun dari kami kecuali memang ada biaya yang wajib dibayarkan.” (Wawancara Masyarakat, 13 Mei 2024).

Informasi diatas sependapat bahwa tidak ada gratifikasi dan pungutan lainnya dan pernyataan di atas juga didukung oleh masyarakat Kelurahan Sei Kera Hulu, yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Medan Perjuangan kepada kami sangat baik dan bagus. Mereka juga tidak pernah meminta sesuatu diluar yang mereka dapatkan. Ada beberapa masyarakat juga termasuk saya sempat ingin memberikan uang terima kasih karena telah merasa terbantu dalam mengurus dokumen kependudukan tapi mereka dari Camat malah menolaknya.” (Wawancara Masyarakat, 16 April 2024).

Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan juga menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu program, kedisiplinan tersebut diraih karena kekonsistenan dari pegawai itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 30 April 2024 di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan melakukan apel pagi rutin pada jam 08.00 yang diisi dengan memberikan arahan oleh Camat Medan Perjuangan dan pada 08.30 para pegawai sudah membuka loket pelayanan dan melakukan pelayanan seperti biasa. Begitu juga dengan pegawai *back office* setelah apel pagi langsung melakukan tugasnya masing-masing. Hal ini juga di perjelas oleh Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub Bagian Umum, yang mengatakan bahwa:

“Seluruh pegawai memang harus dan diwajibkan untuk datang tepat waktu dan kemudian mengikuti rangkaian rutinitas apel pagi, setelah itu kita semua langsung kembali ke tempat masing-masing untuk mengerjakan tugas masing-masing.” (Wawancara Amaluddin Sinaga, 30 April 2024).

Informasi diatas menjelaskan bahwa di kantor tersebut terdapat tata tertib yang mengharuskan seluruh pegawai untuk hadir tepat waktu dan mengikuti kegiatan apel pagi sebagai bagian dari rutinitas kerja. Setelah kegiatan apel selesai, para pegawai kemudian kembali ke tempat kerja masing-masing untuk melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya aturan dan disiplin yang diterapkan dalam menjaga ketertiban dan efisiensi di lingkungan kerja. Pendapat yang serupa juga diberikan oleh masyarakat Kelurahan Sei Kera Hilir II, berikut informasinya:

“Menurut saya mereka sudah memberikan pelayanan yang bagus walaupun kami masyarakat ini sering tidak mengerti dan kadang mengulangi kesalahan serta banyak juga bertanya. Sewaktu saya mau mengurus Kartu Keluarga mereka selalu memberikan respon yang baik dan cepat.” (Wawancara Masyarakat, 8 Mei 2024).

Kantor Kecamatan Medan Perjuangan sudah memiliki karakter yang tegas dan baik dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan yang mencakup struktur birokrasi, pelayanan yang diberikan berdasarkan tupoksi dari masing-masing pegawai dengan tepat waktu serta respon positif yang diberikan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Medan Perjuangan juga menerapkan zona integritas yang didalamnya terdapat norma-norma untuk tidak melakukan pelanggaran seperti penerimaan gratifikasi maupun KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) sehingga sekarang tidak ditemukan lagi pelanggaran yang dilakukan di dalam lingkungan Kantor Kecamatan Medan Perjuangan.

1.4 Sikap Para Pelaksana (Disposisi)

Variabel keempat atau berupa kecenderungan pelaksana atau disposisi berdasarkan kepada bagaimana dukungan struktur, nilai, hubungan, dan komunikasi dalam birokrasi. Kecendrungan pelaksana ini, dalam proses implementasi PATEN dapat dilihat dari persepsi-persepsi pihak pelaksana dalam yurisdiksi nya di mana kebijakan tersebut dihasilkan. Tiga komponen yang membentuk disposisi pelaksana adalah respons pelaksana terhadap kebijakan, kognisi agen pelaksana terhadap kebijakan, dan intensitas disposisi pelaksana yaitu preferensi nilai yang dipegang secara pribadi oleh pelaksana. Dalam skenario dimana pelaksana sama sekali tidak mengetahui standar dan tujuan kebijakan, implementasi kebijakan mungkin gagal. Dalam respon implementor terhadap program PATEN, pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan menerima secara positif.

Dalam menjalankan program PATEN ini, para pegawai sudah memahami bagaimana proses dan pelaksanaan dari program ini. Disposisi pelaksana kebijakan merupakan tendensi dan pada penelitian ini tendensi untuk menekankan akuntabilitas, demokrasi, dan netralitas. Berikut dokumentasi peneliti terkait disposisi implementor di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan yang dapat dilihat di gambar berikut:

Gambar 1.2 Antusiasme Pihak Pelaksana Program PATEN di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Ketika orang yang salah terpilih untuk kebutuhan program, tendensi/kecenderungan pelaksana mungkin menjadi penghalang. Program PATEN di Kota Medan dikelola oleh Kantor Kecamatan Medan Perjuangan, yang menggunakan personel yang tepat dan berkualitas. Tugas dan Wewenang yang diberikan kepada pihak pelaksana program PATEN berdasarkan kepada Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan lebih lanjut dijelaskan dalam Perwal Kota Medan No. 53 Tahun 2023. Pernyataan ini juga didukung oleh Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kepala Sub Bagian Umum, yang mengatakan bahwa:

“Semua seksi dan personel dalam Kantor Kecamatan Medan Perjuangan ini turut berkontribusi dan berpartisipasi dalam pelaksanaan program PATEN dengan tupoksi nya masing-masing yang telah ditetapkan untuk lancarnya program ini.” (Wawancara Amaluddin Sinaga, 16 Mei 2024).

Wawancara diatas menjelaskan bahwa di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan, seluruh seksi dan personel terlibat aktif dalam pelaksanaan program PATEN. Masing-masing individu memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan untuk mendukung kelancaran program tersebut. Hal ini menunjukkan adanya keterlibatan dan kontribusi semua pihak dalam menjalankan program tersebut sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing. Hal yang senada juga disampaikan oleh Ibu Sunarti selaku Kepala Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program, yang mengatakan bahwa:

“Program ini dijalankan oleh semua seksi dan ikut berkontribusi khusus nya bagi tim perekaman data pelayanan administrasi kependudukan yang selain terdiri dari Seksi Tata Pemerintahan juga dilaksanakan oleh pegawai baik tetap ataupun honorer akan pelaksanaan program PATEN ini. Pembagian tugas tim perekaman data tersebut selain diatur oleh Permendagri No. 4 Tahun 2010 dan Perwal Kota Medan No. 53 Tahun 2023 turut dibentuk berdasarkan pertimbangan yang tepat sesuai kualifikasi masing-masing posisi sehingga mendukung kelancaran program PATEN ini”. (Wawancara Kepala Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program, 14 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas yang dilakukan oleh peneliti, para pegawai Kantor Kecamatan Kota Medan menerima dan memahami program PATEN ini dengan baik. Dipahami dan diterima dengan baiknya akan program PATEN tersebut oleh para pegawai maka program PATEN dapat terlaksana dengan baik dan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan menjadi terwujud. Para pegawai sangat antusias dalam menjalankan program ini untuk keberhasilan dari program yang memiliki manfaat kepada masyarakat terutama masyarakat ekonomi menengah ke bawah atau yang kurang mampu.

Kantor Kecamatan Medan Perjuangan telah memiliki masing-masing tupoksi yang berguna bagi tujuan organisasi, terlebih lagi tim perekaman data yang di tunjuk untuk menjadi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam program ini yang telah diatur dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan lebih lanjut dijelaskan dalam Perwal Kota Medan No. 53 Tahun 2023, yang dimana peraturan tersebut berisi tentang kedudukan, tugas dan fungsi dari tim khusus perekaman data layanan administrasi kependudukan PATEN sehingga dapat mewujudkan “Orang yang Tepat di Kedudukan yang Tepat (*The Right Man On The Right Place*)”.

1.5 Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Dalam melaksanakan program PATEN di Kantor Camat Medan Perjuangan dalam mewujudkan terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan yang semakin dekat kepada masyarakat, sangat dibutuhkan komunikasi yang tepat kepada masyarakat sehingga masyarakat memahami program PATEN, manfaat, dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Komunikasi yang diberikan Kantor Camat Medan Perjuangan kepada masyarakat berupa sosialisasi/penyuluhan tentang informasi-informasi mengenai PATEN yang bekerja sama dengan pihak Disdukcapil Kota Medan. Hal ini juga diperjelas oleh Bapak Amaluddin F. Sinaga selaku Kasubag Umum, yang mengatakan bahwa:

"Sosialisasi memang penting dan merupakan bentuk program strategis yang perlu di kejar. Walaupun bukan dari kita secara khusus dan dilaksanakan dengan pihak Dukcapil sosialisasi kepada masyarakat selalu dilakukan mulai dari tingkat lingkungan hingga kelurahan dan sebelumnya telah kita koordinasikan terlebih dahulu supaya pihak kelurahan dapat menginformasikan kepada masyarakat bahwasanya dalam waktu dekat akan ada sosialisasi mengenai program PATEN tersebut." (Wawancara Amaluddin Sinaga, 25 Maret 2024).

Wawancara diatas memberikan informasi bahwa bahwa Kantor Camat Medan Perjuangan telah melakukan upaya sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai program PATEN yang dilakukan bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Hal ini merupakan bagian dari strategi penting untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang program tersebut. Pernyataan tersebut di atas didukung juga oleh Bapak Abdul Hamid selaku Kepala Kelurahan Tegal Rejo, yang mengatakan bahwa:

"Pihak Kecamatan bersama perwakilan Disdukcapil Kota Medan rutin melaksanakan sosialisasi di kelurahan kita ini Tegal Rejo. Yang kemudian saya sampaikan kepada lingkungan-lingkungan lain terhadap masyarakat melalui kepala lingkungan masing-masing. Kita dari Kelurahan selama ini bersifat mengetahui dan melalui Camat serta pihak Dukcapil, kita arahkan ke Kecamatan dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui program PATEN." (Wawancara Abdul Hamid, 25 Maret 2024).

Dalam pengimplementasian PATEN di Kecamatan Perjuangan diperlukan koordinasi yang baik antara pihak dari kecamatan dan kelurahan kemudian kepada masyarakat. Namun masih saja ditemui beberapa masalah dalam komunikasi maupun koordinasi dalam perjalanannya. Hal ini berdasarkan terhadap hasil wawancara dari Bapak Abdul Hamid selaku Kepala Kelurahan Tegal Rejo, yang mengatakan bahwa:

"Saya telah menyampaikan bahwasanya dalam waktu dekat akan ada sosialisasi PATEN kepada masyarakat melalui kavling-kavling yang kemudian berjalan lancar namun sayangnya tidak semua masyarakat di kelurahan ini dapat mengikuti sosialisasi dikarenakan ada yang sibuk dengan urusan masing-masing, atau kerja, dan lain sebagainya. Maka dari itu saya rasa sosialisasi ini kurang efektif." (Wawancara Abdul Hamid, 25 Maret 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Medan Perjuangan bersama Dukcapil yang terlebih dahulu dikoordinasikan kepada setiap kelurahan dan kemudian dikumpulkan di kantor kelurahan masing-masing masih terdapat masalah dalam pelaksanaan sosialisasinya yaitu masih banyak masyarakat yang tidak bisa hadir karena sibuk dan terbatasnya sesi pertanyaan pada saat sosialisasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Maret 2024 dan 26 Maret 2024, Pihak Camat Medan Perjuangan melakukan koordinasi dengan pihak kelurahan terkait sosialisasi. Observasi yang dilakukan pada Kelurahan Tegal Rejo dan Kelurahan Sei Kera Hilir I ini masih ditemukan kesalahan yang terjadi di antara masyarakat yaitu kurangnya atau salah berkas yang harus mereka kumpulkan sehingga pihak dari kelurahan dan pihak dari Camat Medan Perjuangan harus menghubungi masyarakat tersebut. Pernyataan ini juga didukung oleh Bapak Abdul Hamid selaku Kepala Kelurahan Tegal Rejo, yang mengatakan bahwa:

"Yang sering terjadi diantaranya kurangnya berkas-berkas dari masyarakat, dari Kelurahan walaupun alur pengurusan administrasi kependudukan sifatnya mengetahui tapi sering juga saya lihat masyarakat terkadang lupa akan berkas-berkas apa saja yang harus disiapkan. Peran Kelurahan lebih ke menghubungi masyarakat yang bersangkutan jika tidak dapat dihubungi oleh Kecamatan." (Wawancara Kepala Kelurahan Tegal Rejo, 25 Maret 2024).

Penjelasan diatas memberikan informasi bahwa bahwa salah satu masalah umum yang sering terjadi adalah kurangnya syarat yang disiapkan oleh masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Hal yang serupa juga diutarakan oleh Ibu Syahrini Selaku Staff Perekaman Data Administrasi Kependudukan yang mengatakan bahwa:

“Sangat tidak jarang sering kali ada saja berkas yang kurang saat saya menerima berkas dari masyarakat di loket pelayanan. Oleh karena itu kami beritahu masyarakat melalui nomor telepon yang ditinggalkan terlebih dahulu saat pengurusan apa saja berkas yang kurang atau jika terjadinya kegagalan saat perekaman data.” (Wawancara Staff Perekaman Data Administrasi Kependudukan, 26 Maret 2024).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masalah berupa kurangnya berkas-berkas dari masyarakat terkait program PATEN ini disebabkan oleh minimnya pemahaman masyarakat dan kelalaian masyarakat yang lupa tentang berkas yang diperlukan. Maka dari itu pihak Kecamatan dan pihak Kelurahan selalu memberikan edukasi kepada masyarakat sembari menghubungi masyarakat terkait yang berkasnya kurang ataupun perlu melakukan perekaman ulang tersebut. Oleh karena itu pihak kelurahan dan pihak dari Kantor Kecamatan Medan Perjuangan selalu memberikan arahan kepada masyarakat dan mereka pasti menghubungi masyarakat yang kekurangan berkas tersebut.

Komunikasi yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Medan Perjuangan yang dikoordinasikan terlebih dahulu terhadap setiap kelurahan dibawah yurisdiksi kecamatan Medan Perjuangan berupa sosialisasi sehingga masyarakat memahami dan dapat mengerti terkait program PATEN terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berkas-berkas yang tidak lengkap dari masyarakat ataupun kegagalan perekaman data yang menyebabkan harus dihubunginya kembali masyarakat merupakan masalah yang masih ditemukan di lapangan yang disebabkan oleh kurang efektifnya sosialisasi yang dilakukan yang berdampak pada kurangnya edukasi masyarakat terkait pemberkasan/syarat-syarat yang diperlukan dalam menjalani pelayanan administrasi kependudukan program PATEN tersebut.

1.6 Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Program PATEN di Kantor Kecamatan Medan Perjuangan dapat membantu masyarakat yang lemah ekonomi dan masyarakat dengan taraf penghasilan rendah dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan karena besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat selaku pemohon dalam pembuatan dokumen kependudukan, karena biaya cukup mahal dalam segi transportasi, waktu, dan biaya lainnya untuk ke Disdukcapil Kota Medan jika tidak melalui program PATEN. Disamping itu masyarakat merespon positif dengan mengikuti program PATEN dan menyerahkan berkas-berkas yang diperlukan dalam pengurusan layanan dokumen kependudukan ke loket pelayanan di Kecamatan Medan Perjuangan agar masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan. (Observasi. 29 April 2024). Sehubungan dengan dukungan politik, Bapak Amaluddin F. Sinaga, menuturkan:

“Pemerintah Kota Medan sejauh ini menanggapinya dengan baik untuk menerima program PATEN. Pihak Pemkot Kota Medan juga antusias dengan ditingkatkannya pelayanan administrasi Kependudukan melalui Kecamatan dan Kelurahan karena hal tersebut selaras dengan Misi dan Program Prioritas Pemerintah Kota Medan”. (Wawancara Amaluddin Sinaga, 8 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, masyarakat memberikan dukungan positif dengan mengikuti program PATEN karena masyarakat tidak lagi menanggung biaya yang signifikan bahkan diminimalisir sama sekali dan masyarakat juga sangat terbantu dengan adanya program PATEN, khususnya masyarakat yang ekonomi lemah. Hal ini terlihat dari lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan melalui program PATEN. Dengan begitu program ini dapat melengkapi pencatatan dalam informasi kependudukan di Kota Medan khususnya Kecamatan Medan Perjuangan dan juga biaya beberapa jenis pelayanan kependudukan yang masuk kedalam kas daerah dapat ditingkatkan berkat program ini. Pemerintah Kota Medan sangat mendukung program PATEN dengan baik serta mengawal program PATEN di Kecamatan Medan Perjuangan.

Kesimpulan

Peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis yang telah peneliti kemukakan di bab sebelumnya, kesimpulan ditarik dari hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan sembari memberikan saran terkait dengan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. Standar dari program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah SOP Disdukcapil Kota Medan belum sesuai dengan pelaksanaan program PATEN, hal ini ditandai dengan program PATEN yang seharusnya menggunakan juknis (petunjuk teknis) berupa teknis-teknis pelaksanaan program PATEN. Selain itu PATEN juga turut memberikan kepastian tercapainya kualitas pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil analisis dengan indikator yang digunakan, maka kesimpulan yang sesuai dengan indikator adalah sebagai berikut:

- a. Disposisi, program PATEN dapat terlaksana dengan baik dan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan menjadi terwujud. Para pegawai sangat antusias dalam menjalankan program ini untuk keberhasilan dari program yang memiliki manfaat kepada masyarakat terutama masyarakat ekonomi menengah ke bawah atau yang kurang mampu. Kantor Kecamatan Medan Perjuangan telah memiliki masing-masing tupoksi yang berguna bagi tujuan organisasi, terlebih lagi tim perekaman data yang di tunjuk untuk menjadi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam program ini yang telah diatur dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan lebih lanjut dijelaskan dalam Perwal Kota Medan No. 53 Tahun 2023, yang dimana peraturan tersebut berisi tentang kedudukan, tugas dan fungsi dari tim khusus perekaman data layanan administrasi kependudukan PATEN sehingga dapat mewujudkan “Orang yang Tepat di Kedudukan yang Tepat (*The Right Man On The Right Place*)”.
- b. Komunikasi, terkait komunikasi yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Medan Perjuangan yang dikoordinasikan terlebih dahulu terhadap setiap kelurahan dibawah yurisdiksi kecamatan Medan Perjuangan berupa sosialisasi sehingga masyarakat memahami dan dapat mengerti terkait program PATEN terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berkas-berkas yang tidak lengkap dari masyarakat ataupun kegagalan perekaman data yang menyebabkan harus dihubunginya kembali masyarakat merupakan masalah yang masih ditemukan di lapangan yang disebabkan oleh kurang efektifnya sosialisasi yang dilakukan yang berdampak pada kurangnya edukasi masyarakat terkait pemberkasan/syarat-syarat yang diperlukan dalam menjalani pelayanan administrasi kependudukan program PATEN tersebut. Mengenai dukungan terhadap program PATEN terutama aspek Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik, masyarakat memberikan dukungan positif dengan mengikuti program PATEN karena masyarakat tidak lagi menanggung biaya yang signifikan bahkan diminimalisir sama sekali dan masyarakat juga sangat terbantu dengan adanya program PATEN, khususnya masyarakat yang ekonomi lemah. Hal ini terlihat dari lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan melalui program PATEN. Dengan begitu program ini dapat melengkapi pencatatan dalam informasi kependudukan di Kota Medan khususnya Kecamatan Medan Perjuangan dan juga biaya beberapa jenis pelayanan kependudukan yang masuk kedalam kas daerah dapat ditingkatkan berkat program ini. Pemerintah Kota Medan sangat mendukung program PATEN dengan baik serta mengawal program PATEN di Kecamatan Medan Perjuangan.
- c. SDM (Sumber Daya Manusia), SDM dalam pelaksanaan program PATEN yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Medan Perjuangan telah didukung dan memadai dari segi kualitas. Sumber daya manusia yang ada dirasakan cukup memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam menjalankan segala aktivitas yang berkenaan dengan pelaksanaan program. Namun, mengalami kendala berupa keterbatasan atau kurangnya sumber daya manusia yang ada dari segi kuantitas dalam ditingkatkannya kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Medan Perjuangan.
- d. sumber daya keuangan (*financial*), Keuangan program pembiayaan terkait masalah anggaran digunakan dalam implementasi program PATEN, dirasakan masih cukup menggunakan anggaran yang berasal dari DAK. DAK ataupun Dana Alokasi Khusus merupakan dana yang dialokasikan kepada daerah tertentu dengan tujuan dapat terbantunya kegiatan khusus yang merupakan urusan daerah dan sesuai dengan prioritas nasional; yang bersumber dari pendapatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 106 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Teknis

Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Administrasi Kependudukan. Adapun Sumber Daya Keuangan dalam aspek fasilitas bagi masyarakat dinilai belum maksimal dikarenakan masih terkendalanya di bidang pengadaan nomor antrian dan media informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan.

- e. Karakteristik Agen Pelaksana, terkait karakteristik agen pelaksana pada Kantor Kecamatan Medan Perjuangan sudah memiliki karakter yang tegas dan baik dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan yang mencakup struktur birokrasi, pelayanan yang diberikan berdasarkan tupoksi dari masing-masing pegawai dengan tepat waktu serta respon positif yang diberikan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Medan Perjuangan juga menerapkan zona integritas yang didalamnya terdapat norma-norma untuk tidak melakukan pelanggaran seperti penerimaan gratifikasi maupun KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) sehingga sekarang tidak ditemukan lagi pelanggaran yang dilakukan di dalam lingkungan Kantor Kecamatan Medan Perjuangan.

Referensi

Buku dan Jurnal

- A. G Subarsono, (2005). Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. *Yogyakarta : Pustaka Pelajar*.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Adril, M., Dawud, J. and Gedeona, H.T. (2021) ‘Model Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pidie Jaya’, *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 2(1), pp. 19–33. doi:10.31113/jmat.v2i1.7.
- Mulya, S.M. (2022) ‘Pelayanan Administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Mas kabupaten aceh baraty’, *Politica: Jurnal Hukum Tata Negara dan Politik Islam*, 9(2), pp. 1–25. doi:10.32505/politica.v9i2.4547.
- Ferry Alfarizi, Iman Surya and Muhammad Hairul Saleh (2021) “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Bengalon Kabupaten Kutai Timur [Studi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT)]”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(4), pp. 131–139. Available at: <https://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/jip/article/view/906> (Accessed: 03 January 2024)
- Delegasi, M. (2023) *ASN Disdukcapil Medan jadi Calo Sebaiknya Dipecat, Mediadelegasi.id - Cerdas Elegan Aspiratif*. Available at: <https://www.mediadelegasi.id/tag/percaloan/> (Accessed: 11 January 2024).
- Suwandi, Made. (2002). Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia. *Forum Kebijakan, Program MAP-UGM*, 19 April 2002, Yogyakarta
- Leo Agustino. (2008). Dasar-dasar Kebijakan Publik. *Bandung : Alfabeta*.
- Islamy. (2009) *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Erwan, Agus Purwanto & Dyah Ratih Sulisyantuti. (2012). Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. *Yogyakarta: Gava Media*.
- Subarsono, (2005). Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. *Yogyakarta : Pustaka Pelajar*.
- Pasolong, Harbani. (2016). Teori Administrasi Publik. *Bandung: Alfabeta*.
- Afrizal, J. (2014) Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam berbagai Disiplin Ilmu. *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*.
- Winarno, Budi. 2008. Kebijakan Publik Teori dan Proses. *Jakarta: PT Buku Kita*
- Dunn, N.(2003).William, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, *Yogyakarta: Gajah Mada University Press*.

Berita:

- Delegasi, M. (2023) *ASN Disdukcapil Medan jadi Calo Sebaiknya Dipecat, Mediadelegasi.id - Cerdas Elegan Aspiratif*. Available at: <https://www.mediadelegasi.id/tag/percaloan/> (Accessed: 11 January 2024).

Peraturan Undang-Undang

- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- Permendagri No. 10 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan