

IMPLEMENTASI PELAYANAN PATEN DI KECAMATAN PUGER PADA SAAT PANDEMI COVID-19

(Implementation Of Patent Services In Puger District During The Covid-19 Pandemic)

Moch Andriyan, Ria Angin
Universitas Muhammdiyah Jember
Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UM Jember, Jember
e-mail : mochandriano76@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari tiga orang diantaranya : Sekcam Puger, kepala seksi pelayanan, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : prediksi George Edward III terkait variabel implementasi kebijakan dapat dikatakan semua terbukti. Implementasi pelayanan PATEN di kecamatan Puger telah terimplementasi dengan baik meskipun terdapat beberapa kendala tertentu pada saat Covid-19. Lingkungan kebijakan di masa pandemi Covid -19 telah berpengaruh pada kinerja penyelesaian surat-surat seperti halnya KTP dan KK yang tergantung pada instansi di atasnya. Misalnya pengurusan KTP dan KK harus menunggu persetujuan dari Dinas Kependudukan. Akibatnya penyelesaian surat-surat tersebut membutuhkan waktu lebih panjang dari SOP yang telah ditetapkan dan dipampang di papan pengumuman. Pelayanan PATEN yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan berjalan kurang maksimal. Artinya teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III belum sepenuhnya bisa digunakan untuk menganalisa proses implmentasi kebijakan pada lingkungan kebijakan mengalami krisis (pandemi Covid-19).

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan PATEN, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out about the implementation of PATEN services in Puger District during the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative research method with a descriptive type. Data was collected by using observation, interview and documentation techniques. The informants of this study consisted of three people including: Secretary of the Puger District Secretariat, the head of the service section, and the community. The results of the study show that: George Edward III's predictions regarding the variables of policy implementation can be said to be all proven. The implementation of PATEN services in the Puger sub-district has been implemented

well even though there were certain obstacles during the time of covid-19. The policy environment during the Covid-19 pandemic has affected the performance of completing documents such as ID cards and family cards, which depend on the agency above them. For example, the management of ID cards and family cards must wait for approval from the Population Service. As a result, the completion of these letters takes longer than the SOPs that have been set and posted on the bulletin board. The PATEN service carried out by the sub-district government is running less than optimal. This means that the theory of policy implementation proposed by George Edward III cannot be fully used to analyze the policy implementation process in a policy environment experiencing a crisis (Covid-19 pandemic).

Keywords : Implementation, PATENT Services, Covid-19 Pandemic

I. PENDAHULUAN

Salah satu fungsi terpenting pemerintah yaitu untuk menjalankan kegiatan pembangunan serta pemeliharaan sebagai sarana guna dapat meningkatkan keselamatan publik. Birokrasi adalah alat pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta transparansi dan akuntabilitas. Artinya, untuk menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif, organisasi demokrasi harus profesional dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat yang dilayaninya agar masyarakat yakin dengan pelayanan yang diterimanya.

Kecamatan disebut sebagai salah satu perangkat daerah otonom yang diinginkan dapat memberi kontribusi besar saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam Permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pasal 29 bahwa seluruh Kecamatan yang berada di Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 tahun sejak ditetapkannya Permendagri tersebut. Sehubungan dengan diterbitkannya kebijakan tentang PATEN salah satunya Provinsi Jawa Timur tepatnya pada Kabupaten Jember yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berada di Kecamatan dalam pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan hingga ke tahap penerbitan dokumen dengan dilakukan melalui satu tempat ke satu loket pelayanan.

Pandemi Covid-19 ini menyebabkan banyak perubahan, salah satu perubahan yang terjadi akibat pandemi Covid-19 ini yakni perubahan pada kinerja pelayanan pemerintah. Keadaan yang mencengkam pada tahun 2020 itu tepatnya pada saat pandemi Covid-19 memaksa pemerintah mengambil kebijakan tata kelola harus tetap jalan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya pembaruan sistem kerja pelayanan yang diutamakan, disertai dengan kemampuan dan pengalaman petugas pelayanan diberbagai seluruh penjuror daerah. Bagaimanapun juga apapun yang terjadi pada saat itu, tata kelola birokrasi harus tetap aktif menjalankan pelayanan

publik. Sehingga membuat birokrasi harus memanfaatkan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Pembaruan sistem kerja pelayanan yang pada awalnya bisa dilakukan tatap muka langsung sekarang berubah menjadi daring, yang mana tugas tersebut dilakukan oleh semua petugas pelayanan agar dapat mengurangi penyebaran pada virus Covid-19 yang lagi marak ini. Kemudian petugas pelayanan juga mengurangi jam kerja kantor, pelayanan menjadi lebih singkat untuk mengurangi kerumunan. Dimana sistem kerjanya memiliki dua pilihan yakni work form home (WFH) bekerja dirumah dan work form office (WFO) yaitu tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan seperti menggunakan masker, menjaga jarak, mencuci tangan dan menghindari kerumunan. Lalu kualitas pelayanan kepada masyarakat umum harus ditingkatkan. Pemerintah harus tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, agar disisi lain harus menjalankan protokol kesehatan, baik penyedia atau penerima layanan dengan menerapkan social dan physical distancing. Situasi ini menyebabkan pemerintah Indonesia menunda penerapan kebijakan baru terkait kenormalan atau gaya hidup baru. Kebijakan ini tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 440-830 Tahun 2020 tentang Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) (Anonim, 2020a). Tanggapan pemerintah terhadap situasi tersebut juga tercantum dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tatanan Normal Baru. Surat Edaran ini menyesuaikan pola kerja untuk budaya kerja yang adaptif dan berintegritas.

Sebagai tindak lanjut SE Menpan RB dan Menteri Dalam Negeri tersebut pemerintah daerah Kabupaten Jember telah mengeluarkan Surat Edaran Bupati Kabupaten Jember nomor 800 /1545/414/2020 tentang penyesuaian sistem kerja Aparat Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dilingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Untuk mengupayakan implementasi kebijakan tersebut dapat menjadikan tantangan tersendiri bagi setiap organisasi pemerintah daerah. Sebagai pelayan masyarakat dalam bentuk penyesuaian yang dilakukan oleh ASN dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat di masa pandemi Covid-19. Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan PATEN. Maka peneliti tertarik meneliti tentang “Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti yaitu bagaimana Implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19.

LANDASAN TEORI

Implementasi Kebijakan

Model pelaksanaan menurut George C. Edwards III di dalam buku Budi Winarno, implementasi kebijakan merupakan krusial bagi public administration dan public policy. Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang di pengaruhi (Budi, 2007). Apabila suatu kebijakan terjadi tidak tepat ataupun tidak bisa mengurangi masalah sasaran pada kebijakan, maka kebijakan tersebut kemungkinan dapat mengalami kegagalan, meskipun kebijakan tersebut telah diimplementasikan dengan sangat baik. Suatu kebijakan yang sudah di planning dengan baik, mungkin dapat mengalami kegagalan, apabila kebijakan kurang diimplementasikan dengan baik oleh pelaksana kebijakan. Dalam model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edwards ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan antara lain :

1. Komunikasi secara umum pada teori George Edwards III terdapat 3 (tiga) point penting dalam proses komunikasi kebijakan yaitu konsistensi transmisi, dan kejelasan. Implementasi kebijakan yang efektif merupakan mereka yang telah melaksanakan keputusan dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Seperti contohnya keputusan kebijakan dan perintah-perintah diteruskan ke personil yang tepat sebelum itu keputusan dan perintah-perintah bisa diikuti. Komunikasi harus akurat dan dapat dimengerti dengan cermat oleh pelaksana supaya bisa memahaminya.
2. Sumber Daya yaitu perintah implementasi diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, akan tetapi bila pelaksana kekurangan sumber yang diperlukan untuk dapat melaksanakan kebijakan-kebijakan, maka implementasi cenderung tidak efektif. Sumber-sumber merupakan faktor yang penting untuk dapat melaksanakan kebijakan.
3. Disposisi yaitu apabila pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan, serta adanya dukungan kemungkinan besar pelaksana dapat melaksanakan sebagaimana diinginkan oleh pembuat keputusan begitupun sebaliknya.
4. Struktur birokrasi merupakan salah satu suatu badan yang keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Agar dapat membentuk organisasi secara sadar atau tidak sadar untuk memecahkan masalah dalam implementasi tersebut. Kebijakan yang kompleks menuntut adanya kerjasama bagi banyak orang (Cookson & Stirk, 2019b).

Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang telah

disediakan oleh pelaksana pelayanan publik (Anonim, 2009b). Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan agar bisa memenuhi kebutuhan orang lain seperti : (pelanggan, tamu, pasien, konsumen, penumpang, dan lain-lain) tingkat pemuasannya hanya bisa dapat di rasakan bagi orang yang di layani dan melayani. Menurut Monier pelayanan merupakan suatu proses untuk memenuhi kebutuhan aktifitas manusia yang langsung sehingga dapat diartikan sebagai pelayanan (Moenir, 1998). Pelayanan publik sebagai suatu bentuk pelayanan sektor publik yang mana dilakukan oleh pemerintah dengan bentuk barang atau jasa, sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta ketentuan Perpu (Peraturan Perundang-undangan) yang berlangsung.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Seiring berkembangnya otonomi daerah, perubahan konsep pelaksanaan publik atau PATEN dapat mewujudkan Kecamatan sebagai Pusat pelayanan Masyarakat sehingga bisa mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan transparan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu inovasi manajemen dengan bentuk mempercepat, mendekatkan, dan mempermudah pelayanan administrasi non perijinan atau perijinan pada tingkat Kecamatan, khususnya bagi Kecamatan yang letaknya jauh dari ibukota atau Kabupaten serta sulit untuk dijangkau karena dari faktor geografis juga infrastruktur yang belum memadai.

Di selenggarakannya PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inti utamanya bisa dilihat dari aspek biaya dan aspek waktu melalui penyelenggaraan PATEN, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Sebagaimana Dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pasal 29 menjelaskan bahwa seluruh Kecamatan di Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 tahun sejak ditetapkannya Permendagri tersebut (Anonim, 2010b).

Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 terjadi pertama kali ditemui pada manusia melalui gejala peradangan paru-paru atau pneumonia tepatnya di Wuhan, Cina pada tanggal 30 Desember Tahun 2019 (Ismail, 2020). Sebelumnya muncul perkiraan pada virus ini yaitu dikaitkan dengan hewan kelelawar. Akan tetapi perkiraan tersebut belum bisa dapat dipastikan akan kebenarannya. Pandemi Covid-19 ini menjadi masalah di seluruh dunia, walaupun pada tingkat kematian yang di akibatkan oleh virus ini dikatakan relatif rendah akan tetapi penularan virus ini dianggap begitu cepat yaitu melalui hidung, mulut, serta tetesan air liur dengan bersin ataupun batuk.

Pada kasus pertama ini telah diumumkan di bulan Maret lalu, yang mana tingkat pasien positif Covid-19 terus terjadi di Indonesia dengan jumlah kasus lama-lama semakin meningkat. Bulan April 2020 Covid-19 dikatakan sebagai bencana nasional non alam yang dikemukakan oleh Presiden Indonesia Joko Widodo pada Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non alam Penyebaran Covid-19. Pada penetapan Keppres di poin yang ketiga diatur bahwa Gubernur, Bupati, dan Walikota sebagai Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 di daerah dalam menetapkan kebijakan di daerah masing-masing harus memperhatikan kebijakan Pemerintah Pusat (BNPB, 2020).

III METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis pada penelitian ini sebagai metode penelitian yang berguna bagi peneliti, untuk menentukan pilihan agar dapat menentukan dari sekian prosedur penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Menurut Usman dan Akbar penelitian deskriptif merupakan penelitian yang tujuannya untuk membuat pemberian secara faktual, sistematis, dan akurat tentang sifat-sifat dan fakta-fakta populasi tertentu (Usman, 2003).

Menurut Kountur menjelaskan penelitian deskriptif sebagai suatu penelitian yang sanggup memberi uraian atau gambaran secara jelas tentang keadaan tanpa ada perlakuan dari objek yang akan diteliti (Kountur, 2003). Ciri-ciri penelitian deskriptif ini antara lain: berkaitan dengan suatu keadaan yang terjadi pada saat itu, bisa menjelaskan satu variabel atau hanya beberapa variabel namun tetap harus diuraikan satu persatu, dan tidak adanya manipulasi pada variabel yang akan diteliti. Sesuai dari keterangan tersebut, penelitian ini dijalankan dengan proses pengumpulan data primer dan sekunder. Penelitian ini dalam pendekatan kualitatif adalah salah satu pendekatan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tentang Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu terletak di Kecamatan Puger. Pertimbangannya yaitu karena kecamatan ini terletak jauh dari pusat kota atau pusat pemerintahan lebih tepatnya terletak tidak jauh dari pesisir pantai, dan Kecamatan Puger memiliki jumlah Desa atau kelurahan, Dusun, RW, dan RT paling banyak diantara Kecamatan lainnya. PATEN di Kecamatan Puger memang sudah pernah diteliti, namun pelaksanaannya sebelum masa pandemi Covid-19. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan meskipun di Kecamatan yang sama namun dilaksanakan pada masa pandemi Covid-19.

Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana untuk memperoleh data (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah sumber data yang langsung diberikan terhadap pengumpul data. Sehingga dengan data tersebut peneliti dapat mengumpulkan langsung terhadap sumber data pertama atau terjun langsung di lapangan atau objek penelitian yang akan diteliti. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, teknik purposive sampling merupakan teknik untuk menentukan sampel yang menjadi dasar atas pertimbangan tertentu. Maka dari itu sumber data ini dalam prakteknya melakukan melalui Observasi, wawancara mendalam terhadap informan, dan dokumentasi. Pada penelitian ini yang menjadi informan yaitu kepala seksi PATEN, staf PATEN, dan masyarakat puger yang mendapatkan pelayanan kantor Kecamatan Puger di masa pandemi Covid-19 sebagai responden.
- b. Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti dengan cara orang lain maupun dokumen. Dalam

penelitian ini data sekunder yang didapat dari buku, jurnal terkait, dan internet (Sugiyono, 2012).

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang runtut mengenai permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini observasi dilakukan untuk melihat langsung hasil yang telah dicapai pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Dengan dilalukan observasi , yaitu untuk dapat mengetahui implementasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19 (Usman, 2003).
2. Wawancara merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Sugiyono menjelaskan wawancara dengan tiga kategori, yaitu : wawancara semistruktur, wawancara terstuktur, dan wawancara terstruktur. Pada penelitian ini akan menggunakan jenis wawancara semistruktur yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung terhadap informan dengan kerangka topik yang jelas (Sugiyono, 2012). Dalam tahap pengumpulan data ini peneliti melakukan wawancara terhadap Kepala seksi Pelayanan PATEN, staf pelayanan PATEN, dan beberapa masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan PATEN pada masa new normal, dengan melakukan wawancara tersebut peniliti mendapatkan data serta dapat memperkuat penelitian dan menjawab rumusan masalah.
3. Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang didapatkan dari dokumen-dokumen (Usman, 2003). Dokumen yang diperlukan peneliti untuk data pendukung penelitian ini ialah dokumen yang terkait dengan implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19. Tidak hanya itu, dokumentasi juga berupa hasil dari rekaman wawancara dan observasi serta foto yang dapat dijadikan dokumen pendukung pada penelitian ini.
4. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data sebagai bentuk suatu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang sudah ada. Sehingga triangulasi dapat dibedakan menjadi dua yakni Triangulasi Teknik dan Triangulasi Sumber (Sugiyono, 2012). Teknik triangulasi ialah peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berbeda-beda seperti observasi partisipatif yakni peneliti dapat mengamati apa yang sedang dilakukan oleh seseorang, mendengarkan apa yang diucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas. Dengan melakukan wawancara mendalam dengan cara setiap satu orang atau secara face to face serta dokumentasi. Sedangkan Triangulasi sumber ialah mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda melalui teknik yang sama dengan melakukan wawancara mendalam terhadap semua sumber data.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian analisis data yang digunakan yaitu menggunakan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman antara lain :

- a. Reduksi data yaitu salah satu tahap analisis data kualitatif yang mana dilakukan melalui melihat, membuat abstraksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data

yang sudah didapatkan oleh peneliti. Pada proses reduksi data dilakukan dengan memilih data dan mencari pola yang diperlukan pada penelitian.

- b. Penyajian data, proses penyajian data pada analisis data kualitatif terdiri dari beberapa kumpulan informasi yang terbentuk agar dapat menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data akurat akan bisa membawa pemahaman dari hal yang terjadi pada penelitian kualitatif.
- c. Pengumpulan data yaitu suatu proses untuk mengumpulkan data di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi guna dapat menentukan cara pengumpulan data yang akurat serta dapat menentukan fokus pendalaman data terhadap proses pengumpulan data selanjutnya.
- d. Penarikan kesimpulan yaitu tahap akhir pada proses analisis data. Kemudian setelah semua data sudah terkumpul melalui proses reduksi data setelah itu disediakan dalam bentuk penyajian data. Data yang sudah disediakan lalu dibentuk sebagai alur cerita yang mendeskripsikan isi penelitian. kemudian peneliti dapat menarik kesimpulan data (Miles, 2007).

Teknik Keabsahan Data

Hasil dari penelitian bisa dikatakan benar jika diperoleh dari data-data yang valid. Maka dari itu dalam penelitian ini perlu bagi peneliti menggunakan teknik menguji keabsahan data sebagai metode penelitian. Menurut Sugiono keabsahan data yaitu :

1. Uji Credibility merupakan perpanjangan waktu dalam sebuah pengamatan dalam penelitian agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Dalam uji kredibilitas ini ada beberapa tahapan seperti perpanjangan pengamatan, meningkatkan kecermatan dalam sebuah penelitian, analisis kasus negatif hingga menggunakan membercheck.
2. Transferability merupakan validasi dalam sebuah penelitian kualitatif, dalam validasi menunjukkan bahwa ketepatan dan hasil penelitian dalam mengimplementasikan hasil dari penelitian ke kelompok dimana sampel itu diambil.
3. Pengujian dalam dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap beberapa proses penelitian. Dengan cara independen atau pembimbing mengaudit keseluruhan aktivitas yang telah dilakukan oleh peneliti dalam sebuah penelitian.
4. Pengujian kualitatif juga menggunakan Confirmability penelitian, penelitian ini bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian ini telah disepakati oleh banyak orang. Penelitian kualitatif dengan uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan (Sugiyono, 2012).

IV. HASIL PEMBAHASAN

Menurut George C. Edward III implementasi kebijakan dapat dipengaruhi oleh empat variabel antara lain : komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19 bahwa komunikasi kepada masyarakat yaitu dengan cara bersosialisasi melalui tulisan maupun pemberitahuan kepada desa-desa, sebab pada saat pandemi dilarang untuk berkerumun. Masyarakat pada akhirnya memahami selama pandemi bahwa pelayanan PATEN dapat diakses secara online maupun datang langsung ke kantor Kecamatan.

Sumberdaya Manusia

Implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19, terdiri 5 sumberdaya manusia, akan tetapi selama pandemi kantor Kecamatan Puger menerapkan WFH sehingga dengan adanya 5 sumberdaya manusia sistem kerjanya dibuat menjadi bergantian atau shift-shift an. Disisi lain masyarakat masih mendapatkan pelayanan dengan baik walaupun pelayanan PATEN menerapkan WFH (*work from home*).

Sumberdaya Anggaran

Kajian George Edward III tentang sumber daya keuangan dalam konteks penelitian ini merupakan anggaran yang ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Puger terkait dengan penyelenggaraan pelayanan PATEN. Sumberdaya anggaran dari implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19, tidak ada dana khusus untuk Pelayanan PATEN pada saat pandemi tetapi hanya ada dana untuk keperluan Kecamatan seperti sarana dan prasarana. Misalnya penyediaan handsanitizer selama pandemi, sabun dan tempat cuci tangan atau wastafel.

Sumberdaya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan PATEN dapat dikatakan bahwa pada kantor Kecamatan Puger sudah memiliki fasilitas yang memadai mulai dari fasilitas pegawai yang work from office (WFO) berupa mesin printer, komputer, dan fasilitas untuk masyarakat dengan kelengkapan berupa ruang tunggu seperti AC, kursi tempat sampah, handsanitizer, alat pengukur suhu, dan tempat pencuci tangan. Walaupun belum sempurna akan tetapi pihak kecamatan sudah berupaya untuk memberikan fasilitas pegawai dan masyarakat agar tetap nyaman ketika memberikan pelayanan dan mendapatkan layanan. Sedangkan untuk pegawai work from home (WFH) fasilitasnya belum memadai.

Sumberdaya sarana dan prasarana tidak menjadi fokus perhatian George Edward III. Padahal variable ini sangat penting sebagai penunjang berlangsungnya aktifitas dalam menyelenggarakan PATEN. Di masa Pandemic Covid-19, pemerintah kecamatan tidak siap dengan penyelenggaraan PATEN dari rumah (WFH). Akibatnya para pegawai tidak bisa bekerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Lebih-lebih lagi pada saat pandemic Covid-19 ada 5 (lima) orang pegawai terkena Covid. Sehingga harus melakukan isolasi mandiri. Pada saat inilah sarana dan prasarana dibutuhkan bagi pegawai yang harus menjalani isolasi mandiri.

Disposisi

Implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19, terdapat adanya beberapa kendala, contoh terjadi molornya waktu yang harusnya selesai sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) semenjak pandemi lebih dari itu. Implementor yang melaksanakan tugas menyadari tugas dan tanggung jawab,

implementor dalam melaksanakan tugas pelayanan memberi kesadaran pada masyarakat bahwa tugas melayani sedikit mengalami hambatan. Ini bukan kesalahan implementor tetapi situasi yang menghendaki. Bila sebelumnya bisa melayani 30 orang maka pada saat pandemi hanya 15 orang atau masyarakat tertentu diminta menyadari situasi tidak nyaman ini, yang penting urusannya selesai.

Struktur Birokrasi

Indikator struktur birokrasi dari implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19 Sistem kerjanya menerapkan WFH (Work From Home). Dan selama pandemi pemohon dibatasi untuk masuk ke ruang pelayanan. Apabila foto untuk perekaman KTP normalnya setiap hari itu 30 orang biasanya, sedangkan selama pandemi dibagi menjadi separuhnya yaitu 15 orang. Dengan menerapkan sistem kerja WFH (Work From Home) dan pembatasan layanan tidak menutup kemungkinan masyarakat untuk mendapatkan layanan PATEN dengan baik.

Prosedur Implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19 dan Respon Masyarakat

Prosedur pelayanan selama pandemi Covid-19 dilakukan sebagai berikut:

- a. Pemohon datang ke kantor Kecamatan lalu pemohon menuju loket untuk mendapatkan layanan
- b. Kemudian petugas menanyakan apa keperluan pemohon dan memberitahukan mengenai kelengkapan berkas atau dokumen dan persyaratannya atau bisa mengakses pelayanan secara online.
- c. Pemohon mengajukan berkas atau dokumen yang sudah dipersiapkan ke petugas pelayanan.
- d. Apabila persyaratannya belum lengkap, maka berkas atau dokumen dikembalikan kepada pemohon, lalu pemohon memberitahukan letak kekurangan dan meminta pemohon melengkapinya, setelah persyaratan sudah lengkap berkas diserahkan kepada kepala seksi pelayanan untuk persetujuan atau validasi.
- e. Setelah divalidasi oleh kepala seksi pelayanan berkas atau dokumen tersebut diserahkan ke operator komputer untuk diketik, kemudian berkas tersebut diserahkan kembali kepada kepala seksi pelayanan untuk direvisi apabila terdapat kesalahan operator komputer, apabila sudah benar langsung di paraf
- f. Berkas atau dokumen tersebut lalu dilanjutkan ke sekretaris camat untuk dilakukan revisi ulang dan jika sudah di paraf. Kemudian berkas diberikan ke camat untuk ditanda tangani.
- g. Selanjutnya petugas loket memanggil nama pemohon untuk mengambil ke loket dan menyatakan bahwasannya berkas sudah di proses kemudian menyerahkan berkas yang sudah selesai.

Matriks Hasil Temuan

Prediksi George Edward III terkait variabel implementasi kebijakan dapat dikatakan semua terbukti. Implementasi pelayanan PATEN di kecamatan Puger telah terimplementasi dengan baik meskipun terdapat beberapa kendala tertentu pada saat covid-19. Peneliti menggunakan teori Implementasi kebijakan George Edward III yang memuat antara lain: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Pada

indikator sumberdaya, peneliti menemukan ada indikator yaitu: sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran dan sumberdaya sarana prasarana. Indikator sarana dan prasaran tidak dibicarakan dalam teori George Edward III. Ketika lingkungan kebijakan dalam keadaan krisis sebagaimana dengan terjadinya pandemic Covid-19, implementasi kebijakan membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung, baik berupa akses internet yang memadai maupun perangkat perkantoran yang tersedia pada saat pegawai harus WFH (work from home).

Lingkungan kebijakan di masa pandemic Covid -19 telah berpengaruh pada kinerja penyelesaian surat-surat seperti halnya KTP dan KK yang tergantung pada instansi di atasnya. Misalnya pengurusan KTP dan KK harus menunggu persetujuan dari Dinas Kependudukan. Akibatnya penyelesaian surat-surat tersebut membutuhkan waktu lebih panjang dari SOP yang telah ditetapkan dan dipampang di papan pengumuman. Pelayanan PATEN yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Artinya teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III belum sepenuhnya bisa digunakan untuk menganalisa proses implmentasi kebijakan pada lingkungan kebijakan mengalami krisis (pandemi Covid-19).

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : pertama, dalam implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat covid-19 pada indikator komunikasi kepada masyarakat yaitu dengan cara bersosialisasi melalui tulisan maupun pemberitahuan kepada desa-desa, sebab pada saat pandemi dilarang untuk berkerumun. Masyarakat pada akhirnya memahami selama pandemi bahwa pelayanan PATEN dapat diakses secara online maupun datang langsung ke kantor Kecamatan.

Kedua, mengenai indikator sumberdaya manusia PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19, terdiri 5 sumberdaya manusia, akan tetapi selama pandemi kantor Kecamatan Puger menerapkan WFH sehingga dengan adanya 5 sumberdaya manusia sistem kerjanya dibuat menjadi bergantian atau shift-shift an. Disisi lain masyarakat masih mendapatkan pelayanan dengan baik walaupun pelayanan PATEN menerapkan WFH (work from home). Selanjutnya, indikator sumberdaya anggaran dari implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19, tidak ada dana khusus untuk Pelayanan PATEN pada saat pandemi tetapi hanya ada dana untuk keperluan Kecamatan seperti sarana dan prasarana. Misalnya penyediaan handsanitizer selama pandemi, sabun dan tempat cuci tangan atau wastafel. Dan mengenai indikator sumberdaya saran dan prasarana dari implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19, sarana dan prasarana penunjang pelayanan PATEN dapat dikatakan bahwa pada kantor Kecamatan Puger sudah memiliki fasilitas yang memadai mulai dari fasilitas pegawai yang work from office (WFO) berupa mesin printer, komputer, dan fasilitas untuk masyarakat dengan kelengkapan berupa ruang tunggu seperti AC, kursi tempat sampah, handsanitizer, alat pengukur suhu, dan tempat pencuci tangan. Walaupun belum sempurna akan tetapi pihak kecamatan sudah berupaya untuk memberikan fasilitas pegawai dan masyarakat agar tetap nyaman ketika memberikan pelayanan dan mendapatkan layanan. Sedangkan untuk pegawai work from home (WFH) fasilitasnya belum memadai. Sumberdaya sarana dan prasarana tidak menjadi

fokus perhatian George Edward III. Padahal variable ini sangat penting sebagai penunjang berlangsungnya aktifitas dalam menyelenggarakan PATEN. Di masa Pandemic Covid-19, pemerintah kecamatan tidak siap dengan penyelenggaraan PATEN dari rumah (WFH). Akibatnya para pegawai tidak bisa bekerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Lebih-lebih lagi pada saat pandemic Covid-19 ada 5 (lima) orang pegawai terkena Covid. Sehingga harus melakukan isolasi mandiri. Pada saat inilah sarana dan prasarana dibutuhkan bagi pegawai yang harus menjalani isolasi mandiri.

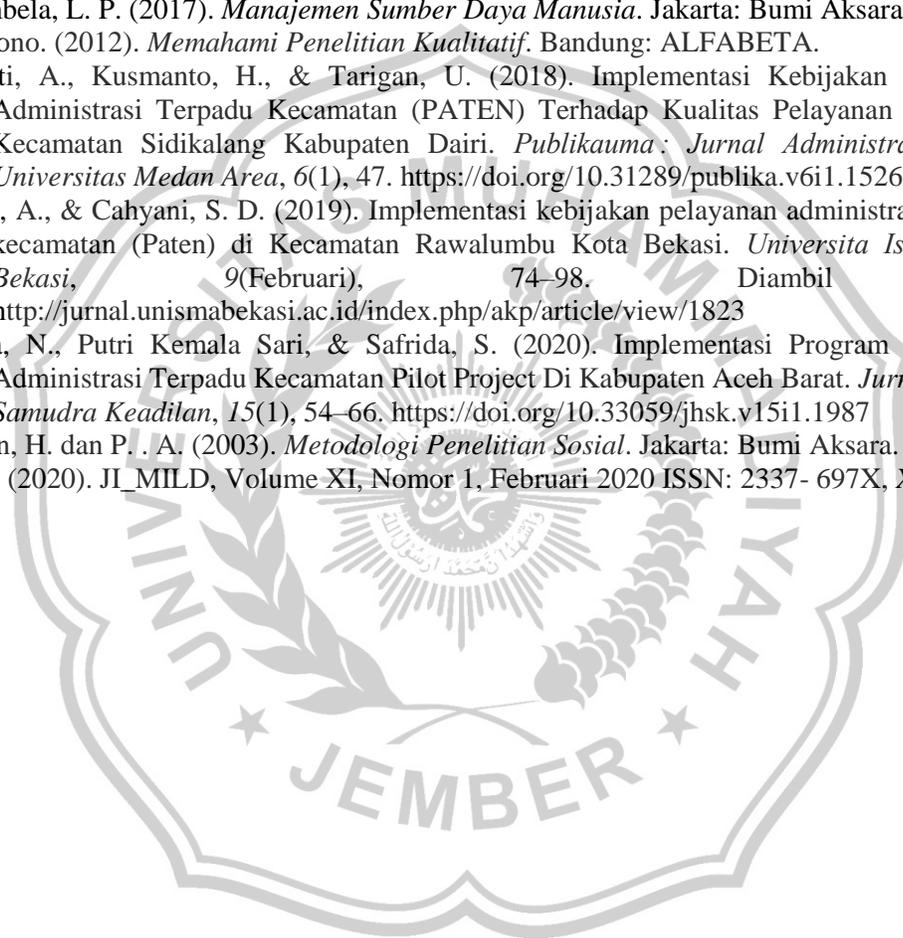
Ketiga, pada implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19 pada indikator disposisi terdapat adanya beberapa kendala, contoh terjadi molornya waktu yang harusnya selesai sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) semenjak pandemi lebih dari itu. Implementor yang melaksanakan tugas menyadari tugas dan tanggung jawab, implementor dalam melaksanakan tugas pelayanan memberi kesadaran pada masyarakat bahwa tugas melayani sedikit mengalami hambatan. Ini bukan kesalahan implementor tetapi situasi yang menghendaki. Bila sebelumnya bisa melayani 30 orang maka pada saat pandemi hanya 15 orang atau masyarakat tertentu diminta menyadari situasi tidak nyaman ini, yang penting urusannya selesai.

Keempat, indikator struktur birokrasi dari implementasi PATEN di Kecamatan Puger pada saat Covid-19 sistem kerjanya menerapkan WFH (Work From Home). Dan selama pandemi pemohon dibatasi untuk masuk ke ruang pelayanan. Apabila foto untuk perekaman KTP normalnya setiap hari itu 30 orang biasanya, sedangkan selama pandemi dibagi menjadi separuhnya yaitu 15 orang. Dengan menerapkan sistem kerja WFH (Work From Home) dan pembatasan layanan tidak menutup kemungkinan masyarakat untuk mendapatkan layanan PATEN dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad Jazuli. (2018). Settlement of Application for Patent Registration in Public Service Improvement. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, Vol 12, No, 243–258*.
- Amrullah, Murdiansyah Herman, S. H. M. (2019). Concept and Communication. *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Kapuas Timur, (23)*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Austin, T. (2021). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di *Jurnal Pemerintahan dan Politik, 6(1), 22–27*.
- Avivantoro, D. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Puger Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 68–74*.
- Budi, W. (2002). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Carl, V. H. dan D. V. M. (1975). *Model - Model dalam Kebijakan Implementasi*. Yogyakarta.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019a). 濟無No Title No Title No Title, 1–18.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019b). 濟無No Title No Title No Title, 13–42.
- H Kara, O. A. M. A. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 7(2), 107–15*.
- Ismail, N. dkk. (2020). The dynamics of government policy in handing Corona Virus Disease 2019. *Jurnal Hukum Volkgeist, 4(2), 158–165*.

- Itasari, E. R. (2020). Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 8(3), 117–123.
- Kountur, R. (2003). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Teurana Grafika.
- Miles, M. B. dan A. M. H. (2007). *Analisis Data Kualitatif Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sianipar. (1999). *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Republik Indonesia: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Susila, A., & Cahyani, S. D. (2019). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Universita Islam "45" Bekasi*, 9(Februari), 74–98. Diambil dari <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/1823>
- Trisna, N., Putri Kemala Sari, & Safrida, S. (2020). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pilot Project Di Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 15(1), 54–66. <https://doi.org/10.33059/jhsk.v15i1.1987>
- Usman, H. dan P. . A. (2003). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Xi, V. (2020). *Jl_MILD*, Volume XI, Nomor 1, Februari 2020 ISSN: 2337- 697X, XI, 23–47.



Undang-Undang dan Peraturan Lainnya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Pasal 14 ayat (1) tentang Kecamatan.

Permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pasal 29.

Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 440-830 Tahun 2020 tentang Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Surat Edaran Bupati Kabupaten Jember nomor 800 /1545/414/2020 tentang penyesuaian sistem kerja Aparat Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dilingkungan Pemerintah Kabupaten Jember.

