767 ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN TEUNOM KABUPATEN ACEHJAYA PROVINSI ACEH

by Irwan Tahir

Submission date: 07-Apr-2023 04:01PM (UTC+0700)
Submission ID: 2058279479
File name: Jurnal_Visioner_Dading_Kalbuadi.pdf (259.45K)
Word count: 3954
Character count: 26395

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN TEUNOM KABUPATEN ACEHJAYA PROVINSI ACEH

Oleh

Dading Kalbuadi[1],

Khasan Effendi[2], Irwan Tahir[3]

[1)] Pemerintah Kabupaten Acehjaya

Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri

dadingkalbuadi13@gmail.com

[2, 3)] Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Abstract

The poor public services in Indonesia in the past made the community today demand improvements in terms of the quality of service from government officials when conducting public services. One way to improve public services currently available is by conducting the District Integrated Administration Services program which is regulated in the Minister of Domestic Affairs Regulation No. 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated District Administration Services. Teunom Subdistrict is one of the subdistricts in Acehjaya Regency that uses the Paten program in terms of its public services. This study aims to analyze the implementation of the Paten policy in Teunom District, Acehjaya Regency, Aceh Province, the factors that influence and determine the strategy that should be carried out for the success of the Integrated Administrative Services of the District in Teunom District, Acehjaya District, Aceh Province. The study uses the theory of Richard E. Matland (1995: 145-174) related to policy implementation and SWOT analysis and litmus tests. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. In collecting data, researchers conducted observations, interviews and collected documents about the Implementation of Integrated Administrative Services Policy in the District of Teunom, Acehjaya District, Aceh Province.

The results showed that the Implementation of Integrated Administrative Services Policy in the District of Teunom, Acehjaya District, Aceh Province by the Secretariat of Teunom District had not been running optimally. The existence of the Paten program shows the desire of local governments to provide the best service to the community, but the availability of financial resources, facilities and infrastructure, and competent human resources have not yet been fully owned and taken seriously. The influencing factors consist of internal and external factors which then determined the strategy that should be carried out for success based on the SWOT analysis and litmus test found very strategic issues include: increasing the commitment of the District Government in implementing the Integrated District Administration Services, optimizing the functions of existing employees to carry out the tasks of the Integrated District Administration Service, improve the facilities and infrastructure for the implementation of the Integrated District Administrative Service, and carry out the ball pick-up program to overcome the problem of the location of the Teunom District government center from several villages.

Keywords: *public services, policy implementation, Paten.*

Abstrak

Buruknya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu membuat masyarakat saat ini menuntut adanya perbaikan dalam hal kualitas pelayanan dari aparat pemerintah ketika melakukan pelayanan publik. Salah satu cara memperbaiki pelayanan publik yang ada saat ini adalah dengan melakukan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kecamatan Teunom merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Acehjaya yang menggunakan program Paten dalam hal pelayanan publiknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh, faktor-faktor yang memengaruhi serta menentukan strategi yang sebaiknya dilakukan untuk keberhasilan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh. Penelitian menggunakan teori Richard E. Matland (1995: 145-174) terkait implementasi kebijakan serta melakukan analisis SWOT dan litmus test. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi, wawancara dan mengumpulkan dokumen tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh oleh Sekretariat Kecamatan Teunom belum berjalan optimal. Adanya program Paten ini menunjukkan keinginan pemerintah daerah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, namun ketersediaan sumber daya finansial, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia yang kompeten belum sepenuhnya dimiliki dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Faktor-faktor yang memengaruhi terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal yang kemudian ditentukan strategi yang sebaiknya dilakukan untuk keberhasilan berdasarkan analisis SWOT dan litmus test didapatkan isu sangat strategis antara lain: meningkatkan komitmen Pemerintah Kecamatan dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, mengoptimalkan fungsi pegawai yang ada untuk melaksanakan tugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, meningkatkan sarana dan prasarana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, serta melaksanakan program jemput bola untuk mengatasi permasalahan jauhnya letak pusat pemerintahan Kecamatan Teunom dari beberapa desa.

Kata kunci: pelayanan publik, implementasi kebijakan, Paten.

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Guna memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat untuk menunjang kelancaran proses pelayanan di tingkat kecamatan maka pemerintah menggulirkan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Ruang lingkup program Paten ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Paten dimaksudkan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan, dinas atau kantor pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Dengan adanya Paten diharapkan dapat meningkatkan

kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Paten diselenggarakan di kecamatan-kecamatan yang telah memenuhi persyaratan yang ditentukan yang terdiri dari syarat substantif, administratif, dan teknis.

Mengenai konteks pelayanan, kecamatan menjadi posisi sentral dan harus menjadi ujung tombak pemerintahan kabupaten/kota dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan. Untuk itu aparatur Kecamatan dituntut untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta memiliki aparat yang mempunyai kemampuan teknis dan manajerial, profesional dan berkompetensi di bidangnya. Adapun Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini pegawai yang terdapat di Sekretariat Kecamatan Teunom sebagai berikut.

Tabel 1 Jenjang Pendidikan Pegawai Kecamatan Teunom

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	SLTP	1
2	SLTA	13
3	D-II	1
4	D-III	1
5	S-1/D-IV	7
6	S-2	1
7	S-3	-
Total		24

Sumber: *Sekretariat Kecamatan Teunom 2018*

Tabel 1 di atas terlihat jelas bahwa salah satu permasalahan yang terdapat di dalam implementasi kebijakan Paten khususnya Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan prima yakni keterbatasan sumber daya manusia baik baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini terlihat dari jumlah serta tingkat pendidikan pegawai.

Selain itu, untuk terselenggaranya Paten secara baik maka dibutuhkan sarana prasarana yang memadai. Hal ini merupakan salah satu persyaratan teknis dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang tersebut pada Pasal 9 huruf a. Adapun sarana prasarana yang dimiliki oleh Sekretariat Kecamatan Teunom dalam proses pemberian pelayanan Paten terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Daftar Inventaris Ruangan Paten

No	Nama/ Jenis Barang	Jumlah Barang	Keadaan Barang		
			B	KB	R
1.	Komputer	1		√	
2.	Printer	1		√	
3.	Kursi Petugas	2	√		
4.	Meja Petugas	2	√		
5.	Kursi tunggu	2	√		
6.	Lemari arsip	1		√	

Ket.: B = baik, KB = kurang baik, R = rusak

Sumber: *Sekretariat Kecamatan Teunom 2018*

Tabel 2 di atas terlihat bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana dalam memberikan Paten khususnya di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna menciptakan kenyamanan dalam pelayanan.

Selain itu, untuk menjalankan program Paten Pemerintah Kabupaten Acehjaya menganggarkan dana pada tiap Kecamatan sebesar Rp10.000.000,-/per tahun yang dialokasikan dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) pada tiap-tiap Sekretariat Kecamatan. Anggaran tersebut dirasa kurang mengingat banyaknya pelayanan serta kebutuhan dalam memenuhi pelayanan yang diberikan untuk kepada masyarakat.

Sejauh ini belum pernah dilakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat baik dari pihak kecamatan maupun desa. Kalaupun ada hanya sekadar informasi

saja apabila ada masyarakat yang bertanya langsung kepada aparatur kecamatan maupun desa. Hal tersebut senada dengan informasi yang Peneliti peroleh dari beberapa informan sehingga menyebabkan masih sedikitnya masyarakat yang mengetahui program Paten ini yang terdapat di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh.

Berbagai upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya untuk menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dirasa belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat adalah masih banyaknya keluhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan. Hal ini terlihat dari kotak kritik dan saran masyarakat yang terdapat pada sekretariat Kecamatan Teunom. Selain itu melihat keluhan yang sering terjadi pada masyarakat dikarenakan tidak optimalnya kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga senada dengan beberapa tanggapan informan pada saat peneliti wawancarai.

Camat Teunom Abdul Aziz, mengatakan masih kurang optimalnya kinerja aparatur kecamatan sehingga berimbas pada kualitas pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya masih kurangnya pemahaman aparatur Kecamatan Teunom dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini bisa disebabkan tingkat pendidikan pegawai, masih minimnya sarana dan prasarana yang memberikan dampak yang cukup besar terhadap kegiatan pelayanan, terbatasnya jumlah sumber daya aparatur Kecamatan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, terbatasnya dana yang tersedia dari APBK untuk penyelenggaraan program Paten sehingga menjadi kurang optimal.

Penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis implementasi kebijakan dalam penyelenggaraan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya.

Identifikasi Masalah

Melihat uraian yang dikemukakan di atas, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh yang terjadi antara lain sebagai berikut.

1. Masih kurangnya pemahaman aparatur Kecamatan Teunom dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya Paten.
2. Masih minimnya sarana dan prasarana yang berdampak pada pemberian pelayanan terhadap kegiatan Paten.
3. Terbatasnya jumlah sumber daya aparatur Kecamatan Teunom yang bertugas memberikan Paten.
4. Terbatasnya dana yang tersedia dari APBK untuk penyelenggaraan program Paten.
5. Masih sedikitnya masyarakat yang mengetahui program Paten.

Rumusan Masalah

Dari uraian pembatasan masalah di atas, peneliti rumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh.
3. Untuk menganalisis dan menyusun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh.

KAJIAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Kebijakan publik (*public policy*) adalah keputusan atau sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Menurut Lowi dalam Hamdi (2013: 54) kebijakan publik dapat dibedakan atas tiga tipe, yaitu kebijakan *distributive, redistributive*, dan *regulatory.*

Implementasi kebijakan akan lebih mudah dipahami apabila menggunakan suatu model atau kerangka pemikiran tertentu. Suatu model akan memberikan gambaran kepada kita secara bulat lengkap mengenai sesuatu objek, situasi, atau proses. Komponen-komponen apa saja yang terdapat pada objek, situasi, atau proses tersebut. Bagaimana korelasi-korelasi antara komponen-komponen itu satu dengan yang lainnya.

Teori Matland

Menyintesiskan dua model implementasi, Richard E. Matland (1995) telah mengembangkan suatu model yang menjelaskan kapan dua pendekatan adalah paling tepat ketimbang membangun model yang mengombinasikan keduanya secara simultan.

Model Matland tersebut dikembangkan dengan suatu pemikiran bahwa pendekatan tersebutlah yang paling berhak untuk suatu sinergis baik teoretis maupun praktisi. Pengamatan Matland, literatur implementasi menunjukkan bahwa *top-downer* dan *bottom-upper* memilih untuk melakukan studi mengenai tipe kebijakan yang berbeda. *Top downers* cenderung memilih kebijakan-kebijakan yang relatif jelas, sedangkan *bottom-uppers* melakukan studi terhadap kebijakan dengan ketidakpastian yang lebih besar yang inheren dalam kebijakan. Berdasarkan pengamatan tersebut, Matland dalam Hamdi (2015: 104) mengembangkan suatu model kontingensi, yang disebutnya sebagai model ambiguitas/konflik *(ambiguity/conflict model).* secara skematis determinan implementasi kebijakan publik tersaji dalam tabel 3 berikut.

Tabel 3 Determinan Implementasi Kebijakan Publik

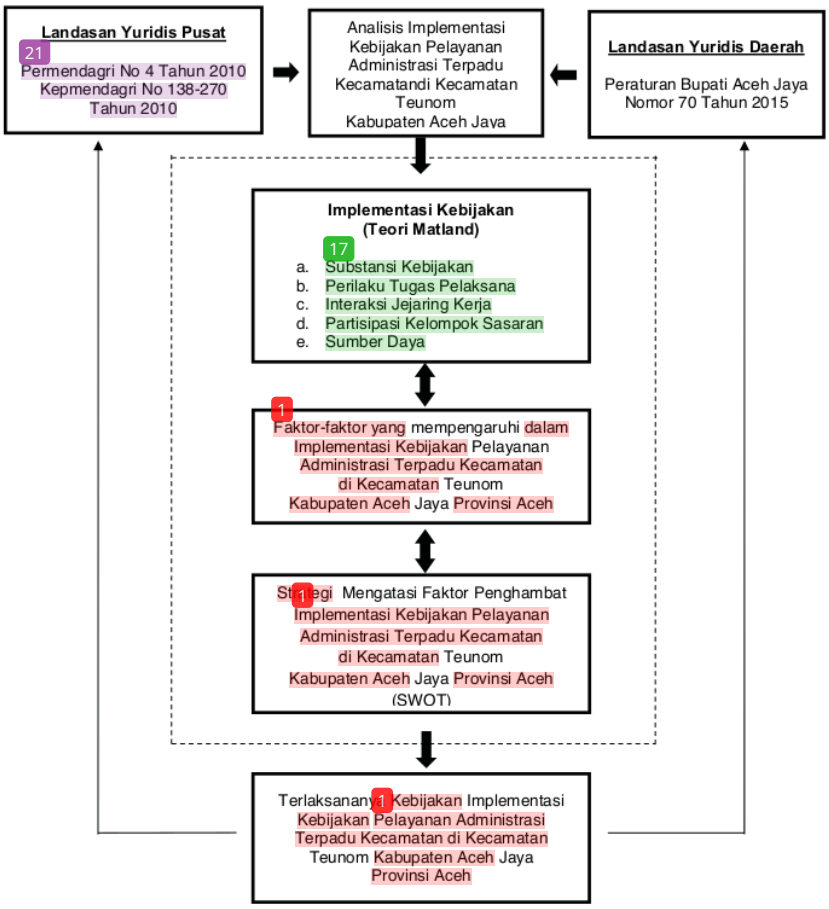
Faktor	Indikator
Substansi kebijakan	• Konsistensi derivasi isi/ spesifikasi kebijakan • Keselarasan isi kebijakan dengan isi kebijakan lain
Perilaku tugas pelaksana	• Motivasi kerja • Kecenderungan penyalahgunaan wewenang • Kemampuan pembelajaran
Interaksi jejaring kerja	• Kerja sama antar pelaksana • Hubungan wewenang antar tingkatan pemerintahan
Partisipasi kelompok sasaran	• Tingkat penerimaan terhadap manfaat kegiatan • Kemampuan berkontribusi sesuai prosedur yang ada
Sumber daya	• Kecukupan dana • Ketersediaan pelaksana • Kecukupan peralatan • Ketersediaan informasi • Ketepatan teknologi

Sumber: *Muchlis Hamdi (2015,: 106)*

Pelayanan Publik

Pelayanan publik *(public services)* oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan *(welfare state).*

Tjiptono menyatakan bahwa "kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." dengan demikian aspek penilaian terhadap kualitas suatu jasa, misalnya *child care centre,* bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait, di antaranya lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi *child centre* bersangkutan, desain kelas, dan arena bermain, variasi menu yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personel terhadap kebutuhan dan perkembangan masing-masing anak, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas bermain dan belajar dan seterusnya.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Fungsi Pemerintah

Adam Smith mengemukakan bahwa pemerintah suatu negara mempunyai tiga fungsi pokok sebagai berikut.

1. Memelihara keamanan dan pertahanan dalam negeri.
2. Menyelenggarakan peradilan.
3. Menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan kegiatan menganalisis perilaku manusia baik individu maupun kelompok untuk mengatasi permasalahan sosial baik dengan kata-kata, gambaran yang lengkap dan faktual dari segi konsep, perilaku dan persepsi (Khasan Effendi, 2014: 118). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikonstruksikan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengembangkan sebuah teori dari hasil perbandingan dengan teori-teori lain yang serupa, yang peneliti anggap paling baik secara subjektif maupun objektif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif.

Sejalan dengan hal tersebut, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena Peneliti ingin memahami dan mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena dan gejala-gejala yang terjadi terhadap implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh, termasuk upaya-upaya mengungkap dan mengatasi permasalahan dalam implementasi kebijakan tersebut.

Adapun sumber data diperoleh dari tiga sumber, yaitu *person, place,* dan *paper*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Informan dan Cara Menentukannya

Informan dalam penelitian ini diambil secara *purposive sampling*. Berdasarkan teknik *Purposive sampling*, informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3 Daftar Informan

NO	INFORMAN	JUMLAH
1.	Bupati Acehjaya: • H. T. Irfan TB	1
2.	Sekda Acehjaya: • H. Mustafa, S. Pd, M. A. P	1
3.	Asisten Pemerintahan, Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Aceh: • Ichwan, S. Sos	1
4.	Kabag Tata Pemerintahan: • Bachtiar, BA	1
5.	Camat Teunom: • Abdul Aziz, SE	1
6.	Kasi Pelayanan dan Pemberdayaan Masyarakat: • Nurlela Dewi	1
7.	Masyarakat: • M. Fakri • M. Paris • Lusiana • Hj. Hafnizar • Agus Wandi • Azizah • Azhar HM	7
Jml		13

Sumber: Diolah oleh peneliti, *2019*

HASIL PENELITIAN

Analisis implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dilihat dari:

1. Produktivitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di

Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dapat dikatakan kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari minimnya anggaran dan pencapaian target yang belum sesuai dengan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu juga kendala lain seperti masih kurangnya infrastruktur penunjang pelayanan sehingga kurang maksimalnya produktivitas pada saat proses pemberian pelayanan.

2. Kualitas layanan Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dirasa sudah cukup berkualitas. Hal ini dilihat dari Pemberian Informasi yang dilakukan Sekretariat Kecamatan Teunom pada bagan informasi pada Sekretariat Kecamatan Teunom. Namun hal tersebut dirasa masih kurang dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai Paten tersebut.

3. Responsivitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari daya tangkap Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya yang langsung memproses jika ada permintaan pelayanan dari masyarakat.

4. Responsibilitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab yang sudah terlaksana. Namun demikian masih terdapat kekurangan seperti belum terdapat sinkronisasi dengan aparatur desa dalam sinergitas pelayanan.

5. Akuntabilitas Sekretariat Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya dalam implementasi kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh sudah cukup maksimal. Hal ini dapat dilihat dari *standar operasional prosedur* (SOP) yang cukup jelas. Apabila pelayanan diharuskan dipungut biaya sudah terpampang jelas besarannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut.

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh belum berjalan optimal.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi Implementasi Kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh adalah sebagai berikut.

   Faktor Internal:

   a. Adanya peraturan daerah Kabupaten Acehjaya yang mengatur Paten di Kecamatan Teunom.
   b. Adanya komitmen Kecamatan Teunom dalam pelaksanaan Paten.
   c. Terjalinnya koordinasi yang baik antar tingkat pemerintahan terkait Paten di Kecamatan Teunom.
   d. Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam Paten di Kecamatan Teunom.
   e. Terbatasnya anggaran yang tersedia dalam Paten di Kecamatan Teunom.
   f. Kompetensi dan jumlah sumber daya aparatur yang belum memadai dalam Paten di Kecamatan Teunom.

Faktor Eksternal:

a. Adanya dukungan dan kerja sama antarsektor pemerintahan dalam Paten di Kecamatan Teunom.

b. Adanya partisipasi perangkat desa dalam Paten di Kecamatan Teunom.

c. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi informasi.

d. Perkembangan dinamika teknologi informasi yang sangat cepat belum diimbangi dengan perubahan paradigma pelayanan.

e. Etika dan perilaku aparatur yang menunjukkan ketidakdisiplinan dan kurang ramah atau santun.

f. Letak pusat pemerintahan Kecamatan Teunom yang jauh dari beberapa Desa.

3. Strategi yang sebaiknya digunakan untuk keberhasilan Implementasi Kebijakan Paten di Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya Provinsi Aceh oleh Sekretariat Kecamatan Teunom adalah: meningkatkan komitmen pemerintah Kecamatan Teunom dalam melaksanakan Paten, mengoptimalkan fungsi pegawai yang ada untuk melaksanakan tugas Paten, merencanakan dan melakukan koordinasi secara berkala serta melaporkan permasalahan yang dihadapi di lapangan, meningkatkan sarana dan prasarana pelaksanaan Paten, membuat rencana kebutuhan dan percepatan pelaksanaan Paten, meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan pelaksanaan Paten, memaksimalkan penggunaan teknologi dalam Paten, memberikan teguran atau sanksi terhadap petugas yang tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan, melaksanakan program jemput bola untuk mengatasi permasalahan jauhnya letak pusat pemerintahan Kecamatan Teunom dari beberapa desa, meningkatkan perangkat pendukung teknologi yang dibutuhkan dalam Paten, meningkatkan kesejahteraan pelaksana Paten dengan mengajukan peningkatan anggaran pada perencanaan anggaran tiap tahunnya, dan memberdayakan aparatur pelaksana Paten secara maksimal serta melakukan studi banding.

SARAN

1. Untuk Peneliti selanjutnya yang menggunakan objek penelitian yang sama, diharapkan dapat menggunakan desain penelitian dan teknik analisis data yang berbeda agar lebih memperbanyak sumber-sumber dan referensi yang akurat terkait permasalahan yang diangkat.

2. Diharapkan juga bagi yang hendak melakukan penelitian analisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat melakukan kajian dari permasalahan dan sudut pandang yang berbeda atau menggunakan variabel penelitian yang berbeda, sehingga nantinya akan memperluas khazanah pengetahuan bagi Peneliti dan pembaca.

3. Sekretariat Kecamatan Teunom dapat lebih fokus kepada sumber daya yang memadai yakni dalam hal kecukupan dana, ketersediaan pelaksana, kecukupan peralatan, ketersediaan informasi serta ketepatan teknologi. Selain itu terus berupaya meningkatkan pelayanan sebagai peningkatan penerimaan terhadap manfaat kegiatan.

4. Sekretariat Kecamatan Teunom sebaiknya dapat melakukan studi banding dengan Sekretariat Kecamatan lain yang berada di dalam maupun luar Kabupaten Acehjaya yang sekiranya lebih baik dalam mengimplementasikan Paten.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofyan. 2003. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta:Rajawali Pers.

Bastian, Indra. 2016. *Strategi Manajemen Sektor Publik*. Salemba Empat.

Bryson, John M. 2008. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bugin, Burhan. 2015. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.

Creswell, John W. 2016. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dunn, William N. 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Edward III. 1980. *Implementation Public Policy.* congressional Quarterly Press.

Effendi, Khasan. 2014. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Indra Prahasta.

Firdaus, M. Azis. 2012. *Metode Penelitian.* Tangerang: Jelajah Nusantara.

Hamdi, Muchlis. 2013. *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

_____. 2015. *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Juliansyah, Noor. 2014. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Pramedia Group.

Luankali, Bernadus. 2007. *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Amelia Press.

Mangkoesoebroto, Guritno. 2000. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Maznanian, Daniel H, dan Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*. Harper Colins.

Moenir. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moh. Nazir, Ph. D. 2014. *Metode Penelitian,* Bogor: Ghalia Indonesia.

Muchlis, Hamdi. 2014. *Kebijakan Publik*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Muhadjir, Noeng. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Rake Sarasin.

Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Patilima, Hamid. 2016. *MetodePenelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Rangkuti, Freddy. 2016. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rasyid, Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yasrif Watampone.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Ridwan HR. 2011. *Hukum Administrasi Negara.* Jakarta: Rajawali Pers.

Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan.* Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijak Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Situmorang, Chazali. 2016. *Kebijakan Publik (Teori Analisis, implementasi dan evaluasi Kebijakan).* Depok: SSDI.

Sutedi, Adrian. 2012. *Hukum Pertambangan.* Jakarta: Sinar Grafika.

Syafri, Wirman dan Setyoko, Israwan. 2010 *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.

Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran Edisi-4.* Jakarta:Penerbit Andi

Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan Publik dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wasistiono, Sadu dan Simangunsong, Fernandes. 2015. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jatinangor: IPDN Press.

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Bupati Acehjaya No. 70 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintahan Kepada Camat dalam Kabupaten Acehjaya.

Instruksi Bupati Acehjaya No. 1 Tahun 2016 tentang Penyiapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Rangka Pelaksanaan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam Kabupaten Acehjaya.

Peraturan Bupati Acehjaya No. 104 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Teunom Kabupaten Acehjaya.

Sumber Lain

https://www.academia. Edu/9667828/Kualitas_Pelayanan, diakses pada Selasa, 5 Maret 2019, jam 21.45

767 ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN TEUNOM KABUPATEN ACEHJAYA PROVINSI ACEH

ORIGINALITY REPORT

65%	65%	17%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	45%
2	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	4%
3	core.ac.uk Internet Source	3%
4	etd.umy.ac.id Internet Source	2%
5	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.umrah.ac.id Internet Source	1%
7	www.sciencegate.app Internet Source	1%
8	st293545.sitekno.com Internet Source	1%

media.neliti.com

9	Internet Source	1 %
10	Joyce Macmud, Trisusanti Lamangida. "IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES BASED ON GOOD GOVERNANCE AT THE OFFICE OF BATUDAA SUB-DISTRICT OFFICE", Public Policy Journal, 2023 Publication	1 %
11	123dok.com Internet Source	1 %
12	profsalilmupemerintahan2013.blogspot.com Internet Source	1 %
13	id.123dok.com Internet Source	<1 %
14	elibrary.almaata.ac.id Internet Source	<1 %
15	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
16	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.ejournal.undip.ac.id Internet Source	<1 %
18	sutamimappasimbung.blogspot.com Internet Source	<1 %

19	perencanaanpenelitian.blogspot.com Internet Source	<1 %
20	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
21	stiemuttaqien.ac.id Internet Source	<1 %
22	jurnal.stiq-amuntai.ac.id Internet Source	<1 %
23	dokumen.tips Internet Source	<1 %
24	anzdoc.com Internet Source	<1 %
25	eudl.eu Internet Source	<1 %
26	id.scribd.com Internet Source	<1 %
27	www.elsevier.es Internet Source	<1 %
28	Halasson Fransisco Sinurat, Wirman Syafri, Muchlis Hamdi, Mansyur Achmad, Marja Sinurat. "Implementasi Kebijakan Bangga Papua (Bangun Generasi dan Keluarga Papua Sejahtera) di Kabupaten Asmat Provinsi Papua", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2023	<1 %

Publication

29	Riyanita Sukowati, Budi Rianto, Sasmito Jati Utama. "ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BERKAS MLAKU DHEWE TIPE B DI KECAMATAN SUKODONO", Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 2019 Publication	<1 %
30	repo.unand.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		

767 ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN TEUNOM KABUPATEN ACEHJAYA PROVINSI ACEH

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11