

---

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALI KOTA PALEMBANG NOMOR 58 TAHUN 2015  
TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR  
CAMAT ILIR TIMUR DUA KOTA PALEMBANG (STUDI KASUS PASAL 4)**

**OLEH :**

**ALDA PRATIWI ; 18.11.384  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

---

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to analyze the implementation of the Palembang Mayor's Regulation number 58 of 2015 concerning Integrated District Administration Services (PATEN) in the Ilir Timur Subdistrict Office in two Palembang cities (case study article 4)*

*The method used in this research is qualitative research methodology. The concept used in this research is implementation and integrated sub-district administrative services. The data sources used are primary data and secondary data.*

*Based on the data analysis carried out, it was concluded that for Integrated District Administration Services at the Ilir Timur Dua District Head Office, Palembang City (Case Study Article 4), the indicators for implementation such as good communication through meetings and assignment letters and consistency in the implementation process, resources which is adequate in terms of human resources, costs and existing facilities, disposition, namely the attitude of officers who accept the contents and objectives of regulations well, bureaucratic structure, namely standard operating procedures, and ongoing coordination is good. In the information and complaint facilities regulated in PATENT, several new service styles have been developed, such as via WhatsApp as a call center for all types of services, as well as responding to complaints in the suggestion box or by coming directly to the public to get good service.*

*Factors Inhibiting the Implementation of Mayor Regulation Number 58 of 2015 concerning Integrated District Administration Services at the Ilir Timur Dua District Head Office, Palembang City (Case Study Article 4) All matters regarding services are carried out with very complete facilities provided by the district office where 3 service rooms are provided. information computers, information boards, comfortable seating, lactation rooms for breastfeeding mothers, children's waiting rooms or play areas, so that services will be carried out in accordance with the expectations of the community and the hopes of this nation, namely good governance.*

*In particular, there is a need for better improvements, including the need to optimize outreach to the public regarding clarity of service flows or procedures that are easily understood by the public, because many people still do not understand the procedures that have been established.*

**Keywords: Implementation, District Integrated Administrative Services**

---

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, Karena membutuhkan kerja sama antar dua orang atau lebih.

Dalam pengertian luas, Administrasi diartikan sebagai aktivitas kerja sama oleh sekelompok orang yang didasarkan pada pembagian kerja, Sesuai yang telah ditentukan dalam struktur, Dilakukan untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Administrasi dalam artian sempit bisa dikatakan juga sebagai tata usaha. Sedangkan dalam pengertian luas, administrasi

mempunyai sejumlah unsur penting, yakni sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas, terstruktur, kegiatan yang runtut untuk mencapai tujuan, serta pemanfaatan berbagai sumber.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu,

persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya

Kecamatan dipandang begitu sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, karena ada banyaknya pihak dari masyarakat itu sendiri yang mengharapkan demikian. Sebenarnya, Kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat apabila dilihat kepada kondisi waktu pelayanan yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan itu sendiri

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) itu sendiri diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri yang dimana adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen pada satu tempat. Dengan harapan, Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat mengoptimalkan peran Pemerintah Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, Peneliti ingin melihat ada permasalahan mengenai sarana informasi secara jelas mengenai standar pelayanan dan melihat tolak ukur kualitas pelayanan Administrasi terpadu di kantor camat Ilir timur II kota Palembang, Guna untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat atas upaya Pelaksanaan Pelayanan terhadap Masyarakat dan informasi yang di dapat dari uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Implementasi Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang ( Studi Pasal 4)”**

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas terdapat rumusan masalah yaitu Bagaimanakah Implementasi Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kecaamatan Ilir Timur II Kota Palembang (Studi Pasal 4) ?

## 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 Tahun

2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kecaamatan Ilir Timur II Kota Palembang (Studi Pasal 4).

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Implementasi

Menurut Horn (Tahir, 2014:55), “Implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan”.

Menurut Majone dan Wildavsky dalam Nurdin dan Usman (2002:30), “implementasi adalah sebagai evaluasi dan sebagai perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.

Menurut Usman (2002:70), “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.

Berdasarkan pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh obyek yang mengikutinya.

### 2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Berikut ini akan dijelaskan mengenai pengertian kebijakan publik dan implementasi kebijakan publik.

#### a. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan salah satu program yang menyertakan sarana dan prasarana dibuat oleh sutau organisasi atau institusi publik yang membutuhkan penerapan dan tujuan ke khalayak ramai dengan mempertimbangkan berbagai hal yang menghambat dan mendukungnya. Pengertian kebijakan publik dapat dilihat dari pendapat yang dikemukakan oleh Nugroho (2004:1-7), “Kebijakan publik adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya yang

dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi”.

#### **b. Implementasi Kebijakan Publik**

Konsep dasar dari implementasi kebijakan publik adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik secara keseluruhan.

#### **c. Pengertian Kebijakan Publik**

Kebijakan publik merupakan salah satu program yang menyertakan sarana dan prasarana dibuat oleh suatu organisasi atau institusi publik yang membutuhkan penerapan dan tujuan ke khalayak ramai dengan mempertimbangkan berbagai hal yang menghambat dan mendukungnya.

#### **d. Implementasi Kebijakan Publik**

Konsep dasar dari implementasi kebijakan publik adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik secara keseluruhan.

Dengan kata lain implementasi merupakan tahap di mana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu :

1. Adanya tujuan atau sasaran kebijakan;
2. Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan;
3. Adanya hasil kegiatan.

#### **4. Model-Model Implementasi Kebijakan**

Ada beberapa teori implementasi kebijakan publik diantaranya, Model Donald Van Metter dan Van Horn, Model Hogwood dan Gunn, dan Model Goerge C. Edward III.

##### **a. Model Implementasi Donald Van Metter dan Carl Van Horn**

Menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn (dalam Winarno 2012:155) ada 6 (enam) variabel, yang mempengaruhi kinerja kebijakan yaitu :

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan.  
Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan

tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan.

2. Sumberdaya
3. Karakteristik Agen Pelaksana
4. Sikap/Kecenderungan (Disposition) para pelaksana.
5. Komunikasi Antar organisasi dan Aktivitas Pelaksana.
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

##### **b. Model Implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn**

Model mereka ini sering disebut oleh para ahli “the down approach”. Menurut Hogwood dan Gunn dalam Wahab (2012:167), untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna (perfect implementation) maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu. Syarat-syarat itu adalah sebagai berikut:

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius.
2. Tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
4. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari pada hubungan kausalitas yang handal.
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungannya.
6. Hubungan saling ketergantungan harus kecil.
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang/kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

##### **c. Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III**

Menurut George C. Edward III, implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, di mana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Berdasarkan model implementasi menurut George C. Edward III, maka faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu :

### a. Komunikasi (Communication)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sedangkan komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policymakers) kepada pelaksana kebijakan (policy implementation) (Widodo, 2011 : 97)

### b. Sumber Daya (Resources)

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan, Edward III dalam Widodo (2011: 98) mengemukakan bahwa : bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut. Sumber daya ini mencakup :

#### 1. Sumber Daya Manusia (Staff)

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi dibidangnya.

#### 2. Anggaran (Budgetary)

Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

#### 3. Fasilitas (Facility)

Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

#### 4. Informasi dan Kewenangan (Information and Authority)

Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

### c. Disposisi (Disposition)

Kecendrungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan sesuai

dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan, misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementator untuk tetap berada dalam suatu program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

### d. Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

Stuktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation procedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan.

#### Definisi Pelayanan Administrasi Terpadu

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. PATEN ini sebagai pusat pelayanan dimana kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara profesional yang berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perijinan dan non perijinan.

Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang asas-asas penyelenggara pelayanan publik, meliputi:

1. Kepentingan Umum berarti, pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti, ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak berarti, pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan Hak dan kewajiban berarti, pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun oleh penerima pelayanan.

4. Keprofesionalan berarti, setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
5. Partisipatif berarti, meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti, dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
7. Keterbukaan berarti, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
8. Akuntabilitas berarti, proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti, ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
10. Ketepatan waktu berarti, penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti, setiap jenis pelayanandalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan

PATEN merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat. Adapun persyarat yang harus dipenuhi agar suatu Kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN adalah sebagai berikut:

1. Syarat Substantif, yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.
2. Syarat Administratif, yang meliputi adanya 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.

Pelaksana teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pegawai negeri sipil di kecamatan. Pada tingkat Kabupaten/Kota, struktur pemerintahan yang menjadi subordinasi pemerintah kabupaten/kota adalah pemerintahan kecamatan. Pemerintahan

ditingkat kecamatan menjadi lebih dibutuhkan perannya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan merupakan lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani kepentingan masyarakat. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjamin tugas-tugas pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasayarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota. Kecamatan diatur dalam pasal 126 UU Nomor 32 Tahun 2004, sebagai berikut:

- a. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada peraturan pemerintah.
  - b. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati/ walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
  - c. Selain tugas diatas camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah,
  - d. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekda Kabupaten/Kota dari PNS yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan perundang-undangan.
  - e. Camat dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas:
    1. Camat, mempunyai tugas:
      - a. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN.
      - b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
      - c. Menetapkan pelaksanaan teknis, dan
      - d. Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.
    2. Sekretaris Kecamatan, mempunyai tugas:
      - a. Melakukan penatausahaan administrasi PATEN.
      - b. Bertanggung jawab kesekretariatan/ ketatausahaan penyelenggaraan
      - c. Bertanggungjawab kepada Camat
    3. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi, mempunyai tugas:
      - a. Melaksanakan teknis pelayanan.
      - b. Bertanggung jawab kepada Camat.
- Pejabat penyelenggara PATEN ini, melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan



akuntabel. Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan. Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah. Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN, berupa: ikut serta dalam penyusunan standar pelayanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

**Kerangka Berfikir**

Menurut Saputra dalam Akbar (2020 : 20) kerangka berpikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tujuan pustaka, dengan konsep meninjau teori yang ada. Kerangka berpikir digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, berikut kerangka pikir yang akan digunakan.

**C. PROSEDUR PENELITIAN**

**1. Metode Penelitian**

Penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bersifat eksploratif dalam penelitian ini. Kirk dan Miller yang dikutip Moleong (2005:3), mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dengan demikian penelitian ini akan menganalisis Implementasi peraturan walikota

Palembang nomor 58 tahun 2015 tentang Adminitrasi terpadu.

**2. Definisi Konsep**

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial, penggunaan konsep diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (event) yang berkaitan satu sama lainnya, Singarimbun dan Effendi (2006:32). Berdasarkan pengertian definisi konsep tersebut, maka konsep dari penelitian ini meliputi :

- a. Implementasi  
Adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.
- b. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)  
Adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.

**Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel atau suatu informasi ilmiah yang mau membantu penelitian yang lain yang ingin menggunakan variabel yang sama (Singarimbun dan Effendi, 2006:46). Adanya definisi operasional tersebut berarti terdapatnya indikator yang akan diukur dalam suatu penelitian. Adapun definisi operasional yang digunakan adalah sebagai berikut :

**Tabel Definisi Operasional**

No	Konsep	Indikator
1	Implementasi	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
2	Asas Penyelenggaraan PATEN Peraturan walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi (PATEN)	1. Transparan 2. Tertib 3. Akuntabel 4. Partisipatif 5. Tidak diskriminatif 6. Efektif 7. Efisien 8. Keseimbangan antar Hak dan Kewajiban 9. Professional

**Informan Penelitian**

Informan Penelitian atau subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2019:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh penelitan. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017-55) bahwa, teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan segala pertimbangan. Tertentu Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dinggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.

**Tabel Informan Penelitian**

No	Nama Jabatan	Jumlah
1	Camat	1 Orang
2	Kasubag umum dari kepegawaian	1 Orang
3	Staff Kepegawaian	1 Orang
4	Masyarakat	1 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>4 Orang</b>

**Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2011:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memahami standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu data yang diperoleh melalui :

**a. Observasi**

Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra manusia, yakni melalui penglihatan, penciuman, pendengaran dan perasa. Metode observasi ini digunakan untuk mengumpulkan data dari keadaan yang ingin diamati.

**b. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.

**c. Studi Pustaka**

Studi Pustaka dilakukan dengan mencari dan membaca berbagai dokumen dan literature yang berbentuk buku-buku, jurnal, maupun artikel-artikel sesuai dengan aspek yang akan diteliti..

**d. Dokumentasi**

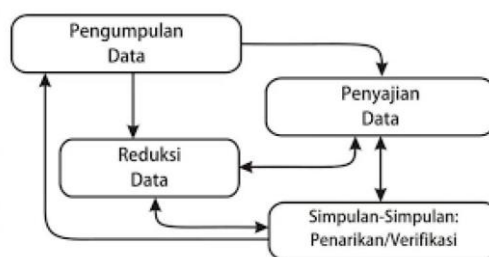
Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat.

**Teknik Analisis Data**

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:15-19), adalah sebagai berikut:

**Gambar Model Teori Kualitatif**



- a. Pengumpulan data  
Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pedalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
- b. Reduksi Data  
Reduksi data yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
- c. Penyajian Data  
Penyajian data yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
- d. Penarikan Kesimpulan  
Penarikan kesimpulan yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

**D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil Penelitian**

Bab ini yang berisi pemaparan hasil penelitian mengenai Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Iilir timur Dua Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 4).

Adapun pemaparan hasil penelitian, sebagai berikut ini:

### **Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Iilir Timur Dua Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 4)**

Dalam pemaparan ini dibagi dengan 2 konsep, yakni Implementasi Kebijakan dan isi PATEN pasal 4. Dapat dilihat sebagai berikut ini :

#### **A. Implementasi Kebijakan**

Hasil penelitian ini dilakukan dengan teori George C. Edward III, yang menjelaskan bahwa implementasi kebijakan ini memiliki 4 indikator yakni, komunikasi yang berkaitan dengan bagaimana suatu kebijakan dapat dikomunikasikan kepada organisasi atau publik, sumber daya yakni ketersediaan sumber daya dari kebijakan, disposisi adalah sikap atau respon pihak yang terlibat, dan struktur birokrasi yakni bagaimana suatu organisasi dalam pelaksanaan kebijakan. Adapun hasil dari penelitian dari indikator-indikator tersebut, sebagai berikut :

##### **1. Komunikasi**

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), Komunikasi adalah proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan dan dalam kebijakan ini komunikasi memiliki 3 dimensi, yakni transmisi, kejelasan, konsistensi. Adapun Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 mulai ditetapkan berdasarkan Keputusan Walikota Nomor: 295/KTPS/I/2015 Tentang Penetapan Kantor Camat Iilir Timur Dua sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### **a. Transmisi**

Transmisi menginginkan agar kebijakan dapat disampaikan secara menyeluruh dari pelaksana hingga kepada kelompok sasaran kebijakan lainnya yang berkepentingan secara langsung maupun tidak langsung.

##### **b. Kejelasan**

Kejelasan menginginkan agar kebijakan yang telah ditransmisi dapat diketahui oleh mereka dan mengetahui apa saja persiapan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

#### **c. Konsistensi**

Konsistensi sangatlah diperlukan agar kebijakan yang diambil membingungkan pelaksana, organisasi, dan target sasaran hingga pihak-pihak yang berkepentingan.

#### **Gambar Komunikasi Dengan Salah Satu Pegawai Kantor Camat Iilir Timur Dua**



Sumber : Kantor Camat Iilir Timur Dua Kota Palembang

Berdasarkan gambar di atas terlihat adanya komunikasi antara staf pegawai Kantor Camat Iilir Timur Dua dengan Mahasiswa STIA Satya Negara Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Iilir Timur Dua dalam mentransmisi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sudah baik dengan mengadakan rapat dan juga dipertegas dengan surat keputusan kepada bidangnya masing-masing, dan konsisten dalam menerima dari awal terbitnya peraturan hingga pelaksanaan.

##### **2. Sumber Daya**

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) yang meliputi sumber daya adalah manusia, anggaran, dan peralatan.

Sumber daya ada yang dapat berubah, baik menjadi semakin besar maupun hilang, dan ada pula sumber daya yang kekal (selalu tetap). Selain itu, dikenal pula istilah sumber daya yang dapat pulih atau terbarukan (*renewable resources*) dan sumber daya tak terbarukan (*non-renewable resources*). Ke dalam sumber daya dapat pulih termasuk tanaman dan hewan (sumber daya hayati).

##### **a. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Menurut Bintaro dan Daryanto (2017:15) sumber daya manusia adalah ilmu atau seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Staff Kepegawaian, dibenarkan bahwa benar adanya, Sumber Daya

Manusia (SDM) atau pegawai yang ada di Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang terdapat 34 orang dengan latar belakang Pendidikan 30 orang lulusan Sarjana dan 4 orang lulusan Sekolah Menengah Atas, yang sudah sesuai dengan bidang pelayanannya.

### b. Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial merupakan kelompok sumber daya usaha yang berhubungan dengan uang/modal hingga kredit usaha. Dalam hal ini, pekerja bagian keuangan mengelola dana perusahaan serta merencanakan pengeluaran perusahaan.

Hasil wawancara dengan Staff Kepegawaian, dibenarkan bahwa benar adanya, dalam proses pelayanan PATEN yang membutuhkan biaya yakni hanya ada dua, surat izin pemakaman/perpanjangan atau pembuatan baru dan surat keterangan domisili usaha.

### c. Fasilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang, menyatakan bahwa, adanya fasilitas yang tersedia untuk masyarakat antaranya ruang tunggu, loket pelayanan dengan 3 orang petugas yakni, loket pendaftaran, loket pengambilan, loket *customer service* dan ada juga loket disabilitas dan peralatan yang sudah dipisahkan.

#### Gambar Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ilir Timur Dua Kota Palembang



Sumber : Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat terdapat beberapa loket pelayanan yang tersedia di Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian diperoleh keterangan bahwa benar, adanya fasilitas yang tersedia untuk masyarakat antaranya ruang tunggu, loket pelayanan dengan 3 orang petugas yakni, loket pendaftaran, loket pengambilan, loket *customer service* dan ada juga loket disabilitas dan peralatan yang sudah dipisahkan.

Hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum, dibenarkan bahwa benar, adanya fasilitas yang tersedia untuk masyarakat antaranya ruang

tunggu, loket pelayanan dengan 3 orang petugas yakni, loket pendaftaran, loket pengambilan, loket *customer service* dan ada juga loket disabilitas dan peralatan yang sudah dipisahkan.

Berdasarkan hasil Wawancara tersebut dapat dilihat bahwa sumber daya yang ada di Kecamatan Ilir Timur Dua Kota Palembang, sudah cukup baik. Dimana SDM terdapat 34 orang dengan latar belakang Pendidikan 30 orang lulusan Sarjana dan 4 orang lulusan Sekolah Menengah Atas, yang diantaranya sudah sesuai dengan bidang pelayanannya.

### 3. Disposisi

Kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakannya secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat terwujudkan, menurut Edward dalam Widodo (2010:104). Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

#### a. Sikap

Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan

Berdasarkan hasil Wawancara diatas, sikap dan komitmen pegawai yang ada di Kecamatan Ilir Timur Dua Kota Palembang, sudah baik. Dan telah bersedia untuk menjalankan atau melaksanakan isi dari ketentuan yang ada di dalam Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan melaksanakannya secara bertahap maupun sekaligus.

### 4. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) yang meliputi, Standar Operasional Prosedur dan Koordinasi, adapun penjelasan berikut ini :

#### b. Standar Operasional Prosedur

Menurut Ekotama (2015:41) adalah system yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan kita, sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir.

### c. Koordinasi

Menurut Stoner dalam Suganda (2011:212) koordinasi adalah proses penyatupaduan sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan dari unit-unit yang terpisah dari sesuatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Berdasarkan hasil Wawancara, bahwa struktur birokrasi dalam pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sudah baik. Dengan memberikan alur standar operasional prosedur pada masing-masing pegawai di kantor Kecamatan Ilir Timur Dua serta memberikan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan Implementasi Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini telah berjalan sesuai.

### B. Asas Penyelenggara (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. PATEN dilakukan dengan mengubah pola pikir aparatur kecamatan untuk lebih efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya guna mendorong terciptanya mekanisme partisipasi masyarakat serta berfungsi sebagai simpul pelayanan di kecamatan.

Dalam Pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ilir Timur Dua dalam Penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah menyediakan sarana informasi dan pengaduan untuk masyarakat dengan menggunakan, Sebagai Berikut:

#### 1. Transparan

Transparan adalah sesuatu hal yang nyata, jelas, terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan keberadaannya. Dalam hal ini kata transparansi lebih ditekankan sebagai sebuah bentuk tindakan / sikap yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang terhadap pihak atau orang lain yang berkepentingan pada sebuah hal yang mereka kerjakan.

Transparan sangat dibutuhkan dan diwajibkan untuk dilakukan di dalam institusi atau setiap lembaga publik yang memiliki kepentingan terhadap orang banyak, hal itu perlu dilakukan sebagai bentuk pengawasan awal terhadap setiap tindakan yang telah/akan diambil di dalam institusi tersebut.

Berdasarkan hasil Wawancara tersebut bahwa mengenai Transparan Kepada Masyarakat Keterbukaan informasi publik memberikan keuntungan baik bagi masyarakat maupun badan publik. Keterbukaan atau transparans memberikan peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan peran serta mereka dalam penyelenggaraan negara, sedangkan bagi badan publik memberikan peluang untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi.

#### 2. Tertib

Tertib adalah tertata dan terlaksana dengan rapi atau menurut aturan yang telah ditentukan. Tertib merupakan aturan untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan teratur sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku dengan penuh tanggung jawab tanpa paksaan dari siapapun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Ilir Timur Dua Menyatakan bahwa Pelayanan yang dilaksanakan secara tepat waktu dan sesuai dengan prosedur dan penyediaan layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di simpulkan, bahwa tertib pegawai kantor Camat Ilir timur Dua sudah di lakukan dengan baik dalam melakukan pelayanan secara tepat waktu dan tertib sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

#### 3. Akuntabilitas

Menurut Leviene (Manggaukang Raba 2006: 3), akuntabilitas berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh administrasi Negara.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa sudah terlaksana dengan baik sehingga dalam melakukan pelayanan sudah jelas, teratur

#### 4. Partisipatif

Partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan publik oleh pemerintah juga mengikut sertakan masyarakat didalamnya agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

#### **Gambar Kegiatan gotong royong yang bersifat partisipatif**



Berdasarkan gambar di atas dapat terlihat bahwa adanya partisipasi masyarakat terhadap kegiatan gotong royong yang dilakukan oleh staf kepegawaian di Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa yang di sampaikan oleh para narasumber dengan adanya Fasilitas aduan ini maka Masyarakat akan lebih merasa dilayani dengan baik karena setiap hal yang di rasa tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

#### 5. Tidak Diskriminatif

Diskriminasi menurut KBBI Kemdikbud adalah pembedaan perlakuan terhadap sesama warga negara (berdasarkan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, agama, dan sebagainya).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai di kantor camat Ilir Timur Dua tidak melakukan diskriminatif terhadap masyarakat. Tidak Diskriminatif sangat penting karena masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang adil tidak ada perbedaan apapun antar golongan masyarakat.

#### 6. Efektif

Efektif adalah sebuah usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil dan target yang diharapkan dengan tepat waktu. Sehingga bisa disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang ditetapkan sebelumnya berhasil untuk dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara pada Tanggal 14 Juli 2023 dengan Camat Ilir Timur Dua menyatakan bahwa Pelayanan administrasi kecamatan sudah semaksimal mungkin di terapkan oleh pegawai di kantor camat ilir timur dua dimana tingkat efektif ini di ukur dari kepuasan masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara pada tanggal 14 Juli 2023 dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian diperoleh keterangan bahwa Saran dari masyarakat hasil yang efektif dalam pelayanan administrasi terpadu.

Kemudian pada wawancara tanggal 14 Juli 2023 dengan Staff Kepegawaian Pelayanan administrasi di kecamatan sudah semaksimal di terapkan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kemudian pada wawancara tanggal 14 Juli 2023 dengan Masyarakat menyampaikan pelayanan administrasi di kecamatan sudah cukup baik dimana pelayanan lebih transparan, cepat, dan mudah di mengerti.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa efektif dalam pelayanan administrasi sangat penting guna masyarakat mendapatkan pelayanan yang transparan, cepat, dan mudah.

#### 7. Efisien

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan efisien sebagai sesuatu yang tepat atau sesuai untuk menyelesaikan tugas. Efisien juga berarti mampu menyelesaikan tugas secara tepat, cermat, dan berdaya guna.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa jumlah personilnya sudah sesuai kebutuhan dan kondisi daerah kecamatan, dan pelayanannya sudah cukup baik.

#### 8. Keseimbangan antar Hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban berarti adanya kesetaraan atau kesamaan antara mendapatkan atau memperoleh hak dan melakukan kewajiban.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan dalam pelaksanaan telah di atur bahwa dalam satu hari pelayanan aka nada jam ishoma (istirahat, sholat, makan) yang dimana akan di tunda sesaat setiap kegiatan pelayanan. Namun ada beberapa masyarakat yang menginginkan untuk tetap buka pelayanan.

#### 9. Profesional

Professional memiliki makna keahlian dan disiplin dalam memberikan pelayanan terpadu di kecamatan.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ilir Timur Dua sudah terlaksana dengan baik dilihat dari kualitas pelayanan publik, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, dan empati. Buktinya, ruang tunggu sudah dilengkapi dengan pendingin udara seperti AC, sehingga masyarakat betah berada di ruang tunggu. Keandalan, kecepatan pegawai dalam pengelolaan administrasi sudah tergolong baik, dilihat dari kemampuan dan keahlian dalam pemanfaatan teknologi di kantor sebagai alat bantu dalam proses

pelayanan kepada masyarakat. Ketanggapan dalam melayani masyarakat sudah dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat.

### **Faktor Penghambat Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Iilir Timur Dua Kota Palembang (Studi kasus pasal 4)**

Menurut Moenir (2001:40), mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain, berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Selanjutnya hasil penelitian mengenai pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dimana belum cukup baik dicantumkan sebagai sarana informasi dan pengaduan dianggap tidak efektif dan efisien dalam memenuhi proses pelayanan dan tidak akan berjalan baik jika penghambat ini terus berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses pelayanan dan pengaduan melalui Layanan Singkat Publik, cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sarana informasi dan pengaduan di kecamatan Sukarami masih ada hambatan karena sistem yang tidak memadai, waktu penyelesaian yang tidak tepat sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya, serta layanan telepon/fax yang dianggap tidak efektif dan efisien saat ini.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat

Iilir Timur Dua Kota Palembang (Studi kasus Pasal 4) Maka pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Iilir Timur Dua Kota Palembang (Pasal 4)**

Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang mengimplementasikan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Iilir Timur Dua Kota Palembang (Studi kasus Pasal 4). Untuk itu dalam melihat proses implementasinya maka uraian akan diawali dengan deskripsi mengenai pelaksanaan PATEN yang peneliti hubungkan dengan model Implementasi menurut George C. Edward III, sebagai berikut :

#### **A. Implementasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Iilir Timur Dua Kota Palembang sudah berjalan baik, hanya masih diperlukannya sosialisasi secara berkala agar masyarakat dapat lebih memahami tentang sarana informasi dan pengaduan yang digunakan oleh kecamatan. Pegawai pelayanan juga harus memiliki keinginan tinggi dan berprestasi dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, berikut pembahasan dari indikator implementasi yaitu :

#### **1. Komunikasi**

Komunikasi merupakan peran penting dalam berlangsungnya koordinasi implementasi, koordinasi tidak hanya sekedar tentang persoalan mengkomunikasikan informasi maupun membentuk struktur-struktur administrasi yang kompleks, melainkan yang lebih mendasar, yaitu praktik pelaksanaan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan.

##### **a. Transmisi**

Berdasarkan hasil Penelitian tersebut, bahwa transmisi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Iilir Timur Dua dalam mentransmisi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sudah baik dengan mengadakan rapat.

##### **b. Kejelasan**

Berdasarkan hasil Penelitian tersebut, bahwa yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Iilir Timur

Dua dalam menjelaskan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sudah baik, dimana dipertegas dengan surat keputusan kepada bidangnya masing-masing.

### c. Konsistensi

Berdasarkan hasil Penelitian tersebut, bahwa yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Iilir Timur Dua dalam konsistensi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sudah baik dengan menerima dari awal terbitnya peraturan hingga pelaksanaan.

Dalam hal ini komunikasi yang dilakukan di kecamatan Iilir Timur Dua dengan adanya kesinambungan antara atasan dan bawahan, komunikasi pegawai dan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik.

## 2. Sumber Daya

Menurut George C. Edward dalam Subarsono (2005:89), sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi staf yang memadai sesuai, dengan bidang keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

### a. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Iilir Timur Dua Kota Palembang, sudah cukup baik. Dimana terdapat 30 orang dengan latar belakang Pendidikan lulusan Sarjana dan 4 orang lulusan Sekolah Menengah Atas, yang diantaranya sudah sesuai dengan bidang pelayanannya.

### b. Sumber Daya Finansial

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa biaya yang diperlukan pada proses pelayanan di Kecamatan Iilir Timur Dua Kota Palembang, sudah baik. Adapun beberapa pelayanan yang membutuhkan biaya yakni hanya dua, surat izin pemakaman/ perpanjangan atau pembuatan baru dan surat keterangan domisili usaha.

### c. Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa fasilitas yang ada di Kecamatan Iilir Timur Dua Kota Palembang, sudah cukup baik. Fasilitas yang tersedia untuk masyarakat antaranya ruang tunggu, serta dalam loket pelayanan terdapat 3 orang petugas dengan bagiannya yakni, loket pendaftaran, loket pengambilan, dan loket

*customer service*, serta loket disabilitas dan peralatan yang sudah dipisahkan.

Sumber daya pada kantor Sukarami sudah baik dan sesuai dengan bagian pelayanannya, maka upaya dalam peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan akan berjalan dengan cepat dan mudah, serta tidak menghambat pelayanan terhadap masyarakat.

## 3. Disposisi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) menyatakan bahwa kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh hingga tujuan dapat terwujud.

### a. Sikap

Berdasarkan hasil penelitian, sikap dan komitmen pegawai yang ada di Kecamatan Sukarami Kota Palembang, sudah baik. Dan telah bersedia untuk menjalankan atau melaksanakan isi dari ketentuan yang ada di dalam Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan melaksanakannya secara bertahap maupun sekaligus. Kemudian semua pegawai juga sadar bahwa salah satu faktor yang memenuhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap dan komitmen implementor.

Berdasarkan sikap dan komitmen pegawai yang ada di Kecamatan Sukarami Kota Palembang sudah berjalan baik, dengan bersedia menjalankan secara bertahap atau sekaligus, isi dari ketentuan yang ada di dalam Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sangatlah baik dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

## 4. Stuktur Birokrasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa "Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi". Struktur birokrasi ini menurut Edward III mencakup aspek seperti pembagian standar operasional prosedur, komitmen atau hubungan antara unit organisasi dan sebagainya, dalam pelaksanaan Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Iilir Timur Dua Kota Palembang.

## B. Asas Penyelenggara PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan

publik di kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

Dalam pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah menyediakan sarana informasi dan pengaduan untuk masyarakat dengan menggunakan media, sebagai berikut :

### 1. Transparan

Transparan adalah keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan memberikan informasi yang terbuka, jujur dan tidak diskriminatif kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah dalam pengelolaan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa dari proses pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan tata cara perizinan usah mengenai pelayanan surat izin usaha di Kantor Camat Ilir Timur Dua Pelayanan Terpadu sudah berjalan dengan baik menunjukkan keseriusan pegawai dalam melayani masyarakat dengan pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan tata caranya sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan banyaknya banner yang dipajang diruangan kantor.

### 2. Tertib

Tertib adalah tertata dan terlaksana dengan rapi atau menurut aturan yang telah ditentukan. Tertib merupakan aturan untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan teratur sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku dengan penuh tanggung jawab tanpa paksaan dari siapapun. Pemahaman terhadap tata tertib penting buat kelancaran proses pelayanan yang terdapat di Kantor Camat Ilir Timur Dua.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa Ketertiban mengoptimalkan kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya

kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.”

### 3. Akuntabel

Akuntabel dalam pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah semuanya dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam hal biaya, segala biaya pelayanan publik yang ditetapkan harus sesuai dengan Standar Prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil pernyataan tersebut mengenai pelaksanaan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi kinerja pegawai dilihat dari indikator kualitas moral yang memadai dinilai baik. Adanya keramahan dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 4. Partisipatif

Partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan publik oleh pemerintah juga mengikut sertakan masyarakat didalamnya agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Ilir Timur Dua sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari proses pelayanannya yang tidak berbelit-belit.

### 5. Tidak Diskriminatif

Tidak diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa pemberi layanan tidak boleh membeda bedakan perlakuan baik secara jenis kelamin, ras suku, agama maupun status sosial.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Ilir Timur Dua dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah mengedepankan asas persamaan perlakuan & tidak diskriminatif.

### 6. Efektif

Efektif adalah sebuah usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil dan target yang diharapkan dengan tepat waktu. Sehingga bisa disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang ditetapkan sebelumnya berhasil untuk dicapai.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang efektif harus sesuai dengan tahap tahap yang ada di dalam sistem PATEN dan memiliki kekuatan hukum yang mendasari terselenggaranya sistem PATEN dengan optimal. Melalui pihak-pihak tertentu yang bertugas mendekatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.”

### 7. Efisien

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan efisien sebagai sesuatu yang tepat atau sesuai untuk menyelesaikan tugas. Efisien juga berarti mampu menyelesaikan tugas secara tepat, cermat, dan berdaya guna.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa Pelayanan publik yang efisien dalam melayani masyarakat harus didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai guna menunjang terselenggaranya pelayanan sistem administrasi terpadu kecamatan PATEN melalui kinerja pegawai kecamatan yang bertugas dalam pelayanan sistem PATEN.

### 8. Keseimbangan Antar Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa pemberi layanan harus bisa menyeimbangkan hak dan kewajibannya sebagai aparatur negara. Artinya bahwa pemberi layanan juga berhak menerima hak dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan juga informasi kepada masyarakat.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa “Pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil.”

### 9. Professional

Professional dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan ketrampilan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan. Keterampilan dan kemampuan aparatur tersebut didukung dengan pengetahuan dan kinerja.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Ilir Timur Dua aparatur sudah baik, karena dapat menjalankan tugas sesuai apa yang diperintahkan. Selain itu kecakapan petugas dan juga fasilitas pendukung lainnya dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Apabila hal hal tersebut selalu dipertahankan, tentunya akan menghasilkan pelayanan publik

serta pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal.

### Penanggulangan Faktor Penghambat Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 4)

Dalam penyelenggaraan Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 4), hambatan yang dihadapi adalah Terkait dengan kualitas sumber daya manusia (staf) dalam implementasi PATEN di Kecamatan Ilir Timur Dua, Maka perlu adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan staf seperti melalui diklat.

Adapun solusi yang dilakukan oleh pihak kecamatan dengan melakukan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat secara berkala agar masyarakat mengetahui informasi program yang berjalan di kecamatan Ilir Timur Dua, Dan solusi yang diberikan oleh kecamatan Ilir Timur Dua untuk hambatan pada layanan *online* adalah dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang agar dapat langsung diselesaikan oleh pihak tersebut.

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 4), Adapun indikator pada implementasi seperti komunikasi yang sudah baik melalui rapat dan surat tugas dan konsistensi dalam proses pelaksanaan, sumber daya yang sudah memadai baik dari SDM, biaya maupun fasilitas yang ada, disposisi yakni sikap petugas yang menerima isi dan tujuan peraturan dengan baik, struktur birokrasi yakni standar operasional prosedur, dan koordinasi yang berjalan sudah baik. Pada sarana informasi dan pengaduan yang diatur dalam PATEN, ada beberapa gaya pelayanan terbaru telah dikembangkan seperti melalui *whatsapp* sebagai *call center* untuk semua jenis pelayanan, serta dalam merespon keluhan yang ada di kotak saran maupun dengan datang langsung masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

2. Faktor Penghambat Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 4) Segala hal mengenai pelayanan dilaksanakan dengan pemenuhan fasilitas yang sangat lengkap oleh pihak kantor kecamatan dimana didalam ruang pelayanan disediakan 3 unit komputer informasi, papan informasi, tempat duduk yang nyaman, ruang laktasi bagi ibu menyusui, ruang tunggu anak-anak atau tempat bermain, sehingga pelayanan akan terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat dan harapan bangsa ini yaitu tata pemerintahan yang baik.

## 2. Saran

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis. Bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat, sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 4), Hasil penelitian terkait sarana informasi dan pengaduan secara umum sudah menunjukkan kondisi yang baik dan sebaiknya dipertahankan peningkatan dalam pendayagunaan dan pengelolannya.
2. Secara khusus perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi, diantaranya Perlu adanya optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat tentang kejelasan alur atau prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum paham dengan prosedur yang telah ditetapkan.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, dkk. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Creswell, J.W. 2012. *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed; Cetakan ke-2*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, Lembaga Manajemen PPM*. Jakarta.
- Mangkuprawira, Sjafrri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia: Bogor.

- Mathis dan Jackson. 2002. *Manajemen SDM*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purwanto. 2014. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Robbins, P. Stephen. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Edisi Kelima*. Jakarta : Erlangga
- Simamora, Henry. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke 2*. Jogyakarta : STIE YKPN.
- Soedjadi. 2000. *Kiat Pendidikan Matematika di Indonesia Konstataasi Masa Kini Menuju Harapan Masa Depan*. Jakarta : Dirjen Dikti Depdiknas.
- Subarsono, AG. 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. Ddk. 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Palembang : STIA SATYA NEGARA
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesatu*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Syaukani. 2004. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan Pustaka Pelajar*. Yogyakarta
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI dan Puslit KP2W Lembaga Penelitian UNPAD*.
- Torkamani, Hojjat Mohammadi, Ali Sharifian, Mehdi Rostamzadeh. 2012. *Performance Evaluation Using the Balanced Score Card (BSC): A Case Study of Azerbaijan Regional Electric Company. Journal of Basic and Applied Scientific Research Vol. 2 (4) 2012 p3289- 3293*
- Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Widodo, Budiharto. 2010. *Robotika – Teori dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Andi

## Peraturan Perundang-Undangan :

- Peraturan Pemerintah Palembang Nomor. 46 Tahun 2011, *Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil*.
- Peraturan Pemerintah Nomor. 30 Tahun 2019, *Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil*.

## Sumber Internet :

- Mulyadi. 2005. Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli. <http://www.scribd.com/doc/95784643/pengertian-prosedur.html>. diakses pada tanggal 20 Januari 2022, Pukul 23.55 WIB.
- Nasution, Mahmud Syarif. *Pendekatan Baru dalam Penilaian Kinerja PNS* dalam <http://sumut.kemenag.go.id>, diakses pada 20 Januari 2022, Pukul 23.55 WIB.