



# SALAM

## Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i

P-ISSN: 2356-1459. E-ISSN: 2654-9050

Vol. 10 No. 4 (2023), pp.1191-1208

DOI: 10.15408/sjsbs.v10i4.34131

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/index>



## Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan *Fiqih Siyash*\*

Imas Nurjamillah,<sup>1</sup> Siti Ngainnur Rohmah<sup>2</sup>, Munawir Sajali<sup>3</sup>  
Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia (IAI AL-AZIS)



[10.15408/sjsbs.v10i4.34131](https://doi.org/10.15408/sjsbs.v10i4.34131)

### Abstract:

District Integrated Administrative Service which is a service innovation to close the distance between the government as a service provider and the community as a service recipient, which is based on the delegation of authority from the Regent to the Camat as regulated in the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated Administrative Services District (PATEN). The purpose of this study is to describe the Implementation of District Integrated Administrative Services in Gantar District, Indramayu Regency Perspective of the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 and in *Fiqih Siyash*. The research method used is a qualitative research method with a descriptive analysis research approach. The results of the research on the Implementation of District Integrated Admission Services (PATEN) from the perspective of Minister of Home Affairs Regulation No. 4 of 2010 Gantar District have fulfilled the requirements for PATEN administration both in terms of substantive, administrative, and technical requirements. The factors that influence the success of policy implementation are good communication, disposition, and bureaucratic structure that can make PATEN implementation run well. The implementation of the PATEN policy in *Fiqh siyasah* that occurred in the Gantar sub-district was quite good, to realize perfection in carrying out administrative services there were two indicators, namely fast in service, and professional in handling. However, this indicator shows that administrative services at the Gantar District Head Office in the Regency still need to be improved even better.

Keywords: Policy; PATEN; *Fiqih Siyash*

### Abstrak:

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan, yang sejatinya didasari oleh adanya penndelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat yang diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu Perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan *Fiqih Siyash*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan

---

\* Received: April 30, 2023, Revision: May 29, 2023, Published: July 30, 2023

<sup>1</sup> **Imas Nurjamillah** adalah mahasiswa Hukum Tatanegara (*Siyash*) Fakultas Syariah Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia (IAI AL-AZIS), Email: [Imasnurjamillah20@gmail.com](mailto:Imasnurjamillah20@gmail.com)

<sup>2</sup> **Siti Ngainnur Rohmah** adalah Dosen Pada Prodi Hukum Tatanegara (*Siyash*), Fakultas Syariah Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia, alamat email: [siti.ngainnur@iai-alzaytun.ac.id](mailto:siti.ngainnur@iai-alzaytun.ac.id).

<sup>3</sup> **Munawir Sajali** adalah Dosen Pada Prodi Hukum Tatanegara (*Siyash*), Fakultas Syariah Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia, alamat email: [munawir@iai-alzaytun.ac.id](mailto:munawir@iai-alzaytun.ac.id)

penelitian analisis deskriptif. Hasil penelitian Implementasi Pelayanan Admisitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Kecamatan Gantar sudah memenuhi syarat penyelenggaraan PATEN baik mengenai syarat substantif, administratif dan teknis. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan yaitu, adanya komunikasi yang baik, disposisi dan struktur birokrasi yang dapat membuat implementasi PATEN berjalan dengan baik. Pelaksanaan kebijakan PATEN dalam Fiqih siyasah yang terjadi di kecamatan Gantar cukup baik, untuk merealisasikan kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat dua indikator yaitu cepat dalam pelayanan, dan profesional dalam penanganan. Namun indikator pelayanan administrasi pada Kantor Camat Gantar tersebut masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** Kebijakan; PATEN; Fiqih Siyasah

## A. PENDAHULUAN

Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ditetapkan memberikan dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan kebijakan di Kabupaten/Kota yang mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Oleh karena itu, setiap pemerintah Kabupaten/Kota sebagai tumpuan pemerintahan daerah harus mengupayakan otonomi seluas-luasnya untuk memajukan daerah berdasarkan potensi yang ada di daerah, sehingga setiap tugas pemerintahan berjalan sebagaimana mestinya.<sup>4</sup> Tujuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan masyarakat berharap dengan adanya Undang-Undang ini dapat memudahkan pemerintah dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pengaruh positif dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Sebagaimana dinyatakan dalam ayat 3 Pasal 2, “Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.”

Pelayanan publik saat ini belum memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanannya, sehingga diperlukan perubahan sistem pemerintahan. Serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang ditawarkan oleh penyedia jasa yang berkaitan dengan kepentingan umum, merupakan suatu pelayanan publik, baik layanan sipil maupun layanan publik ditawarkan untuk memenuhi hak-hak rakyat.<sup>5</sup> Pelayanan publik menjadi pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok yang mendahulukan kepentingan umum bukan hanya kepentingan pribadi serta untuk memudahkan dalam urusan publik. Aparatur Pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya menuju *good governance*.

---

<sup>4</sup> Nangameka, F. P. (2018, Maret). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(1), 41-58.

<sup>5</sup> Alfana, G. Q. (2017). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Program Studi Ilmu Hukum Universitas Negeri Semarang*.

Pelayanan yang diberikan setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.<sup>6</sup>

Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat. Dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.<sup>7</sup>

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan keinginan seluruh warga dan warga negara dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Hal ini dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara kompeten, efektif, dan transparan sekaligus menjadi model penerapan tata kelola pemerintahan yang unggul dan berkualitas. Akibatnya, daerah diharapkan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan publik, sehingga peran pemerintah sebagai penyedia layanan bergeser dari “dilayani” menjadi “melayani”.<sup>8</sup>

Pemerintah daerah sangat diharapkan untuk terus melakukan reformasi dan peningkatan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pandangannya, mengkritik layanan yang ada, dan menyarankan perbaikan. Pelayanan publik masa kini (*new public service*) mencakup ciri bahwa masyarakat dianggap sebagai *shareholder*, sehingga pelayanan lebih mengutamakan kualitas sebagai konsekuensi dari negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peraturan Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Pendaftaran Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Keputusan Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Pedoman Teknis Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu. PATEN dibentuk dengan tujuan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan berfungsi sebagai penutup pelayanan bagi Badan/Perusahaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota untuk kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Kedepannya, pusat layanan masyarakat dan kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kategori perizinan dan nonperizinan secara merata berdasarkan kriteria dan skala kecamatan.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Utami, V. P. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.

<sup>7</sup> Alfana, G. Q. (2017). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Program Studi Ilmu Hukum Universitas Negeri Semarang*.

<sup>8</sup> Utami, V. P. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

<sup>9</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

PATEN merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan untuk mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan, yang sebenarnya berdasarkan pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat. PATEN dikeluarkan untuk meningkatkan mutu dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan penyelenggara PATEN merupakan pihak kecamatan yang terdiri dari camat, sekretaris kecamatan, dan kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi dan pelimpahan sebagian kewenangan yang meliputi bidang perizinan dan nonperizinan.<sup>10</sup>

Peneliti mengaitkan hukum dan syariat Islam dalam penelitian ini dengan menitikberatkan pada kajian *Fiqh Siyasah*. *Fiqh Siyasah* memiliki keterkaitan dalam hukum Islam seperti mengatur, memimpin, mengatur, dan merumuskan kebijakan dalam peraturan yang ada. *Fiqh Siyasah* memainkan peran penting dalam pelaksanaan dan aktualisasi hukum Islam secara umum. Kata Al-siyasi secara harfiah berarti "mengatur", dan siyasah berarti "mengatur, mengendalikan, mengelola, dan membuat keputusan".<sup>11</sup> *Fiqh siyasah* yang disajikan dalam penelitian ini berkaitan dengan bidang *Siyasah Idariyah*, yaitu bidang yang berkaitan dengan ketatanegaraan. *Idariyah* berasal dari bahasa Arab yaitu *adara asy-syay'a yudiruhu idarah*, yang berarti mengatur atau menjalankan sesuatu. Peneliti mengkaji *Siyasah Idariyyah* yang berarti administrasi negara sebagai acuan atau titik fokus penelitian ini dalam membahas penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu yang baik.

Kecamatan Gantar merupakan salah satu kecamatan yang berada dalam wilayah Kabupaten Indramayu. Kecamatan Gantar memiliki wilayah yang cukup luas yang terdiri dari 7 desa yaitu desa Baleraja, Bantarwaru, Sanca, Gantar, Mekarjaya, Mekarwaru dan Situraja. Kabupaten Indramayu telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tahun 2018. Adanya PATEN diharapkan dalam pelaksanaan skala kecil masyarakat tidak perlu lagi pergi ke Kabupaten karena PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, namun masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan PATEN, dan kebijakan PATEN belum banyak diketahui oleh masyarakat.<sup>12</sup>

Berangkat dari keperluan mengetahui lebih dalam perihal Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan *Fiqh Siyasah* maka penelitian ini hendak mengkaji masyarakat Kecamatan Gantar dengan Metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif untuk ditemukan jawaban atas; Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu Perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman

---

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

<sup>11</sup> Djazuli, H. (2003). *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

<sup>12</sup> Indonesia. (2021). Daftar Desa/Kelurahan di Kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu. *m.nomor.net*.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dan Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu Perspektif *Fiqh Siyasa*.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat kualitatif yakni penulis melakukan wawancara langsung ke kantor Kecamatan Gantar. Data yang diperoleh baik secara lisan maupun tulisan, dan dengan pendekatan penelitian analisis deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu. Apabila sampelnya saja disertai survey deskriptif. Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari wawancara dengan informan, yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu dan masyarakat sekitar Kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu. Data yang didapatkan berupa rekaman hasil wawancara, dokumentasi foto, catatan yang telah ditulis oleh peneliti pada saat melakukan proses observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Gantar Kabupaten Indramayu Perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu kebijakan, yang mana berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, PATEN merupakan mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi contoh pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Selain itu, pelaksanaan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat". Pelayanan adalah proses melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).<sup>13</sup>

Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang mana dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha,

---

<sup>13</sup> Perdana, H. (2019). Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1325-1336.

izin mendirikan bangunan (IMB), izin penggunaan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.<sup>14</sup>

PATEN dijelaskan sebagai otonomi daerah secara tidak langsung memberikan kekuatan pada setiap daerah untuk berkembang secara mandiri sesuai dengan potensinya masing-masing. Hal inilah yang kemudian mendasari bahwa tugas pengembangan tersebut tentunya membutuhkan pelayanan yang dapat mengakomodir kegiatan masyarakat dalam hal perizinan dan administrasi lainnya.<sup>15</sup> Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu sudah dilaksanakan sejak tahun 2018, kebijakan ini menyesuaikan dengan keputusan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 sebagai tindak lanjut daripada adanya Undang-undang Pemerintahan Daerah.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gantar. Kebijakan mengenai PATEN ini semoga dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat, dan adanya kebijakan ini diharapkan pula akan mempermudah masyarakat dalam mengurus segala keperluan yang ada di masyarakat khususnya pelayanan Kecamatan Gantar terhadap masyarakat Gantar. Penyelenggaraan PATEN ini merupakan suatu pengalihan sebagian delegasi yang memang harus dipenuhi oleh suatu daerah sebagai dukungan atas keberhasilan dari penerapan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya setiap kecamatan di Kabupaten Indramayu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama bagian Sekretaris Camat tersebut bahwa pelaksanaan PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Gantar sudah cukup jelas persyaratannya. Oleh karena itu PATEN ini mengharuskan setiap pegawai kecamatan Gantar untuk memahami, menjalankan setiap tanggung jawabnya terhadap tugas dan fungsinya masing-masing bidang, seperti halnya pelayanan yang diberikan baik dalam mengurus administrasi maupun perizinan sudah sesuai, hal ini dapat dianalisa dengan menggunakan indikator-indikator yang sesuai dengan syarat-syarat yang berdasarkan ketentuan Permendagri No. 4 Tahun 2010.

PATEN menurut Permendagri No. 4 Tahun 2010 memiliki tujuan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota, selain itu PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana telah disebutkan bahwa PATEN memiliki syarat syarat sebagai berikut:

Pertama: Syarat substantif

---

<sup>14</sup> Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

<sup>15</sup> Rahmadika, G. G. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel*,

Syarat substantif menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 merupakan adanya suatu pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota. Camat mendapatkan pendelegasian sebagian kewenangan Bupati berdasarkan karakteristik kecamatan yang ditetapkan melalui keputusan Bupati. Dalam menjalankan sebagian kewenangan dan tugasnya kecamatan menjadi penyelenggara pelayanan baik dalam bidang perizinan, non perizinan, rekomendasi dan lainnya.<sup>16</sup>

#### Kedua: Persyaratan Administratif

Selain adanya persyaratan substantif yang merupakan faktor strategis dalam pengoptimalan peran kecamatan sebagai daya guna dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat ada pula persyaratan administratif. Persyaratan administratif yang merupakan standar dalam suatu pelayanan serta uraian tugas pegawai kecamatan, uraian ini memiliki indikator seperti standar pelayanan, dan rincian tugas pegawai kecamatan. Standar pelayanan yang dimaksud berdasarkan Pemendagri Nomor 4 Tahun 2010 menyebutkan bahwa standar pelayanan itu termasuk pada hal-hal sebagai berikut yaitu jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses atau prosedur, pejabat yang bertanggung jawab, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Persyaratan administrasi PATEN yang dilakukan di Kecamatan Gantar sejauh ini cukup baik dalam hal pelayanan, dan selain itu pembiayaan dari pendelegasian kewenangan dibebankan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) dan sumber-sumber lainnya yang sah. Tolak ukur standar pelayanan PATEN yang menjadi dasar pedoman pemberi pelayanan yaitu pelayanan yang berkualitas, tanggap, mudah dan terjangkau. Pada persyaratan pelayanan, pegawai kecamatan akan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengurus bidang perizinan dan non perizinan, mulai dari jenis pelayanan, persyaratan selain itu tidak adanya biaya yang harus dikeluarkan. Oleh karena itu berdasarkan persyaratan tersebut Kecamatan Gantar sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya dan sesuai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Berikut ini gambar bagian pelayanan umum di Kantor Kecamatan Gantar.

#### Ketiga: Persyaratan Teknis

Selain syarat-syarat yang harus dipenuhi diatas, ada syarat teknis yang harus dipenuhi yang mana syarat teknis memiliki arti yaitu adanya sarana dan prasarana, serta adanya pelaksanaan teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah. Persyaratan teknis dalam PATEN harus sesuai dengan syarat yang berlaku seperti yang dituangkan dalam pasal 10 PERMENDAGRI 10/2010 bahwa penyelenggaraan PATEN harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai adanya loket/meja pendaftaran, tempat untuk memproses data, loket pembayaran, loket untuk penyerahan dokumen, ruang pengelolaan data dan informasi, tempat untuk

---

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

menangani segala bentuk pengaduan/komplain, ruangan piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Gantar sudah berjalan cukup baik, hal ini dilihat dari persyaratan PATEN yang berjalan seperti halnya sarana prasarana yang tersedia seperti meja pelayanan atau loket, adanya ruang tunggu, tempat pojok baca dan selain itu ruang pelayanan yang ter-struktur dan teratur sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, serta pelayanan yang tersedia seperti tahap permohonan hingga terbitnya dokumen. Dalam mengatasi pemahaman masyarakat dalam pelayanan yang ada di kecamatan Gantar, pihak kecamatan rutin melakukan sosialisasi ke setiap desa dan sekolah-sekolah yang ada di kecamatan Gantar, sehingga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakatnya dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya.

Kebijakan mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan yaitu suatu usulan baru yang memberikan manfaat bagi masyarakat, selain memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan, namun dapat memperbaiki validitas dan citra pemerintah di hadapan masyarakat serta menciptakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Berdasarkan data laporan masyarakat yang diperoleh dari Kecamatan mengenai penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gantar, berikut jumlah masyarakat yang melakukan PATEN di bawah ini.

Table 1 Data Masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Gantar

NO	TAHUN	E-KTP	KK
1	2021	6.863	4.011
2	2022	4.572	3.719

Sumber: Bagian Pelayanan Masyarakat Kecamatan Gantar

Berdasarkan data di atas jumlah masyarakat yang menerima pelayanan mulai dari tahun 2021 sampai 2022 memiliki jumlah yang berbeda, yang mana pada tahun 2021 lebih banyak masyarakat yang membuat E-KTP dengan jumlah 6.863 orang dan KK sebanyak 4.011 sedangkan pada tahun 2022 masyarakat yang membuat E-KTP sebanyak 4.572 dan KK sebanyak 3.719. Jumlah tersebut merupakan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Gantar dilaksanakan sebagai perwujudan kecamatan yang menjadi pusat pelayanan bagi masyarakat serta menjadi lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Oleh karena itu, kedepannya pusat pelayanan masyarakat harus lebih bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi dan sesuai dengan persyaratan pelayanan di kecamatan baik dalam bidang perizinan dan non-perizinan. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gantar, penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan mulai tahap permohonan hingga terbitnya dokumen dalam satu tempat. Keberhasilan implementasi kebijakan penelitian menggunakan teori George Edward III:

### Pertama: Komunikasi

Komunikasi sangatlah penting dalam kehidupan kita baik itu di rumah, sekolah, komunitas, lingkungan pekerjaan dan lainnya. Menurut Onong Uchajana menjelaskan komunikasi pada hakikatnya yaitu suatu proses penyampaian pikiran, atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran tersebut bisa dalam bentuk gagasan, informasi, opini dan lain halnya. Sedangkan perasaan berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, kebencian, gairah dan lainnya yang timbul di dalam lubuk hati.<sup>17</sup> Lingkup komunikasi berkaitan dengan persoalan-persoalan yang kaitannya dengan substansi interaksi sosial orang-orang dalam masyarakat, termasuk konten interaksi yang dilakukan secara langsung maupun dengan menggunakan media komunikasi (Bungin, 2006). Komunikasi mempunyai peran/fungsi penting untuk menentukan keberhasilan kebijakan publik dalam implementasinya. Intensitas dalam mengkomunikasikan kebijakan publik pada tataran implementasi diperlukan agar dukungan dan komitmen pihak-pihak terkait dapat terbentuk. Implementasi dapat berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan harus diterima oleh semua orang sehingga dapat dipahami secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.<sup>18</sup>

### Kedua: Sumber daya

Kebijakan sistem pelayanan dalam pengimplementasian kebijakan sangatlah diperlukan sumber daya yang berkualitas. Dalam pendekatan sumber daya merupakan suatu hal yang penting untuk keberhasilan kebijakan, sumber daya utama dalam kebijakan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan suatu keberhasilan kebijakan dengan sebaik mungkin, sehingga perlu sekali manusia yang sangat berkompeten dalam bidangnya masing-masing. Selain itu, fasilitas fisik juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan seperti implementor yaitu memiliki staf yang mencukupi, Informasi yaitu berkaitan dengan cara melaksanakan kebijakan dan data, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, namun hal tersebut akan terhambat apabila fasilitas pendukung atau sarana prasarana yang kurang memadai dalam menunjang kinerja pegawai.<sup>19</sup>

### Ketiga: Sikap pelaksana (Disposisi)

Menurut Agustino (2017:139) dengan adanya suatu sikap para pelaksana dapat menimbulkan hambatan yang nyata terhadap pelaksana kebijakan, jika para pelaksana

---

<sup>17</sup> Uchajana. (2000). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

<sup>18</sup> Suharno. (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Ombak.

<sup>19</sup> Yuanita, S. K. (2022). Evaluasi Model CIPP Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik Anak Usia Dini di Kota Payakumbuh. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3427-3440.

tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi.<sup>20</sup> Faktor ini sangatlah penting, yang mana pelaksanaan suatu kebijakan akan efektif apabila sumber daya manusia atau pelaksana kebijakan tersebut tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga implementasi kebijakan dapat berjalan semestinya.<sup>21</sup>

#### Keempat: Struktur Birokrasi

Edward menjelaskan struktur birokrasi merupakan suatu hal yang mempengaruhi tingkat keberhasilan Implementasi kebijakan publik salah satu faktor yang penting dalam birokrasi pemerintahan yakni SOP (*Standard Operating Procedures*). Meskipun sumber-sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau realisasi karena terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi. SOP adalah sekumpulan instruksi atau kegiatan yang dilakukan seseorang guna menyelesaikan pekerjaan secara aman, tanpa dampak yang merugikan terhadap lingkungan (mematuhi peraturan perundangan terkait) serta memenuhi persyaratan operasional dan produksi. SOP ini merupakan kesepakatan tertulis yang berisi aturan, kebijakan, spesifikasi teknis yang harus digunakan secara konsisten untuk menjamin proses, produk dan jasa yang menjadi luarannya sesuai dengan tujuan dan kualitas yang ditentukan.<sup>22</sup> Untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Charles O. Jones. (1996: 166) implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang menjalankan suatu program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama yang dapat mempengaruhinya yaitu: (1) Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan, (2) Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan, dan (3) Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.<sup>23</sup> Oleh karena itu, menurut beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwasannya implementasi memiliki peranan penting yang dapat menentukan terlaksananya suatu kebijakan. Kebijakan yang diterapkan dengan baik dapat memberikan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara rutin oleh pihak pemerintahan untuk kepentingan publik selain itu dapat mendorong terciptanya partisipasi publik untuk pembangunan secara luas. Sehingga pelaksanaan implementasi kebijakan harus benar-benar memahami isi dari kebijakan itu sendiri,

---

<sup>20</sup> Yuanita, S. K. (2022). Evaluasi Model CIPP Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik Anak Usia Dini di Kota Payakumbuh. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3427-3440.

<sup>21</sup> Khasanah, N. (2018). Pengaruh Sumber Daya dan Disposisi Terhadap Keberhasilan Implementasi Kebijakan Program PKH. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 30-35.

<sup>22</sup> Indonesia, P. (n.d.). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>23</sup> Tahir, A. (2012, September). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Gorontalo. *Jurnal Akuntansi*, XVI(3), 413-426.

dan memperhatikan faktor-faktor eksternal untuk mendukung kelancaran implementasi kebijakan tersebut.

## 2. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Gantar Kabupaten Indramayu Perspektif *Fiqih Siyasah*

*Fiqih siyasah* memiliki arti sebagai salah satu aspek hukum di mana yang membahas mengenai pengaturan dan urusan kehidupan manusia untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia itu sendiri. *Fiqih siyasah* memiliki sumber hukum yaitu al-Qur'an, sunnah, dan sumber hukum berupa peninggalan kaum muslim terdahulu. Dalam proses perkembangannya *fiqih* ini terbagi menjadi tiga tahap yakni klasik, pertengahan dan modern.<sup>24</sup>

*Fiqih Siyasah* menurut terminologi Abdul Wahab Khallaf merupakan suatu peraturan perundangan yang dibuat untuk menjaga dan memelihara ketertiban serta kemaslahatan dalam mengatur suatu keadaan. Menurut Louis Ma'ruf *Siyasah* diberikan batasan yaitu membuat maslahat manusia dalam membimbing menuju kebenaran. Dalam kajiannya *Fiqih Siyasah* memiliki objek yang terdiri dari *Siyasah Dusturiyah* membahas mengenai undang-undang dasar suatu negara, *Siyasah Tasyri'iyah* membahas proses penyusunan dan penetapan segala bentuk peraturan yang berfungsi sebagai instrumen dalam mengatur dan mengelola seluruh kepentingan masyarakat, *Siyasah Qadha'iyah* membahas mengenai peradilan atas pelanggaran peraturan hukum dan perundang-undangan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh lembaga legislatif, *Siyasah Maliyah* membahas tentang sumber keuangan negara dan tata cara pengelolaan dan pendistribusian harta kekayaan negara, *siyasah idariyah* membahas tentang persoalan administrasi negara, *Siyasah Kharijiyyah* membahas tentang tata hubungan internasional atau politik luar negeri dan *Siyasah Tanfiziyyah* membahas tentang tata kerja pemerintahan oleh lembaga eksekutif.<sup>25</sup>

Peneliti mengkaitkan hukum dan syariat Islam dalam penelitian ini dengan menitikberatkan pada kajian *Fiqih Siyasah*. Dalam hukum Islam, *Fiqih Siyasah* memiliki keterkaitan dengan kebijakan yang ada seperti mengatur, memimpin, mengatur, dan merumuskan kebijakan. *Fiqih Siyasah* memiliki bagian dan kedudukan yang esensial dalam keseluruhan penerapan dan pelaksanaan hukum Islam. *Fiqih Siyasah* yang disajikan dalam kajian ini relevan dengan bidang *Siyasah Idariyah* yaitu topik yang berkaitan dengan ketatanegaraan atau administrasi negara.

*Siyasah Idariyah* adalah topik atau bidang yang membahas dan mengatur ketatanegaraan atau administrasi negara. Istilah idariyah berasal dari ungkapan bahasa Arab *adara asy-syay'a yudiruhu idarah*, yang berarti mengatur atau menjalankan sesuatu. Peneliti mengkaji *Siyasah Idariyah* yang berarti administrasi negara, sebagai

---

<sup>24</sup> Ramadhan, M. (2019). *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam dalam Fiqh Siyasah*. Pekalongan Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.

<sup>25</sup> Shiddieqy, H. a. (1976). *Asas-Asas Hukum Tata Negara Menurut Syariat Islam*. Jakarta: Matahari Masa.

acuan atau titik fokus penelitian ini ketika membahas tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu. Administrasi negara memahami keseluruhan proses rangkaian operasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang melakukan suatu jenis usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sepeninggal Rasulullah Saw, para khalifah melengkapi struktur administrasi. Hal ini dimaksudkan agar dapat menjadi model bagi generasi mendatang.<sup>26</sup>

Beriman kepada Rasulullah adalah meyakini sepenuhnya bahwa Allah SWT mengangkat Nabi Muhammad SAW dari kalangan umat manusia untuk menjadi utusan-Nya dalam menyampaikan wahyu-Nya kepada semua manusia. Sifat melekat pada Rasulullah yang harus kita tiru ada 4 (empat) jumlahnya yaitu: *Shidiq*, *Amanah*, *Fathonah*, dan *Tabliq*.<sup>27</sup>

1. *Shiddiq*, yang berarti "jujur". Nabi dan rasul selalu jujur dalam perkataan dan perbuatannya, dan tidak mungkin sebaliknya, seperti berbohong, munafik, dan sejenisnya. Sikap ini yang mencerminkan tindakan sehingga dapat menimbulkan rasa hormat dan kepercayaan dari orang lain.
2. *Amanah* berarti "dapat dipercaya dalam perkataan dan perbuatan." Nabi dan rasul selalu amanah dalam segala perbuatan, seperti mengadili, menyelesaikan perkara, menerima dan menyampaikan wahyu, dan tidak mungkin sebaliknya.
3. *Tabligh* adalah kata yang berarti "menyampaikan". Para nabi dan rasul senantiasa mengungkapkan wahyu apapun yang mereka terima dari Allah kepada umat manusia, dan tidak mungkin para nabi dan rasul menyembunyikan wahyu yang mereka terima.
4. *Fathanah*, yang mengandung arti cerdas atau pandai. Semua nabi dan rasul adalah cerdas dan selalu mampu berpikir rasional untuk menyelesaikan masalah apa pun yang mereka hadapi. Tidak ada satupun nabi dan rasul yang jahil, meskipun misinya berat dan sulit.<sup>28</sup>

Sifat-sifat Nabi dan rasul di atas menjadikan model yang wajib kita teladani dalam menjalankan amanah kita sebagai pemimpin serta pengayom masyarakat. Dalam *Siyasah Idariyah*, untuk mengukur kualitas pelayanan dalam mengayomi masyarakat dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat dua indikator yaitu cepat dalam pelayanan, dan profesional dalam penanganan.<sup>29</sup>

Pertama: Cepat dalam pelayanan

Cepat dalam pelayanan adalah kemampuan diri kita dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Syariat Islam menilai

---

<sup>26</sup> Abduh, A.-Q. d. (2003). *Ushul al-Idarah asy-Syar'iyah* (1 ed.). Bayt atsTsaqafah.

<sup>27</sup> Marzuki. (2008). Meneladani Nabi Muhammad SAW Dalam Kehidupan Sehari-Hari. *Jurnal Humanika*, 8(1), 75.

<sup>28</sup> Tyas, N. R. (2019, November). Model Kepemimpinan Pendidikan Nabi Muhammad SAW. *Jurnal Muslim Heritage*, 4, 261-279.

<sup>29</sup> Marzuki. (2008). Meneladani Nabi Muhammad SAW Dalam Kehidupan Sehari-Hari. *Jurnal Humanika*, 8(1), 75.

bahwa perbuatan atau pelayanan yang baik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Isra' ayat 7 sebagai berikut:

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai”.<sup>30</sup>

Ayat tersebut menjelaskan apabila kita berbuat baik dan taat kepada Allah, maka kebaikan itu adalah untuk diri kita di dunia dan akhirat. Apabila kita berbuat maksiat, maka sebenarnya kalian telah merusak diri kita sendiri. Oleh sebab itu, hukumnya adalah wajib untuk melayani rakyat dengan memberikan pelayanan terbaik tanpa memandang status. Pelayanan terbaik perlu memperhatikan sarana dan prasarana yang dapat memudahkan dalam kinerja untuk memberikan maksimal untuk masyarakat.<sup>31</sup> Sebagaimana tertuang dalam Al-Isra' ayat 7 di atas, mengabdikan kepada masyarakat itu wajib, khususnya dengan memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya tanpa memandang status. Pelayanan terbaik harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana agar kinerja dapat maksimal bagi masyarakat. Kecamatan Gantar telah memperkenalkan pelayanan yang lebih cepat, yang memberikan kemudahan dan nilai yang baik dari masyarakat untuk pejabat pemerintah Kecamatan.<sup>32</sup>

Kedua: Profesional Dalam Penanganan

Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya. Profesional merupakan ciri implementasi dari tingkatan seseorang yang mencapai maqam (tingkatan) ihsan. Selain itu kepemimpinan merupakan suatu amanah yang akan dimintai pertanggungjawabannya dihadapan Allah Swt.

Suatu tata kelola pemerintahan yang baik akan tercapai ada beberapa nilai-nilai yang harus dipenuhi seperti halnya akuntabilitas, kepastian hukum, profesionalitas, efisien, responsif dan lainnya, sehingga dapat mewujudkan kinerja Pemerintah Kecamatan yang sesuai harapan masyarakat. Sebagaimana firman Allah Q.S Al-Azhab (33) 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا (72)

“Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan

<sup>30</sup> Agama, K. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Kementrian agama.

<sup>31</sup> Web, T. (2018, September). *Tafsir Surat Al-Isra Ayat 7*. Retrieved April 2023, from Tafsir Web: <https://tafsirweb.com>

<sup>32</sup> Web, T. (2018, September). *Tafsir Surat Al-Isra Ayat 7*. Retrieved April 2023, from Tafsir Web: <https://tafsirweb.com>

mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh".<sup>33</sup>

Sebagaimana dinyatakan dalam ayat tersebut, "Sesungguhnya Allah menciptakan manusia meskipun lemah kekuatannya dan bertubuh kecil, tetapi bersedia menerima beban tersebut dan melaksanakan segala kesulitannya." Manusia di sisi lain, masih dikuasai oleh nafsu yang mendorong mereka untuk melakukan kekerasan terhadap orang lain. Manusia dimotivasi oleh nafsu dan kecenderungan untuk mengabaikan akibatnya. Akibat manusia mengemban amanah ini, Allah SWT akan menghukum orang-orang yang berkhianat, tidak taat dan tunduk kepada-Nya, serta merombak fondasi kekuasaan tersebut.<sup>34</sup>

Kewajiban pemimpin juga dijelaskan dalam sebuah hadits Bukhari, yang mengatakan: "Saya telah mendengar Rasulullah bersabda: setiap orang adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya." Seorang pemimpin negara bertanggung jawab atas rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya tentang keluarganya. Seorang istri yang mengurus rumah suaminya akan ditanya tentang tanggung jawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu yang tugasnya menjaga barang-barang milik majikannya bisa saja dipertanyakan tentang hal-hal yang dipimpinnya. Sebagai pemimpin, kalian semua akan ditanyakan (bertanggung jawab) atas hal-hal yang kalian pimpin (HR. Bukhari).

Penanganan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan Gantar terhadap masyarakat masih kurang profesionalitas, seperti halnya hasil wawancara peneliti terhadap masyarakat Gantar yaitu Ima Hafidah seorang mahasiswa dan ibu Wartiwu ibu rumah tangga, mereka berpendapat bahwa ketika mereka ke kecamatan pegawainya sering tidak ada ditempat atau pegawai yang telat datang ketika selesai jam istirahat sehingga harus menunggu cukup lama. Oleh karena itu, setiap pegawai kecamatan Gantar perlu meningkatkan rasa tanggung jawabnya masing-masing.

Keberhasilan kinerja aparatur sipil negara secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari aparatur sipil negara itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan perangkat kecamatan atau lembaga tertentu. Adapun upaya meningkatkan kinerja yang sinergis, setiap aparatur sipil negara dituntut untuk dapat bersikap *itqan* (profesional) dalam melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan oleh ulil amri sebagaimana yang tertuang dalam Surat An-Nisa Ayat 59 yaitu ketaatan pada pemimpin untuk meningkatkan kualitas kerja aparatur sipil negara (*tabi'in*). Kinerja Aparatur Pemerintahan ini yang diharapkan mengalami adanya perubahan ke arah yang lebih baik dengan adanya prinsip-prinsip *Good Governance*, khususnya dalam memberikan pelayanan masyarakat.

---

<sup>33</sup> Kementrian, A. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Kementrian agama. <https://quran.kemenag.go.id/>

<sup>34</sup> Al-Maraghi, A. M. (1993). *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 5*. Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang.

### 3. Kendala Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Gantar Kabupaten Indramayu

Setiap perusahaan atau pemerintahan pasti memiliki hambatan atau kendala dalam menjalankan kebijakannya dan menjadi penghambat apabila tidak segera diatasi. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi salah satunya yaitu tentang sumber daya manusia dan komunikasi yang masih melekat pada pegawai dan juga masyarakat.

Pertama: Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam kehidupan kita, baik di rumah, sekolah, komunitas, tempat kerja, atau di tempat lain." Menurut Onong Uchjana, komunikasi pada dasarnya adalah proses seseorang (komunikator) mengungkapkan pikiran atau perasaannya kepada orang lain (komunikan). Pemikiran tersebut bisa berupa ide, fakta, pandangan, atau yang lainnya. Selain itu perasaan seperti keyakinan, keraguan, kecemasan, murka, kebencian, nafsu, dan emosi lainnya yang berkembang di lubuk hati.<sup>35</sup>

Ruang lingkup komunikasi berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut substansi hubungan sosial orang-orang dalam masyarakat, termasuk isi interaksi yang dilakukan secara langsung atau melalui penggunaan media komunikasi.<sup>36</sup> Komunikasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Kendala komunikasi memang ada seperti halnya komunikasi pegawai dengan masyarakat untuk menjelaskan bagaimana pelayanan di Kecamatan gantar, namun hal itu karena kurangnya partisipasi masyarakat dalam memberikan pendapat terhadap kecamatan sehingga kurangnya komunikasi dengan pegawai. Komunikasi yang menjadi kendala tersebut seharusnya semakin ditingkatkan kembali baik dari pegawai sendiri dan juga masyarakat. Komunikasi sangat penting sekali seperti halnya pegawai yang perlu berkomunikasi dengan masyarakat dan juga partisipasi masyarakat untuk tercapainya implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Oleh karena itu, kendala dalam berkomunikasi yang ada di Kecamatan ini perlu sekali perubahan yang dapat membuat tujuan kebijakan lebih baik lagi.

Komunikasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Untuk membentuk dukungan dan komitmen dari pihak-pihak terkait, diperlukan komunikasi kebijakan publik dengan semangat di tingkat implementasi. Implementasi dapat dilakukan secara efektif jika ruang lingkup dan tujuan kebijakan dipahami oleh mereka yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan harus diketahui oleh semua pihak agar maksud dan tujuan kebijakan dapat diketahui secara jelas dan tepat.<sup>37</sup>

Kedua: Sumber daya

---

<sup>35</sup> Uchjana. (2000). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

<sup>36</sup> Bungin, B. (2006). *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

<sup>37</sup> Suharno. (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Ombak.

Kebijakan sistem pelayanan dalam pengimplementasian kebijakan sangatlah diperlukan sumber daya yang berkualitas. Dalam pendekatan sumber daya merupakan suatu hal yang penting untuk keberhasilan kebijakan, sumber daya utama dalam kebijakan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan suatu keberhasilan kebijakan dengan sebaik mungkin, sehingga perlu sekali manusia yang sangat berkompeten dalam bidangnya masing-masing.

Implementasi kebijakan PATEN ini memiliki kendala yaitu terdapat sumberdaya manusia seperti halnya tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia dari para pegawai dan adanya pegawai yang telat datang ketika jam istirahat selesai. Selain itu, sarana dan prasarana ditambah contohnya diadakannya mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh masyarakat, perlunya pengembangan informasi mengenai Kecamatan Gantar secara digital dan fasilitas lainnya yang memang harus dipenuhi untuk kepentingan bersama. Sedangkan berdasarkan observasi peneliti dan struktur birokrasinya juga sudah jelas.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Gantar Kabupaten Indramayu telah dilaksanakan sejak tahun 2018. Pelaksanaan kebijakan PATEN yang terjadi di kecamatan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, namun ada beberapa yang memang seharusnya ditingkatkan kembali seperti halnya profesionalitas dalam penanganan serta sumberdaya manusia yaitu pegawainya. Kecamatan Gantar sudah memenuhi syarat penyelenggaraan PATEN, seperti halnya mengenai syarat substantif, administratif dan teknis. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingannya baik mengenai kepentingan administrasi perizinan maupun non-perizinan dengan baik. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan yaitu, adanya komunikasi yang baik, disposisi dan struktur birokrasi yang dapat membuat implementasi PATEN berjalan dengan baik. Selain itu, pelaksanaan kebijakan PATEN dalam *Fiqih siyasa* yang terjadi di kecamatan Gantar cukup baik, yang mana hal itu untuk merealisasikan kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat sifat-sifat teladan Rasulullah Saw yaitu *Shiddiq, Amanah, Tabligh* dan *Fathanah*. Sifat-sifat tersebut dijalankan ke dalam dua indikator yaitu cepat dalam pelayanan, dan profesional dalam penanganan. Namun indikator pelayanan administrasi pada Kantor Camat Gantar tersebut masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi, seperti sikap profesionalitas.

#### REFERENSI:

Abduh, A.-Q. d. (2003). *Ushul al-Idarah asy-Syar'iyah* (1 ed.). Bayt atSaqafah.

- Rifa'i, A. (2017). Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dalam Penerepan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Perspektif Siyasah Idariyah. *Skripsi*.
- Agama, K. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Kementrian agama. <https://quran.kemenag.go.id/>
- Alfana, G. Q. (2017). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Program Studi Ilmu Hukum Universitas Negeri Semarang*, 1-59.
- Al-Maraghi, A. M. (1993). *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 5*. Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang.
- al-Zuhayli, W. (2001). *Ushul al-Fiqh al-Islami* (Vol. I). Damaskus: Dar al-Fikr.
- Bungin, B. (2006). *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Djazuli, H. (2003). *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Gantar, K. (n.d.). *Pemerintahan Kabupaten Indramayu Kecamatan Gantar*. Retrieved Maret 10, 2023, from Kabupaten Indramayu Kecamatan Gantar: <https://gantar.indramayukab.go.id/>
- Indonesia. (2021). Daftar Desa/Kelurahan di Kecamatan Gantar Kabupaten Indramayu. *m.nomor.net*.
- Indramayu, B. (2018, September). *Peraturan Bupati Indramayu Nomor: 62 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Indramayu*. Retrieved 04 03, 2023, from Kabupaten Indramayu: <https://jdih.indramayukab.go.id>
- Khasanah, N. (2018). Pengaruh Sumber Daya dan Disposisi Terhadap Keberhasilan Implementasi Kebijakan Program PKH. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 30-35.
- Marzuki. (2008). Meneladani Nabi Muhammad SAW Dalam Kehidupan Sehari-Hari. *Jurnal Humanika*, 8(1), 75.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Nangameka, F. P. (2018, Maret). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(1), 41-58.
- Nasution. (2003). *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Perdana, H. (2019). Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1325-1336.
- Rahmadika, G. G. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Jombang

- Kabupaten Jombang. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan AmpeL*, 1-106.
- Ramadhan, M. (2019). *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam dalam Fiqh Siyasah*. Pekalongan Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Ridwan. (2007). *Fiqh Politik Gagasan Harapan Dan Kenyataan*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Shiddieqy, H. a. (1976). *Asas-Asas Hukum Tata Negara Menurut Syariat Islam*. Jakarta: Matahari Masa.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Ombak.
- Syarif, M. I. (2008). *Fiqh Siyasah*. Jakarta: Erlangga.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia.
- Tafsirq. (2015). *Tafsir Surat Ar-Ra'd Ayat 11*. Retrieved Maret 2023, from Tafsirq: <https://tafsirq.com/>
- Tahir, A. (2012, September). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Gorontalo. *Jurnal Akuntansi*, XVI(3), 413-426.
- Taj, A. (1953). *al-Siyasat al-Syar'iyah wa al-Fikih al-Islamiy*. Mishr: Dar al-Ta'lif.
- Tyas, N. R. (2019, November). Model Kepemimpinan Pendidikan Nabi Muhammad SAW. *Jurnal Muslim Heritage*, 4, 261-279.
- Ucahjana. (2000). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Utami, V. P. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 1-111.
- Web, T. (2018, September). *Tafsir Surat Al-Isra Ayat 7*. Retrieved April 2023, from Tafsir Web: <https://tafsirweb.com>
- Winarno. (2013). *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: UM Press.
- Yuanita, S. K. (2022). Evaluasi Model CIPP Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik Anak Usia Dini di Kota Payakumbuh. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3427-3440.