

EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN CILEUNYI KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2022

¹Arsy Fahrezi Al-Maulana Hasim, ²Desi Yunita, ³Selvi Centia

^{1,3}Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Program Studi Sosiologi, Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi: arsy19002@mail.unpad.ac.id

Abstract

The implementation of integrated sub-district administrative service (PATEN) is one of the objectives, namely to provide service to the community and facilitate services to the community, so that is the main goal in a government agency. One of the government's innovations to make public service easier for the community is PATEN. District integrated administrative services (PATEN) is a public service program the service program in the district where the service process from application to document issuance is carried out in one place. The aim of this research is to find out how effective the integrated administrative service (PATEN) program is in Cileunyi District, Bandung Regency. The purpose of this research is to find out how effective the implementation of the PATEN program is in Cileunyi District, Bandung Regency. This reserch uses Duncan's effectiveness measurement theory in Steers (2012:53) which has three theories, namely: goal achievement, integration and adaptation and uses qualitative research methods with a descriptive approach. The data collection technique used in this research is filed study and literature study. The results of this research show that the PATEN program in Cileunyi district has been running quite well, however there are still several factors that causes this PATEN program to not be fully effective and there are still several obstacles in its implementation. Factors that hinder the effectiveness of PATEN consist of human resources, information technology and the ability and understanding of society. The advice given by the author is to increase the number of human resourc, increase socialization and continue to carry out new innovations to achieve PATENT goals.

Keywords: *Effectiveness, District, Public Service*

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) merupakan salah satu tujuan yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah pelayanan kepada Masyarakat, sehingga tujuan utama dalam sebuah instansi pemerintahan. Salah satu inovasi
Janitra, Volume 4, Nomor 2, November 2024

pemerintah untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat adalah PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu program pelayanan publik di kecamatan yang proses pelayanannya mulai dari permohonan sampai ke penerbitan dokumennya dilakukan pada satu tempat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Adanya penelitian ini adalah ingin mengetahui seberapa efektif penyelenggaraan program PATEN di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas dari Duncan dalam Steers (2012:53) yang memiliki tiga teori, yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi serta menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan studi lapangan dan studi pustaka. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program PATEN di Kecamatan Cileunyi sudah berjalan dengan cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa faktor yang menyebabkan program PATEN ini belum sepenuhnya efektif dan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Faktor yang menghambat efektivitas PATEN terdiri dari faktor sumber daya manusia, teknologi informasi dan kemampuan serta pemahaman masyarakat. Saran yang diberikan oleh penulis adalah menambah jumlah SDM, meningkatkan sosialisasi dan terus melakukan inovasi baru untuk mencapai tujuan PATEN.

Kata Kunci : Efektivitas, Kecamatan, Pelayanan Publik

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang ditujukan untuk Masyarakat yang dimana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat merupakan objek yang dilayani oleh pelaksana pelayanan publik yaitu pemerintah. Dengan demikian pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan masyarakat pun berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

Selanjutnya sesuai dengan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia:

Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu urusan pemerintah yang konkuren dalam memberikan kewenangannya. Pelayanan publik sangat beragam ragamnya, sehingga dalam era otonomi daerah ini untuk meningkatkan pelayanan publik di daerah adalah melalui inovasi manajemen di unit layanan yang ada di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Tingkat Kecamatan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat yaitu dengan memanfaatkan dan menyelenggarakan program pelayanan yang berkualitas efektif dan efisien untuk Masyarakat.

Berkenaan dengan hal itu pelimpahan sejumlah tanggung jawab dari Bupati kepada Camat yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, Pasal 226 Ayat (1), yang menjelaskan

bahwa Camat menerima sebagian tanggung jawab dari Bupati/Walikota untuk menjalankan sejumlah pemerintahan yang merupakan wewenang daerah Kabupaten/ Kota. Dalam hal ini, Kecamatan menjadi salah satu bagian ri struktur pemerintahan daerah Kabupaten/Kota, dan Camat berperan sebagai pelaksana tugas-tugas pemerintahan yang merupakan kewenangan Bupati/Walikota. Untuk dinamika memenuhi Pembangunan pemerintahan, maka Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diterbitkan, yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk mengoptimalkan peran kecamatan yang selaras dengan pelaksanaan PATEN.

Selanjutnya program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEL) merupakan salah satu bentuk kebijakan da pemerintah pusat di bidang pelayanan publ yang diharapkan menjadi sistem pelayanan ya lebih efektif dan efisien. Kebijakan i ditetapkan melalui Peraturan Menteri Dala Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedom: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamat: yang menetapkan aturan mengen penyelenggaraan.

Pelayanan publik di Kecamatan mul dari tahap permohonan hingga terbitn: dokumen yang mencakup pelayanan perizin: dan non perizinan dalam satu tempat.

Berkenaan dengan hal itu pelayan: yang sering dilakukan oleh Masyarakat yai pelayanan perizinan dan pembuatan E-KTP Kecamatan Cileunyi. Berdasarkan ha: penjajagan penulis di Kecamatan Cileun diketahui bahwa efektivitas penyelenggaraan Program PATEN masih belum berjalan dengan lancar, yang dimana dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi di lapangan sebagai berikut:

1. Terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja dibidang pelayanan PATEN.
2. Beberapa SDM yang sudah berumur atau yang sudah lama sehingga dilakukan pelimpahan jobdesk kepada pegawai yang masih muda.
3. Beberapa Masyarakat belum memahami bagian mana alur pelayanan PATEN di Kecamatan Cileunyi.
4. Kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat terkait program penyelenggaraan PATEN sehingga Masyarakat hanya sebagian yang mengajukan perizinan dan melakukan pelayanan ke Kantor Kecamatan.

Melalui program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) diharapkan masyarakat sebagai pelaku atau pemohon dapat melakukan pelayanan dengan efektif, efisien, mudah dan cepat, maka diperlukan suatu efektivitas untuk melihat seberapa berkembang dan kualitas penyelenggaraan program PATEN kepada Masyarakat. Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas berdasarkan kajian dasar terkait Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung tahun 2022. Penulis memilih fokus penelitian pada penyelenggaraan program PATEN yang sering dilakukannya pelayanan kepada Masyarakat terkait perizinan, pengurusan KTP dan lain-lain . Dalam mengetahui efektivitas program PATEN di Kecamatan Cileunyi dengan menggunakan salah satu teori ukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2012:53) dengan memiliki 3 indikator untuk mengukur efektivitas yaitu, pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan

sejauhmana efektivitas program pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kantor kecamatan Colenyi Kabuoaten Bandung tahun 2022.

Metode

Pada penelitian ini pebulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif ini bertujuan untuk mengolah dan mengumpulkan data. Karena metode penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui dan memeproleh seuah informasi terkait penelitian ini agar lebih jelas dimulai permasalahan yang terjadi dan memecahkan masalah yang terjadi sehingga bahan untuk dilakukannya analisis data agar bersifat valid. Selanjutnya pendekatan deskriptif merupakan cara yang digunakan dalam penelitian ini yang dimana data yang terjumpul berbentuk kata-kata atau gambar, tidak menekankan pada angka menurut Sugiyono (2019).

Program PATEN di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung Tahun 2022, untuk menjelaskan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) dalam program PATEN di Kecamatan Cileunyi, serta menjelaskan Upaya yang dilakukan terhadap hasil analisis SWOT dalam peneleitian ini.

Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu studi Pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang didukung dengan analisis SWOT.

Hasil Penelitian dan Pembahasan:

Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung Tahun 2022

Pemerintah Kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan

pelayanan terhadap Masyarakat, sehingga salah satu bentuk pelayanan tersebut di terapkan di Kecamatan Cileunyi yaitu dengan menyelenggaraan program administrasi terpadu (PATEN) yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan PATEN. Program PATEN ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan PATEN ini merupakan bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan aparatur kecamatan agar lebih efektif dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Maka dari itu, untuk mengetahui dan menilai ukuran efektivitas program PATEN tersebut dapat diukur dengan teori ukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2012:53) dari 3 indikator ukuran efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teori tersebut dapat menganalisis keberhasilan kerja suatu program yang diberikan kepada Masyarakat. Sehingga diperlukannya ukuran efektivitas untuk menghasilkan keberhasilan suatu program tersebut secara efektif. Selain menggunakan teori ukuran efektivitas penulis menggunakan analisis SWOT yang meliputi Kekuatan (Strengths), Kelemahan (Weakness), Peluang (Opportunities), serta Ancaman (*Threats*) dari efektivitas program pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Berikut merupakan pemaparan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung tahun 2022.

1. Pencapaian Tujuan

Indikator pertama yaitu tercapainya tujuan. Indikator ini merupakan Upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses, sehingga dapat dilihat dari pencapaian tujuan akhir semakin terjamin.

Sehingga tibanya program PATEN dan alur pelayanan PATEN.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian untuk indikator integrasi ini sudah selaras dengan kondisi idealnya, karena sudah melakukan sosialisasi terkait program PATEN

kepada masyarakat maupun organisasi lainnya, yang bertujuan untuk menyampaikan informasi terkait alur program PATEN dapat disampaikan dengan baik dan dipahami sehingga pihak kecamatan melakukan sosialisasi dengan cara Pembagian kalender di awal tahun kepada Masyarakat dan komunikasi dengan pemerintah desa. Namun pada saat dilakukannya sosialisasi masih terdapat beberapa kendala yang membuat Masyarakat masih belum paham, tetapi dapat dikatakan efektif karena tujuan dari pihak kecamatan untuk Masyarakat sudah dilaksanakan.

3. Adaptasi

Indikator yang ke tiga yaitu adaptasi. Indikator ini merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dengan indikator adaptasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana PATEN di Kecamatan Cileunyi sudah di sosialisasikan kepada Masyarakat untuk melakukan pelayanan perizinan dan pembuatan, perubahan KTP dapat dibantu oleh pelayanan PATEN.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian untuk Pencapaian tujuan ini belum efektif karena masih banyak Masyarakat yang belum memahami dan memahami bagaimana alur pelayanan program PATEN. Yang disebabkan oleh kurang meratanya sosialisasi kepada Masyarakat sehingga menyebabkan masih kurang paham terkait pelayanan PATEN ini. Selanjutnya pihak kecamatan sebagai penyelenggara PATEN untuk terus berinovasi dalam hal pemberian pelayanan agar kepuasan dari Masyarakat dapat diperoleh sesuai dengan

faktor-faktor yang mendukung keberhasilan pencapaian tujuan yaitu sasaran, kurun waktu, dan dasar hukum.

2. Integrasi

Indikator yang ke dua yaitu integrasi. Indikator ini merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, konsensus pengembangan dan komunikasi dengan

Berbagai macam organisasi lainnya, yang terdiri dari faktor sosialisasi dan komunikasi. Integrasi ini bertujuan untuk mengarahkan melalui sosialisasi dan komunikasi agar masyarakat dan organisasi lainnya mengetahui apa itu pelayanan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan setiap perubahan pada penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu

Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) Pada Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator kondisi ini sudah selaras dengan kondisi idealnya. Yang dimana pegawai sudah melakukan semaksimal mungkin penyelenggaraan program pelayanan PATEN di Kecamatan Cileunyi. Sehingga, Kecamatan Cileunyi selalu mempersiapkan perubahan tersebut dengan optimal. Kecamatan Cileunyi selalu mengikuti info terbaru yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri atau pun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Maka akan memberikan pelayanan yang baik untuk Masyarakat.

Teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman untuk merumuskan dan sebagai pemecah masalah dan analisis sehingga dapat tercapai dengan maksimal. Selanjutnya

untuk menjelaskan dari hasil penyelenggaraan program PATEN dengan menggunakan analisis SWOT dapat memberikan tujuan akhir.

Kekuatan (*Strength*)

1. Tersedianya pelayanan administrasi terpadu (PATEN) yang di kelola di Kabupaten Cileunyi.
2. Adanya sumber daya manusia atau pegawai yang cepat beradaptasi.

Kelemahan (*Weakness*)

1. Jumlah aparatur pelaksana pelayanan PATEN masih kurang.
2. Jumlah blanko E-KTP terbatas.
3. Belum adanya regulasi khusus di kecamatan.

Peluang (*Opportunities*)

1. Dapat mewujudkan pelayanan terpadu sehingga dapat menciptakan efisiensi waktu terhadap pelayanan.
2. Kecamatan Cileunyi termasuk kedalam jumlah penduduk terbanyak ke-2 di Kabupaten Bandung.

Ancaman (*Threats*)

1. Terbatasnya kemampuan Masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis SWOT mengenai efektivitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung, dapat diabalisi dengan teori pengukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2012:53), menjelaskan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang belum berjalan dengan lancar sehingga belum menghasilkan sebuah indikator efektivitas pelayanan PATEN,

yaitu indikator kinerja tujuan masih belum efektif, untuk indikator inegrasi sudah efektif dan indikator adaptasi sudah efektif.

2. Berdasarkan analisis hasil analisis SWOT kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dapat dilihat bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat dari efektivitas pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cileunyi dalam pelayanan perizinan program PATEN dilihat masih banyak faktor penghambatnya dibandingkan faktor pendukung, sehingga pihak Kecamatan harus berkolaborasi dengan Masyarakat agar manfaat dari program PATEN tersebut dapat menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Upaya yang dapat dilakukan oleh Kecamatan Cielunyi berdasarkan hasil analisis SWOT yaitu yang ditinjau dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, sehingga perlu ditingkatkan kembali terkait sosialisasi dan penghematan SDM (Operator) tambahan untuk membantu pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Cielunyi Kabupaten Bandung agar lebih maksimal dan lebih baik lagi.

REFERENCE:

Buku

Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia

Sumaryadi, I. N. (2010). Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan.

Steers, M. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Siagian, S. P. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*.

Dila Firlena, A. Z. (2016). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management*.

Harahap, N. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Medan Johor Kota Medan. *Skripsi*.

Nangameka, F. P. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal IPDN*.

Sumber Hukum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 *Tentang Administrasi Pemerintahan*

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 *tentang Kecamatan*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan daerah*

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak Kecamatan Cileunyi serta seluruh informan yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis, sehingga dapat membantu memberikan informasi bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.