



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan

Oleh:

Ida Novitasari

Hendra Sukmana

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2026



www.umsida.ac.id



[umsida1912](https://www.instagram.com/umsida1912)



[umsida1912](https://twitter.com/umsida1912)



[universitas
muhammadiyah
sidoarjo](https://www.facebook.com/universitas.muhammadiyah.sidoarjo)



[umsida1912](https://www.youtube.com/umsida1912)

Pendahuluan

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk mewujudkan good governance melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara

1. **Sederhana**
2. **Transparan**
3. **Cepat**
4. **akuntabel**

Dalam era **desentralisasi** (UU No. 23 Tahun 2014)

pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting sebagai **garda terdepan pelayanan publik** karena berhubungan langsung dengan masyarakat.



Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, pemerintah menerapkan **Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**.

Penelitian Terdahulu

Surbini (2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Lape berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala internal organisasi dan kendala dari masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

Jacob, Mamonto, & Tangkau (2021)

Penelitian menunjukkan implementasi PATEN di Kecamatan Tomohon Timur belum maksimal karena keterbatasan sarana prasarana, SDM, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Pujiastuti (2023)

Hasil penelitian menunjukkan tidak semua kewenangan yang diberikan kepada kecamatan dapat dilaksanakan karena keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran.

Penelitian ini **melanjutkan dan memperkuat penelitian sebelumnya** dengan fokus pada:

Analisis implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Tulangan menggunakan teori George C. Edward III yang meliputi:

Komunikasi

Sumber daya

Disposisi

Struktur birokrasi

Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai implementasi PATEN di Kecamatan Tulangan.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman

Lokasi penelitian:

Kantor Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo.

Informan penelitian:

1. Camat Tulangan
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Staf pelayanan
4. Masyarakat pengguna layanan

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

Teknik pengumpulan data yang digunakan

Penelitian ini diharapkan dapat

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi
4. Studi pustaka

1. Memberikan gambaran mengenai implementasi kebijakan PATEN.
2. Menjadi bahan evaluasi peningkatan pelayanan publik di kecamatan.
3. Menambah referensi penelitian di bidang administrasi publik.

Data yang digunakan terdiri dari:

1. **Data primer**
2. **Data sekunder**

Analisis dan Pembahasan

Komunikasi

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan pada indikator komunikasi telah berjalan dengan baik. Penyampaian informasi mengenai kebijakan, prosedur pelayanan, pembagian tugas, serta perubahan regulasi dilakukan melalui rapat koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis (Bimtek), sehingga seluruh aparatur memiliki pemahaman yang sama dalam melaksanakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, ada sebagian masyarakat yang belum memahami terkait PATEN.

SumberDaya

Indikator sumber daya telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Dari aspek sumber daya manusia, aparatur pelayanan telah memiliki kompetensi yang baik melalui kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan sehingga mampu memahami SOP serta mengoperasikan sistem pelayanan. Namun, keterbatasan jumlah petugas pelayanan masih menjadi hambatan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu, dari aspek sumber daya peralatan, Kecamatan Tulangan telah didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang pelayanan, komputer, printer, dan jaringan internet, tetapi masih terdapat kendala berupa keterlambatan blangko KTP dan gangguan aplikasi PATEN yang dapat menghambat proses pelayanan.

Analisis dan Pembahasan

Disposisi

indikator disposisi dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan telah terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui penempatan aparatur pelayanan berdasarkan kompetensi, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki sehingga setiap pegawai mampu menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya dan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, adanya pemberian insentif atau tambahan penghasilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku menjadi salah satu bentuk motivasi bagi aparatur untuk meningkatkan disiplin, tanggung jawab, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Struktur Birokrasi

implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan pada indikator struktur birokrasi telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bagi seluruh petugas pelayanan serta adanya pembagian tugas dan kewenangan yang jelas dalam struktur organisasi kecamatan. Keberadaan SOP membantu aparatur melaksanakan setiap tahapan pelayanan secara tertib, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sedangkan struktur organisasi yang jelas mendukung koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan PATEN.

Kesimpulan

Implementasi PATEN di Kecamatan Tulangan dapat dijelaskan melalui empat indikator. **Komunikasi:** informasi kebijakan dan prosedur pelayanan telah disampaikan melalui rapat, sosialisasi, dan bimbingan teknis, namun sebagian masyarakat masih belum memahami pelayanan PATEN. **Sumber daya:** didukung aparatur yang kompeten serta sarana prasarana yang memadai, tetapi masih terkendala keterbatasan petugas, keterlambatan blangko KTP, dan gangguan aplikasi PATEN. **Disposisi:** aparatur ditempatkan sesuai kompetensi dan pengalaman, melaksanakan pelayanan berdasarkan SOP, serta memperoleh tambahan penghasilan sesuai ketentuan. **Struktur birokrasi:** pelaksanaan PATEN telah didukung SOP dan pembagian tugas, fungsi, serta kewenangan yang jelas pada setiap unit kerja.

Referensi

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009.
2. I. S. Nengtias, A. Susiantoro, and Y. Hariyoko, “Implemetasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang,” *J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 51–58, 2021.
3. M. F. A.H.Rahadian, Munir Saputra, “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatanandi Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok,” *Reformasi Adm.*, vol. 6, no. 1, pp. 68–75, 2019.
4. Syafhendry and S. Utomo, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir,” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 4, no. 3, pp. 2297–2303, 2023.
5. Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
6. T. N. Haryani and B. S. Prihantoro, “Evaluasi Faktor Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali,” *Wacana Publik*, vol. 16, no. 1, pp. 9–20, 2022.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Referensi

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
3. Aceng Ulumudin And Widi Dwiandini, “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut,” *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 8, no. 2, pp. 302–309, 2021.
4. Surbini. (2024). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik (JPAP)*, 6(1), 12-25.
5. Jacob, R. R., Mamonto, F., & Tangkau, C. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(104), 45-56.
6. Pujiastuti, T. B. S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sungailiat Dan Belinyu Kabupaten Bangka. *Jurnal Kebijakan Publik & Administrasi*, 5(2), 89-102.
7. Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy* (Terjemahan). Jakarta: Bakti Aksara.
8. Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R&D. Bandung: CV.Alfabeta.
9. Milles, Matthew dan Huberman, A. Michael, 2014. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode- Metode Baru, UI Press, Jakarta.

