

Implementation of the Integrated Sub-District Administrative Service (PATEN) Policy in Tulangan Sub-District [Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan]

Ida Novitasari¹⁾, Hendra Sukmana ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the Integrated Administrative Service Policy at the Subdistrict Level (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan/PATEN) in Tulangan Subdistrict using George C. Edward III's policy implementation theory, which consists of four indicators: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, including data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that, in terms of the communication indicator, information regarding policies, service procedures, task distribution, and regulatory changes was disseminated through coordination meetings, socialization programs, and technical guidance, while some members of the public had not yet fully understood PATEN services. Regarding the resources indicator, service personnel possessed the necessary competencies through training and technical guidance and were supported by service facilities and infrastructure; however, the number of service staff remained limited, and delays in the availability of electronic identity card (e-KTP) blanks and disruptions to the PATEN application were identified. For the disposition indicator, service personnel were assigned based on their competencies, capabilities, and experience, and they received incentives in accordance with applicable regulations. Regarding the bureaucratic structure indicator, the implementation of PATEN was supported by Standard Operating Procedures (SOPs) and a clearly defined organizational structure with explicit duties and authority..*

Keywords – Policy Implementation; Public Service; Integrated Administrative Service at the Subdistrict Level (PATEN)

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator komunikasi, penyampaian informasi mengenai kebijakan, prosedur pelayanan, pembagian tugas, dan perubahan regulasi dilakukan melalui rapat koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis, serta masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami PATEN. Pada indikator sumber daya, aparatur telah memiliki kompetensi melalui pelatihan dan didukung sarana prasarana pelayanan, namun jumlah petugas pelayanan masih terbatas serta terdapat kendala keterlambatan blangko KTP dan gangguan aplikasi PATEN. Pada indikator disposisi, penempatan aparatur dilakukan berdasarkan kompetensi, kemampuan, dan pengalaman, serta aparatur memperoleh insentif sesuai ketentuan yang berlaku. Pada indikator struktur birokrasi, pelaksanaan PATEN didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) serta pembagian tugas dan kewenangan yang jelas dalam struktur organisasi Kecamatan Tulangan.*

Kata Kunci – Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

I. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan agenda krusial dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu dimensi terpenting dari reformasi ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia, pelayanan publik yang prima harus dicerminkan melalui proses yang sederhana, transparan, cepat, dan akuntabel, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien menjadi tolok ukur utama keberhasilan pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan mendesak [1].

Penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat ialah fungsi yang diwajibkan dalam melaksanakan program pemerintah dalam rangka untuk mewujudkan kesejahteraan dan sebagai tolak ukur dalam terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik ataupun yang disebut *good governance*. Untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat merupakan sesuatu kewajiban yang wajib diberikan oleh Aparatur Pemerintah [2]. Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik, akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Di Indonesia, bukan hanya pemerintahan pusat saja yang mengupayakan perbaikan pelayanan publik tetapi setiap daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga peran pemerintah sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang nantinya akan mempermudah dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama [3].

Fungsi pemerintahan adalah melaksanakan kegiatan pembangunan dan pelayanan yang merupakan bagian dari tugas umum pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, akuntabel dan transparan. Sehingga dalam menyelenggarakan fungsi pemerintah yang baik maka, organisasi birokrasi harus profesional dan akuntabilitas terhadap masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya [4].

Berlakunya Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah [5]. Dengan adanya pergeseran paradigma pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi, maka setiap pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Dengan demikian setiap pemerintah Kabupaten/ Kota sebagai ujung tombak pemerintahan daerah mendapat hak otonomi seluas-luasnya untuk meningkatkan dan memajukan daerah berdasarkan potensi yang ada didaerahnya, sehingga tugas-tugas pemerintahan dapat dijalankan secara maksimal. Salah satu tujuan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan diharapkan pula dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebutkan dalam Pasal 2 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, “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 era desentralisasi dititik beratkan pada pemerintahan daerah, kecamatan hingga ke desa. Pada struktur pemerintahan kota dan kabupaten sama-sama akan ditemukan wilayah administratif kecamatan. Baik di desa dan di kota, keberadaan dan pelayanan kecamatan merupakan hal vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan dalam lapisan pelayanan merupakan salah satu lapisan terdepan dalam pelayanan publik yang bisa disebut front line atau struktur yang dekat dengan masyarakat. Kecamatan memiliki peran penting dalam peningkatan dan pendekatan pelayanan publik kepada masyarakat [6]. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 14 ayat (1) disebutkan bahwa “Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat”. Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah otonom, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat [7].

Selain itu, wilayah Kecamatan yang menjadi posisi central harus dapat menjadi ujung tombak pemerintahan Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan. Oleh karena itu aparat Kecamatan dituntut untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta memiliki aparat yang mempunyai kemampuan teknis dan manajerial, profesional dan berkomitmen tinggi. Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat untuk menunjang kelancaran proses pelayanan di tingkat Kecamatan maka pemerintah menggulirkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan [8]. Ruang lingkup pemberian menggulirkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diselenggarakan di kecamatan-kecamatan yang telah memenuhi persyaratan yang ditentukan, yang terdiri dari syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Setiap kecamatan berupaya untuk memenuhi syarat yang ditentukan agar kecamatan mampu menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan didukung oleh pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Kecamatan memiliki peran penting salah satunya dalam pelayanan publik kepada masyarakat karena menerima pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat. Hal ini diterapkan juga di Kabupaten Sidoarjo yang tertuang dalam Peraturan Bupati

Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat pasal 2 ayat 1 mengatakan bahwa “disamping menyelenggarakan tugas pemerintahan di tingkat kecamatan dan/ atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, Camat juga melaksanakan kewenangan Bupati yang dilimpahkan kepada Camat yang meliputi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lainnya” [9].

Di Kabupaten Sidoarjo, PATEN, PLAVON, dan SIPRAJA merupakan inovasi pelayanan publik yang memiliki fungsi berbeda. PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) adalah sistem pelayanan di tingkat kecamatan yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi seperti surat izin, rekomendasi, dan dokumen kependudukan secara terpadu di satu tempat. Fokus utama PATEN adalah peningkatan kualitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan agar lebih cepat, mudah, dan transparan. PLAVON (Pelayanan Administrasi Via Online) merupakan layanan administrasi berbasis digital yang digunakan untuk mempermudah masyarakat mengakses pelayanan pemerintahan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. PLAVON menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pengajuan dan pengurusan dokumen sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan praktis. Sementara itu, SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah aplikasi pelayanan publik terintegrasi milik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang menghubungkan pelayanan desa, kelurahan, kecamatan, hingga kabupaten dalam satu sistem digital. SIPRAJA memiliki cakupan pelayanan yang lebih luas karena masyarakat dapat mengurus berbagai surat dan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi atau website. Dengan demikian, PATEN berfokus pada pelayanan terpadu di kecamatan, PLAVON pada digitalisasi layanan administrasi online, sedangkan SIPRAJA menjadi platform pelayanan publik terintegrasi secara menyeluruh di Kabupaten Sidoarjo.

Implementasi PATEN dalam hal ini merupakan bagian dari wujud pelimpahan wewenang kepada kecamatan sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo dengan memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan [10]. Kecamatan Tulangan merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Wilayah Kabupaten Sidoarjo yang sudah mengimplementasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2013 untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Setelah ditetapkannya Peraturan Camat Tulangan Nomor 11 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, implementasi PATEN di Kecamatan Tulangan kini berjalan dengan tata kelola yang lebih terstruktur dan akuntabel. Peraturan ini mempertegas standar operasional prosedur (SOP) bagi setiap jenis layanan, mulai dari persyaratan, durasi waktu penyelesaian, hingga kepastian biaya, sehingga menghilangkan praktik birokrasi yang berbelit-belit. Dengan adanya payung hukum yang kuat tersebut, petugas pelayanan memiliki panduan kerja yang jelas dalam mengintegrasikan sistem digital SIPRAJA dengan verifikasi manual, memastikan bahwa setiap permohonan masyarakat diproses secara transparan sesuai dengan koridor hukum yang berlaku di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini mentransformasi fungsi kecamatan menjadi pusat layanan publik yang efisien, responsif, dan mampu menjamin kepastian hukum bagi seluruh warga di wilayah Kecamatan Tulangan.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo telah berjalan melalui pelayanan langsung kepada masyarakat maupun pemanfaatan layanan berbasis digital seperti SIPRAJA. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan datang ke kantor kecamatan dengan membawa persyaratan sesuai jenis pelayanan, kemudian petugas menerima, memeriksa, dan memverifikasi kelengkapan berkas sebelum memproses permohonan sesuai kewenangan kecamatan. Apabila persyaratan belum lengkap, petugas memberikan penjelasan mengenai dokumen yang harus dilengkapi sehingga masyarakat dapat memperbaiki berkas sebelum pelayanan dilanjutkan. Dalam pelaksanaannya, petugas juga memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan atau mengalami kesulitan menggunakan layanan digital. Namun, berdasarkan kondisi di lapangan masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan ketersediaan dokumen kependudukan, terutama KTP, gangguan pada aplikasi pelayanan, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih pelayanan secara langsung karena dianggap lebih mudah dan dapat memperoleh penjelasan dari petugas. Ketika terjadi kendala dalam proses pelayanan, petugas melakukan pengecekan kembali, memberikan alternatif penyelesaian, dan berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait apabila permasalahan berada di luar kewenangan kecamatan. Dengan demikian, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan pada praktiknya sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kesiapan sarana teknologi, kelengkapan administrasi masyarakat, kemampuan petugas, serta koordinasi dengan instansi terkait. Berikut merupakan tabel layanan administrasi perizinan dan non perizinan di layanna PATEN Kecamatan Tulangan sebagai berikut: Berikut merupakan tabel layanan administrasi perizinan dan non perizinan di layanna PATEN Kecamatan Tulangan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Layanan PATEN Kecamatan Tulangan

No.	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2023	2024	2025
	Bidang Kependudukan			
1	a. Pelayanan KK (Kartu Keluarga)	2774	1988	1460
	b. Pelayanan e-KTP	2019	3661	3390
	c. Pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak)			
2	Bidang Ketenagakerjaan			
	Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1)	48	16	1
3	Bidang Pertanahan			
	Registrasin Surat Pernyataan Ahli Waris	372	288	310
4	Bidang Kesehatan			
	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	320	408	1013

Sumber : Kecamatan Tulangan, 2026

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa terdapat banyak jenis layanan yang di dapat oleh masyarakat yang dapat diakses melalui PATEN. Terdapat dua pelayanan yang memiliki jumlah pemohon terbanyak yaitu pelayanan KTP dan pelayanan KK. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan sudah berjalan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan teknis. Hambatan tersebut terutama berkaitan dengan kelengkapan persyaratan masyarakat, pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan layanan digital, gangguan aplikasi, serta kebutuhan koordinasi dengan perangkat daerah terkait. Kemudian, terkait pelimpahan wewenang Bupati kepada Camat belum sesuai dengan peraturan yang sudah ada dimana ada beberapa kewenangan yang secara pelaksanaan sudah di alihkan ke OPD terkait tetapi secara peraturan atau Perbub masih menjadi kewenangan Kecamatan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu dari penelitian saat ini diantaranya yang pertama, Penelitian yang pertama oleh Surbini (2024) berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa”, hasil penelitian mengatakan Proses implementasi kebijakan PATEN di kecamatan Lape, berdasarkan hasil penelitian dan pernyataan informan, kebijakan berhasil diterapkan dengan baik. Sehingga kebijakan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sedangkan kendala yang dihadapi dilapangan adalah kendala internal dalam kantor Camat itu sendiri dan kendala eksternal yang berasal dari masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi baik e-KTP maupun Kartu keluarga. [11].

Kedua, Reince Ronny Jacob, Fitri Mamonto, dan Charles Tangkau(2021) berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon”, hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tomohon Timur masih belum maksimal dan memperlihatkan kurang efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, belum tersedia sumber daya sarana prasarana komputer yang memadai dan sumber daya pengelola hanya satu orang operator, belum sepenuhnya terjadi keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat, proses penyelenggaraan pelayanan publik dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan, belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat [12].

Ketiga, Toha Budi Sri Pujiastuti (2023) berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sungailiat Dan Belinyu Kabupaten Bangka” dijumpai hasil bahwa tidak semua kewenangan yang diberikan oleh Bupati kepada Camat bisa dilaksanakan sehingga kewenangan dikembalikan lagi pelaksanaannya kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Bangka. Kewenangan tidak bisa dilaksanakan kecamatan terkait keterbatasan sumber daya di kecamatan baik sumber daya manusia maupun keuangan. Berdasarkan penelitian ini, disarankan agar dalam pendelegasian kewenangan, pemberi kewenangan harus mempertimbangkan kemampuan penerima kewenangan [13].

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan penelitian terdahulu dalam proses implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan pada observasi dilapangan dijumpai permasalahan yang pertama Sumber daya manusia (SDM) atau petugas di Kecamatan Tulangan belum terpenuhi. Kedua, Kesiediaan blangko KTP masih kurang. Ketiga, masih terdapat masyarakat yang masih kurang memahami mengenai PATEN. Keempat, Sistem PATEN masih sering terjadi eror atau gangguan ketika diakses.

Melihat permasalahan-permasalahan dilapangan yang telah dijelaskan maka, peneliti menggunakan pendekatan model teori implementasi dari George C. Edward III dengan 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu: Pertama, Komunikasi, diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku

kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Kedua, Sumber Daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan. Ketiga, Disposisi dikatakan sebagai kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan dan Struktur Birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Secara konseptual menurut George C. Edward III, keempat model implementasi yang mempengaruhi keberhasilan memiliki keterkaitan antara satu faktor dengan faktor yang lain dalam mencapai tujuan dan mengukur keberhasilan implementasi. Implementasi secara praktis memerlukan adanya beberapa komponen yang terkait sehingga menjadikannya lebih terarah [14]. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis dan mengidentifikasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian Deskriptif Kualitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif ialah untuk menjabarkan tentang suatu fenomena atau kejadian secara mendalam melalui pengumpulan data secara mendalam pula [15]. Yang dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan pentingnya informan untuk menggali data yang ada di masyarakat. Fokus penelitian ini mengacu pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan dengan menggunakan teori Edward III yang memiliki empat indikator, yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Lokasi penelitian yaitu di Kantor Kecamatan Tulangan. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu Camat Tulangan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan, Staf Pelayanan dan Masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan yang digunakan dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode analisis oleh interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi. 1) Pengumpulan Data, yakni proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian 2) Reduksi data, yakni proses melakukan pemilihan, pemfokusan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 3) Penyajian data, yakni pengumpulan data yang tersusun dan memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. 4) Penarikan kesimpulan, yakni kegiatan menyimpulkan data yang sesuai dengan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan pada pendahuluan [16].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III. Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Analisis terhadap keempat indikator tersebut bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan telah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebagai berikut :

A. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Dalam pelaksanaan suatu program atau kebijakan, komunikasi perlu mendapat perhatian karena berfungsi menyampaikan informasi secara jelas, tepat, dan akurat kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses implementasi [17]. Komunikasi yang berjalan dengan baik juga mendukung koordinasi antar pelaksana sehingga tujuan kebijakan dapat dicapai secara efektif [18]. Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh adanya komunikasi yang efektif antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan pihak-pihak yang berkepentingan. Melalui komunikasi yang baik, tujuan, sasaran, serta prosedur pelaksanaan kebijakan dapat dipahami secara menyeluruh sehingga potensi kesalahan, penyimpangan, maupun hambatan dalam implementasi dapat diminimalkan. Edward III menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dalam implementasi kebijakan dapat dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi [19].

Pada dimensi transmisi, Edward III menjelaskan bahwa setiap kebijakan atau program harus disampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat secara tepat agar maksud, tujuan, serta ketentuan pelaksanaannya dapat dipahami dengan baik. Sebelum suatu keputusan atau instruksi dilaksanakan, informasi mengenai kebijakan tersebut harus terlebih dahulu dikomunikasikan kepada para pelaksana. Penyampaian informasi yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Informasi yang lengkap, akurat, dan mudah dipahami akan membantu pelaksana memahami isi serta mekanisme pelaksanaan kebijakan sehingga dapat diimplementasikan secara tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebaliknya, penyampaian informasi yang tidak jelas, tidak lengkap, atau kurang akurat berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan kebijakan, yang pada akhirnya dapat menghambat pencapaian tujuan program dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan dilakukan melalui komunikasi secara langsung (*offline*) maupun menggunakan media digital (*online*) agar informasi pelayanan dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat sebagai kelompok sasaran. Secara *offline*, komunikasi dilakukan melalui pelayanan langsung di kantor Kecamatan Tulangan, yaitu petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai jenis pelayanan, persyaratan, prosedur, alur pelayanan, serta kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi. Apabila terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur atau membawa persyaratan yang belum lengkap, petugas memberikan arahan dan pendampingan agar masyarakat dapat melengkapi dokumen sesuai ketentuan. Komunikasi juga dilakukan melalui pemerintah desa, RT/RW, dan unsur masyarakat untuk membantu menyebarkan informasi pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, komunikasi secara *online* dilakukan melalui website, media sosial, WhatsApp, serta aplikasi pelayanan seperti SIPRAJA untuk menyampaikan informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, prosedur, dan mekanisme pengajuan pelayanan. Penggunaan media *online* memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi sebelum datang ke kantor kecamatan maupun mengakses pelayanan secara daring. Namun, komunikasi secara langsung tetap diperlukan karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital atau mengalami kendala dalam proses pengajuan. Oleh karena itu, pelaksana kebijakan di Kecamatan Tulangan mengombinasikan komunikasi *online* dan *offline* melalui penyampaian informasi, sosialisasi, pemberian arahan, dan pendampingan secara langsung agar kebijakan PATEN dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat secara tepat sasaran.

Dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan, keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat dipengaruhi oleh efektivitas penyampaian informasi kepada seluruh pelaksana. Informasi mengenai tujuan, prosedur, serta mekanisme pelayanan PATEN harus dikomunikasikan secara jelas agar setiap aparatur yang terlibat memiliki pemahaman yang sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyampaian informasi yang baik akan membantu pelaksana menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan konsisten. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis, maupun pelatihan juga diperlukan untuk memperkuat pemahaman pegawai terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), penggunaan sistem pendukung pelayanan, serta ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN sebagaimana disampaikan oleh Ibu Herawati, SE Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan sebagai Berikut :

“Sebelum pelayanan PATEN dilaksanakan, kami menyampaikan informasi kepada seluruh pegawai mengenai kebijakan, prosedur pelayanan, serta tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini dilakukan agar seluruh aparatur memiliki pemahaman yang sama sehingga tidak terjadi perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, apabila terdapat perubahan regulasi atau mekanisme pelayanan, kami segera melakukan koordinasi dan sosialisasi kepada seluruh petugas agar pelaksanaan pelayanan tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Wawanacara, 15 Juli 2026)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Made Gaduh selaku Staff Pelayanan Kecamatan Tulangan Sebagai berikut :

“Kami sebagai petugas pelayanan mendapatkan arahan dari pimpinan sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat. Informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta perubahan aturan selalu disampaikan melalui rapat maupun koordinasi secara langsung. Dengan adanya penyampaian informasi tersebut, kami dapat memahami tugas masing-masing dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Selain arahan dari pimpinan, kami juga mengikuti sosialisasi atau bimbingan teknis apabila ada kebijakan maupun aplikasi pelayanan yang baru. Kegiatan tersebut sangat membantu kami dalam memahami mekanisme pelayanan sehingga ketika masyarakat membutuhkan informasi, kami dapat memberikan penjelasan yang benar, jelas, dan tidak berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya.” (Wawanacara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan telah berjalan dengan baik. Informasi mengenai kebijakan, prosedur pelayanan, pembagian tugas, serta perubahan regulasi disampaikan secara rutin melalui rapat, koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis kepada seluruh aparatur. Penyampaian informasi yang jelas tersebut membuat setiap petugas memiliki pemahaman yang sama terhadap pelaksanaan PATEN sehingga pelayanan dapat diberikan secara konsisten, sesuai standar operasional prosedur (SOP), serta mampu memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat. Berikut merupakan dokumentasi undangan Bimtek terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi Kecamatan sebagai berikut :



Sumber : Kecamatan Tulangan, 2026

Gambar 1. Dokumentasi Undangan Bimtek Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penguatan kapasitas aparatur di tingkat kecamatan. Dalam kegiatan tersebut, setiap kecamatan diwajibkan mengirimkan operator atau petugas yang menangani pelayanan administrasi kependudukan. Melalui kegiatan ini, operator memperoleh pembaruan mengenai kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP), penggunaan sistem pelayanan, serta mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang terbaru. Pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh kemudian diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN sehingga petugas mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, profesional, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. George Edward III dalam Dimensi Kejelasan menyatakan bahwa apabila suatu kebijakan dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan, maka petunjuk pelaksanaan tidak dapat begitu saja dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan tersebut, komunikasi tentang hal tersebut juga harus jelas [20]. Oleh karena itu, komunikasi harus jelas dan bebas dari hambatan yang menghambat pelaksanaan tugas, serta diperlukan keakuratan dan ketepatan waktu informasi sebagaimana disampaikan oleh Bapak Made Gaduh selaku Staff Pelayanan Kecamatan Tulangan Sebagai berikut :

“Selama memberikan pelayanan PATEN tentu terkadang ada kendala, misalnya adanya perubahan persyaratan, gangguan pada sistem pelayanan, atau masyarakat yang belum memahami prosedur administrasi. Jika terjadi kendala seperti itu, kami segera berkoordinasi dengan Sekretaris Camat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo agar mendapatkan informasi yang jelas dan solusi yang tepat. Informasi yang kami terima juga langsung disampaikan kepada seluruh petugas sehingga tidak terjadi perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan komunikasi yang cepat, jelas, dan tepat waktu, pelayanan PATEN tetap dapat berjalan dengan baik meskipun terdapat hambatan.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa komunikasi dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan. Setiap kendala yang muncul segera dikoordinasikan dengan pihak terkait, kemudian informasi disampaikan secara jelas dan tepat waktu kepada seluruh petugas sehingga pelayanan tetap berjalan lancar, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Informasi dalam pelaksanaan Kebijakan PATEN harus disampaikan secara jelas dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pelaksana dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, dan perubahan kebijakan telah disampaikan melalui koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis sehingga seluruh petugas memiliki pemahaman

yang sama dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Herawati, SE Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan sebagai Berikut :

“Dalam pelaksanaan PATEN, kami selalu memastikan informasi yang diberikan kepada petugas maupun masyarakat jelas dan konsisten. Untuk petugas, informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, serta perubahan kebijakan disampaikan melalui rapat koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis agar seluruh petugas memiliki pemahaman yang sama. Sementara itu, kepada masyarakat kami memberikan penjelasan secara langsung di loket pelayanan maupun melalui media informasi yang tersedia, sehingga mereka mengetahui persyaratan dan alur pelayanan dengan benar. Dengan demikian, tidak terjadi perbedaan informasi antara petugas dan masyarakat, sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Meskipun demikian, masih banyak juga masyarakat yang belum paham terkait PATEN ini.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa informasi dalam pelaksanaan Kebijakan PATEN di Kecamatan Tulangan telah disampaikan secara jelas dan konsisten kepada petugas maupun masyarakat. Penyampaian informasi melalui rapat koordinasi, sosialisasi, bimbingan teknis, serta media informasi membuat seluruh petugas memiliki pemahaman yang sama, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, ada Sebagian masyarakat yang belum memahami PATEN. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan sosialisasi PATEN di Kecamatan Tulangan sebagai berikut :



Sumber : Kecamatan Tulangan, 2026

Gambar 2. Dokumentasi Sosialisasi PATEN Kecamatan Tulangan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa 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. Hal tersebut sejalan dengan teori George C. Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif melalui dimensi transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan menunjukkan bahwa informasi telah disampaikan secara tepat, jelas, dan berkelanjutan kepada pelaksana maupun masyarakat. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Surbini (2024) berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa” yang menyatakan bahwa komunikasi melalui koordinasi dan sosialisasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kesamaan pemahaman antar pelaksana serta mendukung keberhasilan implementasi PATEN.

B. Sumber Daya

Salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan adalah ketersediaan sumber daya. Sumber daya yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kapasitas aparatur, menjadi penentu dalam pelaksanaan pelayanan agar dapat berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan kebijakan. Menurut Edward III, indikator sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya peralatan, sumber daya anggaran, dan kewenangan. Namun, dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pembahasan pada tiga subindikator, yaitu sumber daya manusia, sumber daya peralatan, dan kewenangan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Aparatur yang memiliki kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai akan mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan [21]. Sebaliknya, keterbatasan kualitas maupun jumlah sumber daya manusia dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan memerlukan aparatur pelayanan yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi, memahami prosedur dan Standar Operasional Pelayanan (SOP), serta mampu mengoperasikan sistem pendukung pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan profesional. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Wahyu Hidayat, S. STP selaku Sekretaris Camat Tulangan sebagai berikut :

“Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan PATEN. Oleh karena itu, kami memastikan petugas pelayanan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan tugasnya. Selain memahami prosedur pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), petugas juga harus mampu mengoperasikan sistem pelayanan administrasi yang digunakan. Untuk meningkatkan kompetensi tersebut, kami secara rutin mengikutsertakan pegawai dalam sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dengan sumber daya manusia yang kompeten, pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan profesional. Namun, dari segi jumlah petugas pelayanan di Kecamatan Tulangan masih kurang.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Pernyataan diatas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Herawati, SE selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan sebagai berikut :

“Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam pelaksanaan PATEN. Kami selalu berupaya agar setiap petugas memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan tugasnya, baik dalam memahami prosedur pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), maupun mengoperasikan sistem pelayanan administrasi. Untuk meningkatkan kompetensi tersebut, pegawai secara rutin mengikuti sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Namun, dari segi jumlah, petugas pelayanan di Kecamatan Tulangan masih terbatas sehingga pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika masyarakat yang datang cukup banyak, beban kerja petugas menjadi lebih tinggi. Meskipun demikian, kami tetap berupaya mengoptimalkan sumber daya yang ada agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sumber daya manusia dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan telah memiliki kompetensi yang baik melalui sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Namun, jumlah petugas pelayanan yang masih terbatas menjadi kendala, terutama saat jumlah masyarakat yang dilayani meningkat. Meskipun demikian, aparatur tetap mengoptimalkan sumber daya yang tersedia agar pelayanan PATEN dapat berjalan dengan baik sesuai dengan SOP. Berikut merupakan tabel terkait jumlah sumber daya manusia di lingkungan Kecamatan Tulangan sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Pegawai Kecamatan Tulangan

No.	Jabatan	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Camat	1
3	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1
4	Staf Umpeg	3
5	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	1

6	Staf Renkeu	3
7	Kepala Seksi Pemerintahan	1
8	Staf Seksi Pemerintahan	2
9	Kepala Seksi Perekonomian	1
10	Staf Seksi Perekonomian	2
11	Kepala Seksi Kesejahteraan	1
12	Staf Seksi Kesra	1
13	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	1
14	Staf Seksi Trantibum	10
15	Kepala Seksi Pembangunan	1
16	Staf Seksi Pembangunan	5
Total		35

Sumber : Kecamatan Tulangan, 2026

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa Staff Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Tualangan berjumlah 3 orang. 2 orang pegawai di alokasikan untuk pelayanan dan operator PATEN. Jumlah tersebut dapat dikatakan masih belum sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Selain sumber daya manusia, sumber daya sarana dan prasarana juga sangat dibutuhkan dalam keberhasilan implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Wahyu Hidayat, S. STP selaku Sekretaris Camat Tulangan sebagai berikut :

“Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan. Kami berupaya menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ruang pelayanan, komputer, printer, jaringan internet, ruang tunggu, serta peralatan pendukung lainnya agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Namun, masih terdapat beberapa sarana yang perlu ditingkatkan, terutama terkait penambahan perangkat pelayanan dan peningkatan kualitas jaringan internet. Meskipun demikian, kami terus mengoptimalkan fasilitas yang tersedia agar pelayanan PATEN tetap berjalan secara efektif dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Ibu Herawati, SE Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan juga menyampaikan hal senada terkait sarana dan prasarana di lingkungan Kecamatan Tulangan sebagai Berikut :

“Keberhasilan pelaksanaan PATEN tidak hanya ditentukan oleh sumber daya manusia, tetapi juga didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, kami berupaya menyediakan berbagai fasilitas pendukung, seperti ruang pelayanan, komputer, printer, jaringan internet, serta peralatan lainnya agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa sarana yang perlu ditingkatkan untuk menunjang pelayanan agar lebih optimal. Meskipun demikian, kami terus memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara maksimal sehingga pelayanan PATEN tetap dapat berjalan secara efektif, efisien, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. kami masih memiliki kendala terkait keterlambatan blangko KTP dan juga kadang aplikasi PATEN masih sering terjadi eror.” (Wawancara, 10 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Kecamatan Tulangan secara umum telah mendukung pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berbagai fasilitas pelayanan telah tersedia dan dimanfaatkan secara optimal untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan distribusi blangko KTP dan aplikasi PATEN yang terkadang mengalami gangguan (error), sehingga dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Meskipun demikian, aparaturnya tetap berupaya mengoptimalkan fasilitas yang ada agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik. Berikut merupakan dokumentasi ruang pelayanan di Kecamatan Tulangan sebagai berikut :



Sumber : Kecamatan Tulangan, 2026

Gambar 3. Dokumentasi Ruang Pelayanan Kecamatan Tulangan

Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa tersedianya ruang tunggu dengan kursi yang memadai, meja/loket pelayanan, ruang petugas, serta media informasi pelayanan yang dapat membantu masyarakat memperoleh informasi sebelum mengurus administrasi. Dalam pelaksanaan PATEN, masyarakat dapat datang ke ruang pelayanan untuk menyampaikan kebutuhan administrasinya, kemudian petugas memberikan informasi mengenai persyaratan, memeriksa kelengkapan berkas, dan memproses pelayanan sesuai dengan kewenangan kecamatan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan pada 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. Temuan tersebut sesuai dengan teori George C. Edward III yang menyatakan bahwa sumber daya merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, karena ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas, dan kewenangan akan menentukan kemampuan pelaksana dalam menjalankan kebijakan secara efektif. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Reince Ronny Jacob, Fitri Mamonto, dan Charles Tangkau (2021) berjudul *“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon”* yang menyatakan bahwa sumber daya menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi PATEN, terutama melalui kualitas aparatur dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan. Dengan demikian, implementasi PATEN di Kecamatan Tulangan telah didukung oleh sumber daya yang cukup memadai, namun masih diperlukan peningkatan jumlah petugas dan perbaikan fasilitas pendukung agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

C. Disposisi

Menurut Edward III, disposisi merupakan sikap, komitmen, dan kemauan pelaksana dalam menjalankan suatu kebijakan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pelaksana, tetapi juga oleh kesediaan mereka untuk melaksanakan tugas secara sungguh-sungguh dan bertanggung jawab. Dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan, indikator disposisi meliputi komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta pemberian insentif sebagai bentuk penghargaan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan secara optimal.

Pengangkatan birokrat merupakan salah satu aspek penting dalam implementasi kebijakan karena berkaitan dengan penempatan aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Penempatan pegawai yang tepat akan mendukung produktivitas kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memastikan setiap tugas dan tanggung jawab dapat dilaksanakan secara optimal. Dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan, pengangkatan dan penempatan aparatur pelayanan dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, pengalaman, dan kemampuan pegawai agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Wahyu Hidayat, S. STP selaku Sekretaris Camat Tulangan sebagai berikut :

“Dalam penempatan maupun pengangkatan pegawai yang menangani pelayanan PATEN, kami mempertimbangkan kompetensi, pengalaman, serta kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Hal tersebut penting karena petugas pelayanan merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, kami berupaya menempatkan pegawai yang sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya agar dapat bekerja secara profesional, produktif, dan mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ibu Herawati, SE Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan PATEN, penempatan atau pengangkatan petugas pelayanan dilakukan sesuai dengan kompetensi, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Hal ini penting karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur yang melaksanakannya. Oleh sebab itu, kami memastikan setiap pegawai yang bertugas di bagian pelayanan memahami tugas pokok dan fungsinya, menguasai prosedur pelayanan, serta mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan penempatan pegawai yang tepat, pelaksanaan PATEN dapat berjalan lebih efektif, profesional, dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa penempatan dan pengangkatan pegawai dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan telah dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, kemampuan, dan pengalaman masing-masing aparatur. Hal tersebut bertujuan agar setiap petugas mampu menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana secara profesional, efektif, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, Insentif merupakan salah satu aspek dalam indikator disposisi yang dapat memengaruhi motivasi dan semangat aparatur dalam melaksanakan kebijakan. Dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan, sikap dan komitmen aparatur terlihat dari upaya mereka dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta menyelesaikan setiap pelayanan secara cepat dan tepat. Untuk menjaga kinerja aparatur agar tetap optimal, diperlukan pemberian insentif berupa penghargaan kinerja setiap tiga bulan sekali. Pemberian penghargaan diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja, tanggung jawab, dan produktivitas aparatur sehingga pelaksanaan PATEN dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Herawati, SE Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan juga menyampaikan hal senada terkait sarana dan prasarana di lingkungan Kecamatan Tulangan sebagai Berikut :

“Dalam pelaksanaan PATEN, kami selalu berupaya menjaga semangat dan komitmen seluruh aparatur agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk dukungan yang diberikan adalah pemberian insentif atau tambahan penghasilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Insentif tersebut menjadi motivasi bagi pegawai untuk bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, serta memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya motivasi tersebut, kami berharap kualitas pelayanan PATEN dapat terus meningkat sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil penelitian, 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. Temuan tersebut sejalan dengan teori implementasi kebijakan Edward III yang menyatakan bahwa disposisi merupakan sikap, komitmen, dan kemauan pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pelaksana, tetapi juga oleh penempatan birokrat yang tepat serta pemberian insentif untuk mendorong pelaksana bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan kebijakan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Toha Budi Sri Pujiastuti (2023) yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungailiat dan Belinyu Kabupaten Bangka, yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi PATEN dipengaruhi oleh komitmen aparatur, penempatan pegawai sesuai kompetensi, serta motivasi kerja yang didukung oleh pemberian penghargaan atau insentif. Dengan demikian, disposisi aparatur di Kecamatan Tulangan telah

mendukung pelaksanaan PATEN sehingga pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat berlangsung secara profesional, efektif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Struktur Birokrasi

Variabel terakhir dalam teori implementasi kebijakan menurut Edward III adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi suatu kebijakan karena menjadi pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugas secara terarah, terkoordinasi, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan, struktur birokrasi menjadi dasar dalam mengatur mekanisme pelayanan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Edward III menjelaskan bahwa terdapat dua indikator utama dalam struktur birokrasi, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang berisi tata cara, tahapan, dan ketentuan pelaksanaan pelayanan yang harus dipatuhi oleh seluruh aparatur. Keberadaan SOP bertujuan untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pelayanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, serta memastikan bahwa setiap pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Herawati, SE selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan PATEN, seluruh petugas pelayanan wajib berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP menjadi acuan bagi kami dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan persyaratan, hingga penyelesaian dokumen. Dengan adanya SOP, seluruh petugas memiliki pedoman kerja yang sama sehingga pelayanan dapat diberikan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, apabila terdapat perubahan prosedur pelayanan, kami segera menyesuaikan pelaksanaannya dan menyampaikan informasi tersebut kepada seluruh petugas agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Bapak Wahyu Hidayat, S. STP selaku Sekretaris Camat Tulangan sebagai Berikut :

“Dalam pelaksanaan pelayanan PATEN, kami selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP menjadi dasar bagi petugas dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, pengecekan kelengkapan persyaratan, hingga proses penyelesaian dokumen. Dengan adanya SOP, setiap petugas memiliki acuan kerja yang sama sehingga pelayanan dapat dilakukan secara tertib, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila terdapat perubahan dalam prosedur atau aturan pelayanan, kami segera melakukan penyesuaian dan menyampaikan informasi tersebut kepada seluruh petugas agar tidak terjadi perbedaan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.” (Wawancara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan telah didukung dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bagi seluruh petugas pelayanan. Keberadaan SOP membantu menciptakan keseragaman dalam proses pelayanan, sehingga setiap tahapan dapat dilaksanakan secara tertib, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, penyesuaian terhadap perubahan prosedur juga dilakukan melalui penyampaian informasi kepada seluruh petugas agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Jenis- jenis SOP dalam menunjang PATEN di Kecamatan Tulangan yaitu SOP Penerbitan KTP, SOP Penerbitan KK, SOP Penerbitan KIA, SOP Pengesahan Surat Pernyataan Ahli Waris, SOP Surat Keterangan Tidak Mampu, SOP Penerbitan AK1, serta SOP Aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Berikut merupakan dokumentasi salah satu jenis layanan di PATEN Kecamatan Tulangan sebagai berikut :



Sumber : Kecamatan Tulangan, 2026
Gambar 4. Dokumentasi SOP Layanan Ahli Waris

Berdasarkan gambar 4 dapat diketahui bahwa Kecamatan Tulangan telah memiliki SOP dalam melaksanakan layanan melalui PATEN. Selain SOP, keberadaan struktur pemerintahan dibentuk berdasarkan kebutuhan dalam menjalankan berbagai fungsi dan urusan pemerintahan. Pelaksanaan kewenangan tersebut diwujudkan melalui susunan organisasi yang jelas agar setiap perangkat pemerintahan dapat menjalankan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya secara efektif dalam mendukung pencapaian tujuan pemerintahan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Herawati, SE Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tulangan sebagai berikut :

“Struktur pemerintahan di Kecamatan Tulangan disusun berdasarkan kebutuhan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Setiap bagian atau perangkat memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidangnya, sehingga pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara terarah. Dengan adanya pembagian struktur organisasi yang jelas, setiap aparatur dapat memahami kewenangan dan perannya dalam mendukung tercapainya tujuan pemerintahan, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan PATEN.”
 (Wawancara, 15 Juli 2026)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa 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. Temuan ini sesuai dengan teori George C. Edward III yang menyatakan bahwa struktur birokrasi merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan melalui aspek SOP dan fragmentasi. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tulangan, SOP telah menjadi acuan kerja bagi aparatur, sementara pembagian tugas yang jelas menunjukkan adanya koordinasi antar pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Reince Ronny Jacob, Fitri Mamonto, dan Charles Tangkau (2021) berjudul *“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon”* yang menyatakan bahwa struktur birokrasi melalui penerapan SOP dan pembagian tugas yang jelas berperan penting dalam mendukung keberhasilan implementasi PATEN. Dengan demikian, struktur birokrasi yang terorganisasi dan memiliki pedoman kerja yang jelas mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan telah dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang terdiri atas empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki karakteristik pelaksanaan yang berbeda dalam mendukung implementasi PATEN di Kecamatan Tulangan. Pertama, indikator komunikasi, informasi mengenai kebijakan, prosedur pelayanan, pembagian tugas, dan perubahan regulasi telah disampaikan melalui rapat koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis kepada aparatur. Informasi juga diberikan kepada masyarakat melalui media informasi dan pelayanan langsung di loket, meskipun masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami pelayanan PATEN. Kedua, indikator sumber daya, aparatur pelayanan telah memiliki kompetensi melalui sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan. Kecamatan Tulangan juga didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang pelayanan, komputer, printer, dan jaringan internet. Jumlah petugas pelayanan masih terbatas, serta masih terdapat kendala berupa keterlambatan blangko KTP dan gangguan pada aplikasi PATEN. Ketiga, indikator disposisi, penempatan aparatur pelayanan dilakukan berdasarkan kompetensi, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki. Aparatur melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta memperoleh insentif atau tambahan penghasilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk dukungan terhadap pelaksanaan pelayanan. Keempat, indikator struktur birokrasi, pelaksanaan PATEN telah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja dalam setiap tahapan pelayanan. Struktur organisasi di Kecamatan Tulangan telah memiliki pembagian tugas, fungsi, dan kewenangan yang jelas sehingga pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing unit kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. penulis telah berhasil menyelesaikan artikel dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan”. Saya juga ingin menyampaikan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penelitian ini berlangsung. Pertama-tama, Saya mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kecamatan Tulangan, khususnya Camat, Sekretaris Camat, dan seluruh pegawai Kecamatan Tulangan yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi informasi berharga terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tulangan. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada keluarga dan sahabat yang selalu memberikan motivasi, doa, serta dukungan moril sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini dengan penuh semangat dan dedikasi.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009.
- [2] I. S. Nengtias, A. Susiantoro, and Y. Hariyoko, “Implementasi 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 and M. Saputra, “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di 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 Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 2014.
- [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, 2008.
- [8] Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, 2010.
- [9] Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat, 2020.
- [10] A. Ulumudin and W. 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.

- [11] Surbini, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa," *J. Pembang. Adm. Publik (JPAP)*, vol. 6, no. 1, pp. 12–25, 2024.
- [12] R. R. Jacob, F. Mamonto, and C. Tangkau, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon," *J. Adm. Publik*, vol. 7, no. 104, pp. 45–56, 2021.
- [13] T. B. S. Pujiastuti, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungailiat dan Belinyu Kabupaten Bangka," *J. Kebijak. Publik Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 89–102, 2023.
- [14] G. C. Edwards III, *Implementing Public Policy*. Jakarta, Indonesia: Bakti Aksara, 1980.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: CV Alfabeta, 2016.
- [16] M. Miles and A. M. Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta, Indonesia: UI Press, 2014.
- [17] E. N. Laili and I. U. Choiriyah, "Communication in the elderly family development program in Gresik Regency," *JKMP (J. Kebijak. Manaj. Publik)*, vol. 9, no. 2, 2021, doi: 10.21070/jkmp.v9i2.1577.
- [18] E. Mandala, R. Setyadiharja, and J. R. R. Nurul Mulyani, "Implementasi kebijakan tentang penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) (studi kasus di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kijang)," *JIP (J. Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, vol. 1, no. 2, 2016, doi: 10.24905/jip.1.2.2016.247-264.
- [19] L. Fitrianingrum, D. Lusyana, and D. Lellyana, "Pengembangan karier jabatan fungsional dari hasil penyetaraan jabatan administrasi: Analisis implementasi dan tantangan," *J. Kebijak. Manaj. PNS*, vol. 14, 2020.
- [20] Mongondow and Hafis, "Komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow," 1999.
- [21] M. Achmad, Hamsah, and Nurkadarwati, "Implementasi kebijakan sistem e-Surat dalam mewujudkan e-Government di Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah," *J. Ilm. Adm. Pemerintah. Drh.*, vol. 13, no. 1, pp. 108–117, 2021.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.