

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KECAMATAN WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO**

Oleh:

Alfiani Udis'tia

Ilmi Usrotin Choiriyah M.AP

Program Studi Administrasi Publik

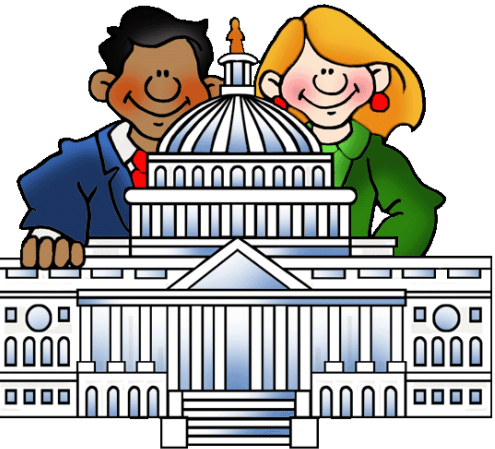
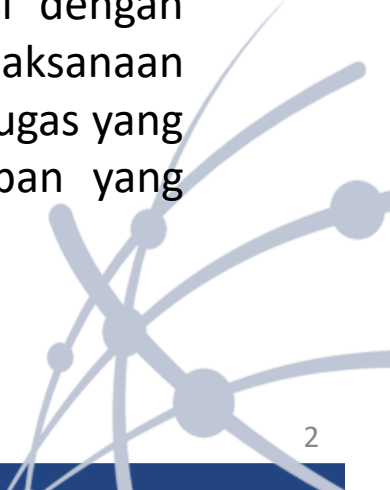
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Desember 2022



ABSTRAK

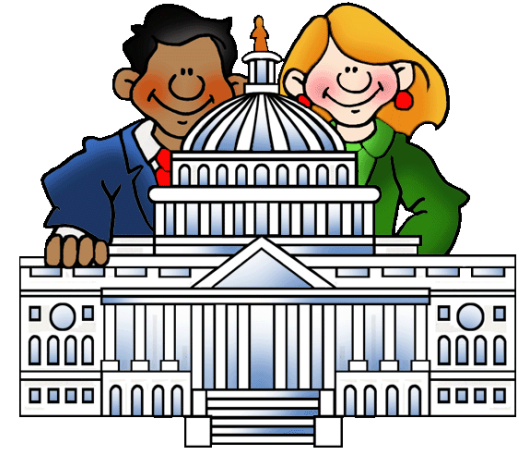
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis Implementasi *E-government* melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Metode penelitian deskriptif kualitatif melalaui wawancara, observasi serta dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling yang terlibat yaitu Camat Wonoayu, kasi PATEN, staf PATEN dan masyarakat pengguna pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Teknik analisis data menggunakan Miles dan Hubberman melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan sumber daya dalam keterbatasan SDM yang harus ditambah dan fasilitas yang disediakan seperti kursi ruang tunggu belum memadai untuk penunjang pelaksanaan PATEN di Kecamatan Wonoayu. Berdasarkan hasil temuan penulis mengenai komunikasi dengan melakukan sosialisasi melalui media sosial untuk *e-government*, disposisi dalam pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dan bertanggung jawab mengenai PATEN memahami tugas yang telah di tetapkan dan strukrur birokrasi sesuai dengan tupokasi dan ketetapan yang ditentukan.



PENDAHULUAN

Implementasi *e-government* merupakan upaya untuk menyebarkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis atau memakai elektronika dalam rangka menaikkan kualitas layanan publik secara efektif serta efisien. Dengan melalui implementasi *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja pada lingkungan pemerintah menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sangat membantu mempermudah pada hal pelayanan perizinan/non perizinan di tempat kerja kecamatan.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat dan sekarang juga berbasis digital seperti e-ktp. Tahun 2010 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo resmi mengimplementasikan Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 perihal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di delapan belas kecamatan pada kabupaten Sidoarjo, pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen untuk mendekatkan pelayanan birokrasi kepada masyarakat dengan melimpahkan kewenangan bupati kepada camat untuk sebagian urusan, dimana urusan yang dilimpahkan dimaksud adalah urusan yang bersifat pelayanan, perizinan dan non perizinan.

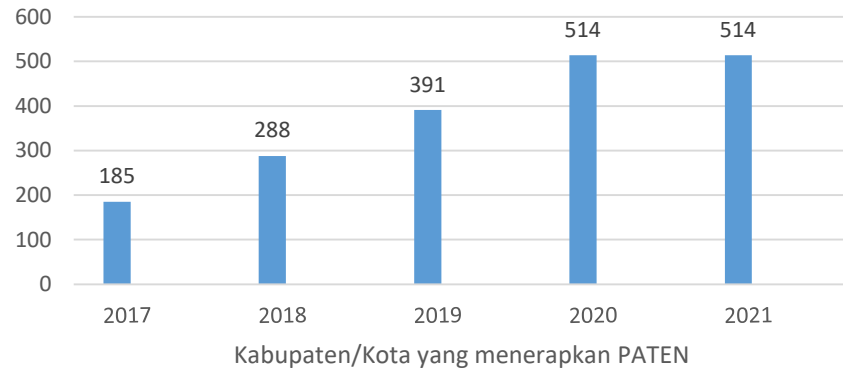


Tabel 1.1
Pelayanan perizinan dan non perizinan
melalui PATEN di Kecamatan Wonoayu Kabupaten
Sidoarjo

No.	Perizinan	Non Perizinan
1.	Penerbitan izin usaha mikro kecil atau IUMK, dll.	Pelayanan legalisasi surat-surat pengantar, keterangan, dll.
2.	Penerbitan izin mendirikan bangunan	Pelayanan e-ktp, kk, akte kematian, akte kelahiran
3.		pengesahan surat keterangan domisili
4.		Surat keterangan pindah masuk/keluar

TABEL DATA PATEN 2021

Jumlah Kabupaten dan Kota yang telah menerapkan PATEN di Indonesia



1

Sumber : Hasil Olah Penulis berdasarkan artikel seruway.go.id, 2021

Kecamatan yang telah menerapkan PATEN di Jawa Timur

Tahun	Total Kecamatan di Provinsi Jawa Timur	Kecamatan yang telah menerapkan PATEN
2019	666 Kecamatan	608 Kecamatan
2020	666 Kecamatan	666 Kecamatan
2021	666 Kecamatan	666 Kecamatan

2

Sumber : Hasil Olah Penulis berdasarkan jurnal kemdikbud.co.id, 2021

Kecamatan yang sudah menerapkan PATEN di Kabupaten Sidoarjo

3

No.	Nama Kecamatan	Sudah menerapkan PATEN / Belum
1.	Kecamatan Balongbendo	Sudah
2.	Kecamatan Buduran	Sudah
3.	Kecamatan Candi	Sudah
4.	Kecamatan Gedangan	Sudah
5.	Kecamatan Jabon	Sudah
6.	Kecamatan Krembung	Sudah
7.	Kecamatan Krian	Sudah
8.	Kecamatan Prambon	Sudah
9.	Kecamatan Porong	Sudah
10.	Kecamatan Sedati	Sudah
11.	Kecamatan Sidoarjo	Sudah
12.	Kecamatan Sukodono	Sudah
13.	Kecamatan Taman	Sudah
14.	Kecamatan Tanggulangin	Sudah
15.	Kecamatan Tarik	Sudah
16.	Kecamatan Tulangan	Sudah
17.	Kecamatan Waru	Sudah
18.	Kecamatan Wonoayu	Sudah

Sumber : pemkab sidoarjo, 2020

PERTANYAAN PENELITIAN/ RUMUSAN MASALAH



1. Bagaimana implementasi *e-government* melalui pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo ?
2. Apa saja faktor pendukung & penghambat dalam implementasi *e-goverment* melalui pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo ?

METODE

- Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui fenomena sosial yang terjadi kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
- Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan dalam hal ini Camat Wonoayu, Kasi PATEN, staf PATEN dan masyarakat. Dengan menggunakan media penunjang seperti buku catatan, pedoman wawancara, kamera dan recorder agar lebih mempermudah proses dokumentasi dan wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.
- Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data yang didapat saat melakukan observasi dan wawancara dengan informan supaya mendapatkan hasil yang sah dan dapat dipercaya jika didukung oleh foto, gambar, dan data dalam meneliti. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah menguraikan menggunakan metode deskriptif kualitatif perlu menggunakan proses dengan mencari dan menyusun data yang data yang secara sistematis. Data yang digunakan merupakan data.

HASIL & PEMBAHASAN

① Komunikasi

- Komunikasi dalam Implementasi *e-government* melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan wonoayu kabupaten sidoarjo terbagi beberapa seperti, transmisi merupakan penyampaian informasi antara pembuat kebijakan dan pelaksananya agar mencapai tujuan yang diharapkan. Media-media yang digunakan berupa media sosial seperti akun instagram kecamatan Wonoayu dan akun facebook kecamatan Wonoayu. Selain media sosial, digunakan juga media visual seperti spanduk maupun poster tentang pelayanan. Kejelasan, informasi atau himbauan yang dilakukan oleh pegawai dinilai sudah cukup jelas dalam pelaksanaan maupun penyampaian informasinya. Konsistensi, pegawai PATEN seintensif mungkin menyampaikan informasi mengenai PATEN misalnya mengenai syarat-syarat apa saja berkas yang harus dibawah saat mengurus pelayanan.
- Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa dalam indikator komunikasi dapat disimpulkan bahwa informasi sudah disampaikan secara jelas dari kecamatan Wonoayu disampaikan ke 23 desa yang ada di kecamatan khususnya penanggung jawab PATEN di balai desa. ini untuk mempermudah dalam mengurus pelayanan di kecamatan. Staf PATEN juga sekonsisten mungkin menyampaikan informasi mengenai PATEN. Beberapa masyarakat yang menggunakan PATEN sendiri mengaku bahwa informasi yang disampaikan sudah konsisten, namun dalam implementasinya juga bergantung pada kesadaran penuh semua masyarakat mengingat bahwa Keseluruhan jenis pelayanan yang diberikan, berada pada satu tempat yaitu Kantor atau ruang PATEN yang ada di setiap Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sedikit merubah wajah kecamatan yang selama ini hanya berupa ruang-ruang yang membingungkan masyarakat yang ingin mengurus berbagai urusan.

Gambar 3

Ruang tunggu PATEN di Kecamatan Wonoayu



Sumber : observasi penulis, 2021

2

SUMBER DAYA

Sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo menyimpulkan bahwa masih banyak keterbatasan kendala dari sumber daya yang belum terpenuhi sehingga bisa mempengaruhi dalam melaksanakan pelayanan PATEN.

Anggaran pelaksanaan PATEN di kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo berasal dari APBD. Sumber daya anggaran berperan penting dalam menentukan keberlangsungan pelaksanaan program bahwa pelaksanaan PATEN dapat berjalan dengan baik dengan didukung dari anggaran APBD di kecamatan Wonoayu untuk mencapai keberhasilan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Fasilitas yang tersedia di kecamatan Wonoayu belum memadai dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan baik dari segi kuantitas seperti tempat duduk masih kurang, fasilitas yang masih menjadi penghambat membuat pihak Kecamatan Wonoayu hal ini terjadi karena terbatasnya anggaran.

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa dalam melaksanakan PATEN ada beberapa yang harus di perhatikan seperti fasilitas ruang tunggu yang harus di perhatikan kenyamanan bagi staf PATEN maupun penerima pelayanan. Jenis fasilitas secara langsung seperti kursi diruang tunggu sangat berpengaruh terhadap kinerja dan operasional di kecamatan Wonoayu. Kondisi sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai namun masih banyak yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kinerja.

Wewenang merupakan otoritas bagi pelaksana kebijakan dalam mengambil sebuah keputusan guna menyelesaikan permasalahan hingga menentukan arah dari kebijakan. Kewenangan bagi pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menentukan arah keberhasilan suatu program. Jika tidak ada kewenangan maka tidak ada kekuatan dimata publik. Sehingga kewenangan ini mempunyai pengaruh dalam berjalannya sebuah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

HASIL & PEMBAHASAN

3

DISPOSISI

Disposisi dalam Implementasi *e-government* melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan wonoayu kabupaten sidoarjo terbagi beberapa seperti pembagaian tugas sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing. Dan staf yang bertanggung jawab mengenai pelaksanaan PATEN di kecamatan wonoayu. Sikap para pelaksana kebijakan dapat memicu keberhasilan maupun hambatan dalam menjalankan suatu program.

Untuk insentif ada, kecamatan memberikan insentif kepada staf pelaksana PATEN sebagai pemenuhan kebutuhan tambahan. Sedangkan staf menerima insentif tidak sama nominalnya setiap bulan. Sebagai upaya pendorong agar pelaksanaan PATEN bisa berjalan secara optimal.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa yang menjadi implementator tidak lain adalah pemerintahan kecamatan Wonoayu yang dalam menjalankan tugasnya amanah untuk selalu berkomitmen mewujudkan pelayanan yang prima sesuai dengan kebijakan PATEN itu sendiri. Artinya dalam penyelenggaraan PATEN haruslah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh peraturan PATEN, sehingga implementator menjalankan tugasnya harus memiliki sifat jujur dapat dipercaya dan sifat lainnya. Dan insentif menjadi faktor penunjang dalam keberhasilan implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Wonoayu.

HASIL & PEMBAHASAN

4

• STRUKTUR BIROKRASI

- Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kecamatan wonoayu sudah membuat beberapa persyaratan pelaksanaan PATEN akan tetapi tidak jarang dijumpai permasalahan dalam SOP umumnya pada keluhan tentang bertele-telanya prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Karena itu kecamatan sudah membuat beberapa persyaratan pelaksanaan PATEN biar lebih muda dipahami masyarakat. Disisi lain adanya SOP justru akan melebarkan sayap dan terciptanya berbagai jalur pelayanan menjadi strategis dan sistematis.
- Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab yang ada dalam pelaksanaan PATEN sudah dijalankan sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Untuk menghindari masalah yang mungkin terjadi, dalam pelaksanaan PATEN tersebut adanya sifat keterbukaan antar sesama staf. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fragmentasi sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya masing-masing.

TEMUAN PENTING PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang di lakukan bahwa ada Beberapa masyarakat yang menggunakan PATEN sendiri mengaku bahwa informasi yang disampaikan sudah konsisten, namun dalam implementasinya juga bergantung pada kesadaran penuh semua masyarakat mengingat bahwa Keseluruhan jenis pelayanan yang diberikan, berada pada satu tempat yaitu Kantor atau ruang PATEN dan sebaiknya ada wadah untuk keluhan masyarakat agar bisa di perbaiki lebih spesifik dan tidak salah paham lagi.

MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian sudah terlaksana dengan baik dan berjalan lancar ada beberapa yang kurang dan di perbaiki kedepannya diharapkan ada penambahan jumlah staff agar bisa maksimal dalam melaksanakan PATEN. Tetapi dalam pengadaan staff yang ada, harus memperhatikan juga kompetensinya agar pelayanan berjalan sesuai yang kita harapkan. karena masih banyak masyarakat yang tidak mengerti pelayanan online.

KESIMPULAN

Implementasi e-government melalui PATEN di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dari indikator Komunikasi, Pertama untuk penyampian informasi atau transmisi cukup baik sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial. Kedua, untuk kejelasan dalam komunikasi sudah dilakukan oleh pegawai Kecamatan Wonoayu. Ketiga, Konsistensi dalam hal ini sudah cukup baik karena pegawai Kecamatan Wonoayu seintensif mungkin menyampaikan informasi.

Dalam indikator Sumber daya, pertama SDM dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Wonoayu masih minimnya SDM sehingga perlu adanya tambahan anggota baru untuk membantu melaksanakan pelayanan PATEN. Kedua, Anggaran untuk pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah cukup memenuhi. Ketiga, fasilitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Wonoayu masih belum memadai dari segi kuantitasnya wifi dan sistem eror. Keempat, wewenang dalam pelaksanaan PATEN sudah berjalan sesuai dengan baik.

Dalam indikator Disposisi pertama, dari aspek sikap/dukungan birokrasi dalam pelaksanaan sudah berjalan semestinya, dimana staf yang bertanggung jawab mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan memahami tugas yang telah ditetapkan. Kedua, insentif untuk petugas di kantor yang bertanggung jawab mengelola PATEN insentifnya ada yaitu gaji tunjangan khusus.

Dalam indikator Struktur Birokrasi, Pertama SOP, sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Kedua, fragmentasi atau penyebaran tanggungjawab masing-masing dari para pelaksana sudah bekerja dengan baik.

REFERENSI

- [1] Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52-68.
- [2] UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [3] Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- [4] Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat
- [5] Manurung, A. S., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan sidikalang kabupaten dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 47-57.
- [6] Rasidin, S. (2021). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)(Studi Kasus Di Kecamatan Gresik). *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 1(1), 206-227.
- [7] Vestikowati, E. (2019). Terobosan Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(4), 709-714.
- [8] Ery Silvana Siregar, "Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidimpuan", Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2017.
- [9] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [10] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- [11] Mariano, sabino. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [12] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)
- [13] nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, 9(3), 403–422.
- [14] Sukarno, D. (2017). Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(1), 109.

TERIMA KASIH

