

Implementation of Sub-district Integrated Administrative Services (PATEN) in Candi Sub-district, Sidoarjo Regency [Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo]

Asmunif¹⁾, Isnaini Rodiyah²⁾

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

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

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *This research aims to analyze the implementation of integrated sub-district administrative services in Candi District, Sidoarjo Regency. This research uses qualitative research methods. This research selected informants using a purposive sampling method. Data collection uses three techniques, namely data obtained by observation, interviews and documentation. The analytical technique used in analyzing this research is implementation through Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The research results show that communication in the Candi District Government in providing PATENT services is optimal, namely through direct and indirect communication. The resources owned by the Candi District Government are not optimal because the service space is still not large enough to provide services to the community. The disposition given is optimal, namely employees can understand the leadership's instructions clearly. The bureaucratic structure in PATEN services is optimal, namely there is clarity in the bureaucratic structure and there are standard operating procedures (SOP) for providing PATEN services.*

Keywords - Implementation; Public service; PATENT Services; Edward III's theory

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini memilih informan menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan tiga teknik yaitu data didapatkan dengan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini yaitu implementasi melalui Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di Pemerintah Kecamatan Candi dalam memberikan pelayanan PATEN sudah optimal yaitu melalui komunikasi secara langsung dan tidak langsung. Sumber Daya yang dimiliki Pemerintah Kecamatan Candi belum optimal dikarenakan ruang pelayanan masih kurang luas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disposisi yang diberikan sudah optimal yaitu pegawai dapat memahami instruksi pimpinan dengan jelas. Struktur birokrasi dalam layanan PATEN sudah optimal, yaitu terdapat kejelasan struktur birokrasi dan memiliki standar operasional prosedur (SOP) untuk memberikan layanan PATEN.*

Kata Kunci - Implementasi; Pelayanan Publik; Pelayanan PATEN; Teori Edward III

I. PENDAHULUAN

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 [1].

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 [2].

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya [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].

Pemerintahan Indonesia bersifat sentralisasi yang kemudian adanya perubahan pada konsep pemerintahan dengan bersifat desentralisasi yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui tiga jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing. Berdasarkan hal tersebut nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Salah satu latar belakang dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah kabupaten/kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik [5].

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].

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” [7]

Peningkatan pelayanan publik terus dilakukan dimulai dari pemerintah pusat dengan menetapkan pembentukan pelayanan administrasi terpadu satu pintu kemudian merujuk ke tingkat Kecamatan yang secara khusus diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Menurut peraturan tersebut, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang dapat disingkat sebagai PATEN diartikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan dimulai dari tahap permohonan hingga pada tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. PATEN memang dominan pada aspek pelayanan administrasi. Maksud pelayanan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan

pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota, sedangkan tujuan pelayanan PATEN yaitu, untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat [8].

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 [9]. Di Kabupaten Sidoarjo tepatnya pada Kantor Kecamatan Candi adalah salah satu kantor kecamatan yang sudah menerapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk membantu kualitas pelayanan publik dan setiap pegawai diharuskan untuk mampu dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat (pemohon) seperti yang disajikan dalam tabel dibawah ini. Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Candi terdiri dari bidang kependudukan, bidang ketenagakerjaan, bidang pertahanan, dan bidang kesehatan untuk masyarakat di kecamatan Candi.

Tabel 1. Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Candi Tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengajuan
1	Bidang Kependudukan	
	a. Pelayanan KK (Kartu Keluarga)	2.543
	b. Pelayanan e-KTP	816
	c. Pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak)	158
	d. Pelayanan Legalisir Surat-Surat	573
	e. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah Muslim	136
2	Bidang Ketenagakerjaan	73
	Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1)	
3	Bidang Pertanahan	475
	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Waris	
4	Bidang Kesehatan	1149
	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	

Sumber: Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan dari tabel diatas pada tahun 2023, masyarakat kecamatan Candi sudah menggunakan layanan PATEN dengan baik tetapi dari pengamatan dilapangan, pengimplementasian PATEN masih terdapat beberapa permasalahan, yaitu pertama jumlah sumber daya aparatur kecamatan yang bertugas memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kedua, mengenai fasilitas juga masyarakat masih mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kecil dan dirasa kurang luas. Ketiga sebagian kecil masyarakat yang sudah lanjut usia masih kurang memahami mengenai PATEN.

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: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. 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 [10].

Penelitian yang akan dilakukan didasari dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang pertama oleh Adi Susila dan Sunarti Duwi Cahyani (2019) berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bekasi”, hasil penelitian mengatakan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor

Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi sudah dapat dikatakan baik tetapi masih terdapat hambatan, yakni kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penyelenggaraan PATEN, pengoperasian data PATEN yang belum optimal dan kurangnya blangko E-KTP [11]. Penelitian kedua oleh Aris Maulida Monkuba, Kusworo, dan Yudi Rusfiana (2021) dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh”, Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan belum dapat implementasikan dengan baik karena masih kurangnya komunikasi dalam pelaksanaan paten terlihat belum semua masyarakat mendapatkan sosialisasi, kurangnya kompetensi sumber daya dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai yang belum mengikuti pelatihan, kurangnya sarana dan prasarana dan pada aspek struktur birokrasi sudah dapat dikatakan baik dilihat adanya SOP dan Fragmentasi yang jelas [12]. Penelitian ketiga dilakukan oleh 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 [13].

Penelitian tentang PATEN dirasa masih layak untuk diteliti berdasarkan gambaran permasalahan yang telah diuraikan dan mengacu pada penelitian terdahulu, peneliti mengangkat judul "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo" yang bertujuan untuk mendeskripsikan terkait Implementasi PATEN di Kecamatan Candi, menguraikan permasalahan yang ditemui dengan beberapa indikator yang telah ditentukan, dan untuk menganalisis serta menyusun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan implementasi PATEN.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif dan untuk memahami fenomena tentang hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki fokus dalam membahas implementasi PATEN di Kecamatan Candi, dengan menggunakan teori milik George C. Edward III yang memiliki empat indikator, yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Pengambilan informan menggunakan metode purposive sampling. Informan pada penelitian ini meliputi satu Masyarakat Kecamatan Candi, satu Staff pelayanan umum di bidang standar pelayanan dan Kasubag Umpeg. Validasi data menggunakan teknik triangulasi sumber data dan metode. Triangulasi sumber data yang ditelaah melalui sumber data primer dan sekunder, sedangkan triangulasi metode dengan menelaah dari metode wawancara, studi literatur dan observasi. Tahapan analisis data yang dilakukan mengacu pada tahapan analisis data yang dikemukakan Miles dan Huberman yang terdiri atas empat komponen penting yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Dikarenakan hal tersebut berdampak pada kualitas hidup serta kepuasan masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Selain itu, evaluasi terhadap sebuah implementasi pelayanan publik sangatlah

penting dan dibutuhkan. Mengingat evaluasi implementasi dapat membantu, mengukur dan mengetahui sejauh mana pelayanan publik tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN. PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Menurut Edward III, untuk mengukur sebuah implementasi pelayanan publik dapat diketahui melalui 4 aspek yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan struktur Birokrasi.

A. Komunikasi Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Candi

Komunikasi merupakan komponen penting, dikarenakan dengan adanya komunikasi yang baik maka dapat meminimalisir kesalahan dan kegagalan dalam proses penyampaian sebuah informasi. Edward III menyebutkan bahwa dalam proses komunikasi harus memiliki kejelasan informasi. Tujuan dari adanya kejelasan informasi adalah untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas dan tepat oleh penerima. Kejelasan informasi membantu menghindari kesalahpahaman dan memudahkan komunikan dan komunikator untuk memahami tujuan, sasaran serta tindakan yang harus diambil. Dalam hal ini yang dimaksud Komunikator adalah Pemerintah Kecamatan Candi, sedangkan komunikan (atau penerima informasi) adalah pemerintah desa dan masyarakat Kecamatan Candi.

Untuk melakukan sebuah komunikasi yang efektif, Pemerintah Kecamatan Candi memiliki strategi untuk menyampaikan informasi terkait aplikasi PATEN. Seperti pernyataan dari Ibu Sulikhan bagian staff pelayanan PATEN adalah sebagai berikut:

“Ada beberapa upaya yang sudah kita lakukan untuk memberikan kejelasan informasi terkait apa itu aplikasi PATEN. Awalnya kita melakukan sosialisasi kepada seluruh Pemerintah Desa di Kecamatan Candi bahwa Kabupaten Sidoarjo melalui Kecamatan telah menyediakan aplikasi layanan terpadu. Sosialisasi itu kita sampaikan kalau ada rapat bersama. Selanjutnya diinformasikan bahwa Aplikasi tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kalau dulu kan ke Dispendukcapil, kalau sekarang cukup dengan aplikasi PATEN, masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Dispendukcapil. Jadi masyarakat lebih menghemat waktu, tenaga dan biaya. Kalau kita, pihak kecamatan dan pihak pemerintah desa sudah memahami tujuan adanya aplikasi PATEN baru kita mengundang masyarakat. Masyarakat diundang ke balai desa. Disana kita mensosialisasikan kalau ada aplikasi PATEN untuk melayani kebutuhan masyarakat. Dalam aplikasi PATEN ada layanan ini dan itu. (Hasil wawancara Ibu Sulikhan selaku staff pelayanan PATEN bagian pengelolaan data layanan di Kantor Kecamatan Candi).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diidentifikasi bahwa langkah awal untuk memberikan kejelasan informasi PATEN adalah dengan memiliki pemahaman yang sama terkait layanan PATEN. Selanjutnya jika pemahaman sudah tercapai, sosialisasi diberikan kepada masyarakat Kecamatan Candi melalui pertemuan di seluruh Kantor Desa Kecamatan Candi (Gambar 1). Jika memperhatikan gaya komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Candi dan Pemerintah Desa Candi terkait layanan PATEN maka jenis komunikasi yang dilakukan adalah jenis komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung dan tatap muka [14]. Kejelasan atas informasi dilakukan pada saat rapat atau pertemuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Triwinarti yang menyebutkan bahwa rapat dan pertemuan secara langsung dapat memberikan kejelasan, ketepatan dan ketegasan [15]. Selain itu, temuan ini sudah sesuai dengan Teori Implementasi Edwards yang menyatakan didalam komunikasi terdapat kejelasan informasi.



Gambar 1. Rapat Koordinasi Pemerintah Kecamatan Candi dengan Pemerintah Desa se-Kecamatan Candi

Selain pemahaman pada pihak Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Desa, dibutuhkan pemahaman yang sama pada masyarakat. Dikarenakan Masyarakat merupakan objek inti dari layanan Aplikasi PATEN. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Mukidi selaku perwakilan masyarakat Desa Candi, Kecamatan Candi sebagai berikut:

“ benar pak, saya pernah diundang, dikasih pengertian apa itu aplikasi PATEN. Waktu pensosialisasian itu, kita dikasih informasi melalui presentasi di Balai Desa. Kalau untuk antusiasme masyarakat, menurut saya masyarakat Desa Candi sangat antusias. Soalnya kebanyakan masyarakat Candikan pekerja, jadi yang online-online mereka senang.” (Hasil wawancara Bapak Mukidi selaku Ketua RT.3).

Dari pernyataan yang disampaikan bapak Ketua RT.03 Desa Candi dengan pihak Pemerintah Kecamatan Candi dapat ditarik sebuah hasil informasi bahwa pihak-pihak terkait memiliki pemahaman yang sama apa itu layanan PATEN, apa kegunaan dan manfaat aplikasi PATEN dan lain sebagainya. Pemahaman yang sama tersebut, menciptakan komunikasi yang jelas dan terarah. Temuan ini menjelaskan bahwa terdapat konsistensi dalam menyampaikan informasi, sehingga semua pihak dapat memahami informasi yang sama. Dengan kata lain, komunikasi yang telah dilakukan oleh Pihak Pemerintah Kecamatan Candi dalam penerapan layanan aplikasi PATEN sudah optimal. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wisnu yang menyebutkan komunikasi pelayanan PATEN di Pemerintah Kecamatan Lirik sudah baik, namun terdapat perbedaan dari penelitian ini terhadap hasil penelitian Kusnadi yang menyebutkan bahwa komunikasi pelayanan di Kecamatan Binong belum optimal terlebih kepada masyarakatnya [16] [17].

Selain informasi yang diberikan secara langsung, Pemerintah Kecamatan Candi juga berkomunikasi secara online dengan memanfaatkan media sosial. Seperti Instagram, Facebook dan lain sebagainya. Temuan itu berdasarkan hasil wawancara Ibu Kartika sebagai berikut:

“ Selain pemberian informasi yang jelas dengan melalui sosialisasi secara langsung, kita juga memanfaatkan beberapa media virtual untuk berkomunikasi. Seperti ada Website kecamatan, Facebook, Instagram dan lain sebagainya.”

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Pemerintah kecamatan Candi untuk memberikan informasi terkait layanan PATEN tidak hanya berkomunikasi secara langsung. Namun Pemerintah Kecamatan Candi juga berkomunikasi melalui media digital, seperti

menyampaikan informasi melalui Instagram, Facebook dan lain sebagainya. Bukti komunikasi dengan memanfaatkan media digital dapat ditunjukkan dengan Gambar 2. Maka secara umum, komunikasi yang ada pada proses layanan PATEN di Kecamatan Candi sudah mengandung adanya kejelasan, ketepatan dan konsistensi atas sebuah informasi.



Gambar 2. Instagram Pemerintah Kecamatan Candi sebagai sarana komunikasi virtual

Gambar 2 merupakan alat komunikasi Pemerintah Kecamatan Candi dari bentuk komunikasi melalui alat media Instagram. Didalam Instagram tersaji standar operasional prosedur untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Misalnya kepengurusan Kartu Tanda Penduduk. Dengan kata lain, komunikasi yang diberikan Pemerintah Kecamatan Candi tidak hanya melalui komunikasi secara langsung, melainkan terdapat komunikasi tidak langsung yaitu dengan menggunakan alat media instagram.

B. Sumber Daya Pada Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Candi

Menurut Edward III, sumber daya merupakan variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen penting bagi implementasi pelayanan publik [18]. Dikarenakan SDM yang terlatih dan berkompoten dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Terkait sumber daya manusia yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Candi dalam implementasi pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Kalau jumlah pegawai Kecamatan banyak. Kalau yang khusus menangani pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ada 2 pegawai. Dengan 2 pegawai, menurut saya itu sudah cukup. 1 pegawai bagian yang melayani administrasi kependudukan dan 1 pegawai pengelola data pelayanan. Tidak setiap hari ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, jadi tidak ada masalah pada jumlah pegawai. Beban kerjapun seimbang.”

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam memberikan layanan PATEN terdapat 2 pegawai yang mengoperasikan aplikasi PATEN di Kantor Kecamatan Candi. Yang Pertama terdapat pada bidang Pelayanan Administrasi kependudukan dengan jumlah satu pegawai. Kedua pada bidang yang mengelola data pelayanan dengan satu pegawai. Menurut persepsi narasumber dengan 2 pegawai tidak terjadi beban kerja yang berlebih. Sehingga pegawai merasa nyaman dan seimbang terkait beban kerjanya. Memperhatikan pada hasil lapangan yang menjelaskan tidak ada beban kerja yang berlebihan maka dapat dikatakan pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pemerintah Kecamatan sudah cukup optimal. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian dari Nurwahyuni (2019) yang menyebutkan bahwa SDM yang memadai adalah dengan pembagian tugas yang sudah terorganisir dengan baik antar pegawai [19].

Sumber Daya Manusia yang optimal, tidak hanya dapat dilihat dari kuantitasnya saja. Tetapi perlu dilihat dari segi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya [20]. Salah satunya adalah menyediakan SDM yang profesional, terampil dan unggul dibidangnya. Terkait hal tersebut, dalam pelaksanaan pelayanan PATEN yang terdapat di Kantor Kecamatan Sidoarjo diketahui bahwa pegawai layanan PATEN terdapat sesi bimbingan teknis yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Sulikha sebagai berikut:

“Kita sering mendapat undangan dari Dispendukcapil untuk mengikuti bimbingan teknis. Seperti baru-baru ini, di Bulan Juni kita diundang untuk bimbingan teknis petugas pengelola administrasi kependudukan.” (Hasil wawancara Ibu Sulikha selaku petugas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Sidoarjo).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bimbingan teknis terkait layanan PATEN sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan bimbingan teknis ini merupakan langkah yang baik dalam mengoptimalkan penerapan layanan administrasi terpadu di Kecamatan (PATEN) yang terdapat di Kabupaten Sidoarjo, termasuk Pemerintah Kecamatan Candi. Hal tersebut dapat digambarkan dengan foto dokumentasi di bawah ini:



Gambar 3. Suasana Bimbingan Teknis Petugas Pengelola Adminduk Kabupaten Sidoarjo

Kedua, menurut Edward III selain sumber daya manusia terdapat sumber daya fisik atau material yaitu adanya sarana dan prasarana yang lengkap. Jenis sumber daya ini sangat penting karena mereka menyediakan fondasi fisik yang memungkinkan aktivitas pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai, operasional akan terganggu, efisiensi menurun, dan tujuan organisasi sulit tercapai. Berikut hasil wawancara terkait sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Candi untuk menerapkan layanan PATEN:

“kami pihak kecamatan selalu berupaya melengkapi sarana dan prasarana yang lengkap untuk masyarakat. Saat ini kita memiliki 5 komputer, printer, alat perekam KTP, ruang tunggu yang dilengkapi AC, ruang laktasi untuk ibu menyusui, kursi roda untuk kelompok rentan, tempat parkir yang luas, mushola, kotak saran dan pengaduan serta fasilitas sarana prasarana lainnya.” (Hasil Wawancara Ibu Sulikha selaku petugas Layanan PATEN di Kantor Kecamatan Candi)

Berikut beberapa gambaran fasilitas yang terdapat di Kantor Kecamatan Candi dalam mengoptimalkan pelayanan PATEN:



Gambar 4. Fasilitas Sarana dan Prasarana Yang Dimiliki Kantor Kecamatan Candi Dalam Mengoptimalkan Pelayanan PATEN di Kabupaten Sidoarjo

Pernyataan yang berbeda disampaikan oleh Bapak Mukidi selaku penerima layanan PATEN di Kecamatan Candi yang menyebutkan bahwa ruang tunggu di Kantor Pelayanan Kecamatan kurang luas. Pernyataan tersebut dapat diuraikan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“nyaman sih nyaman soalnya ruangnya ber-AC. Fasilitasnya juga lengkap tapi saya pernah mau mengambil KK, mungkin kebetulan hari Senin dan banyak masyarakat yang mau rekam foto KTP. Banyak yang nunggu di luar ruangan. Jadi menurut saya perlu diperluas ukuran ruangan pelayanannya. Agar masyarakat tertampung di dalam ruangan semua.” (Hasil Wawancara Bapak Mukidi selaku masyarakat Penerima Layanan PATEN di Kantor Kecamatan Candi).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa fasilitas yang disediakan dalam pemberian layanan PATEN di Kantor Kecamatan Candi sudah cukup lengkap. Dimana terdapat jumlah komputer yang banyak, printer, alat perekam KTP, ruang tunggu yang nyaman, ruang laktasi dan lain-lainnya. Namun masih belum optimal dikarenakan ruang tunggu memiliki ukuran yang kecil. Hal tersebut menjadikan ketidaksesuaian terhadap pendapat Edward III yang menekankan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan layanan publik adalah faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan [21]. Sedangkan masyarakat Kecamatan Candi masih belum merasakan kepuasan dalam hal kurang luasnya ruang pelayanan. Sehingga hal tersebut dapat mengurangi kualitas kinerja pelayanan Pemerintah Kecamatan Candi. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nasripani yang berjudul kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong yang merasakan ketidakpuasan yang disebabkan kurang luasnya ruang pelayanan.

C. Disposisi

Disposisi merupakan salah satu bagian dari faktor terpenting yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam suatu implementasi kebijakan. Edward III menjelaskan bahwa disposisi dapat dilihat melalui sikap atau keinginan dari para pelaksana kebijakan. Keinginan ini menentukan

seberapa serius pelaksana dalam bekerja. Keseriusan dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Candi ditunjukkan dengan terbitnya Surat Keputusan Camat Candi. Informasi tersebut diperoleh berdasarkan hasil wawancara Kepala Sub-Bagian Umum Kepegawaian Pemerintah Kecamatan Candi sebagai berikut:

“Pak Camat selaku pelaksana dari kebijakan Pemerintah Pusat khususnya terkait pelayanan PATEN itu sangat serius sekali pak. Keseriusan Pak Camat dibuktikan dengan terbitnya Surat Keputusan Camat Candi Kabupaten Sidoarjo Nomor 000.8.3.3/707/438.7.2/2024. Isinya banyak, salah satunya sikap wajib petugas dalam melaksanakan pelayanan publik, khususnya pelayanan PATEN.” (Hasil Wawancara bersama bapak Lukman Hakim selaku Kasubbag Umpeg Kantor Kecamatan Candi).

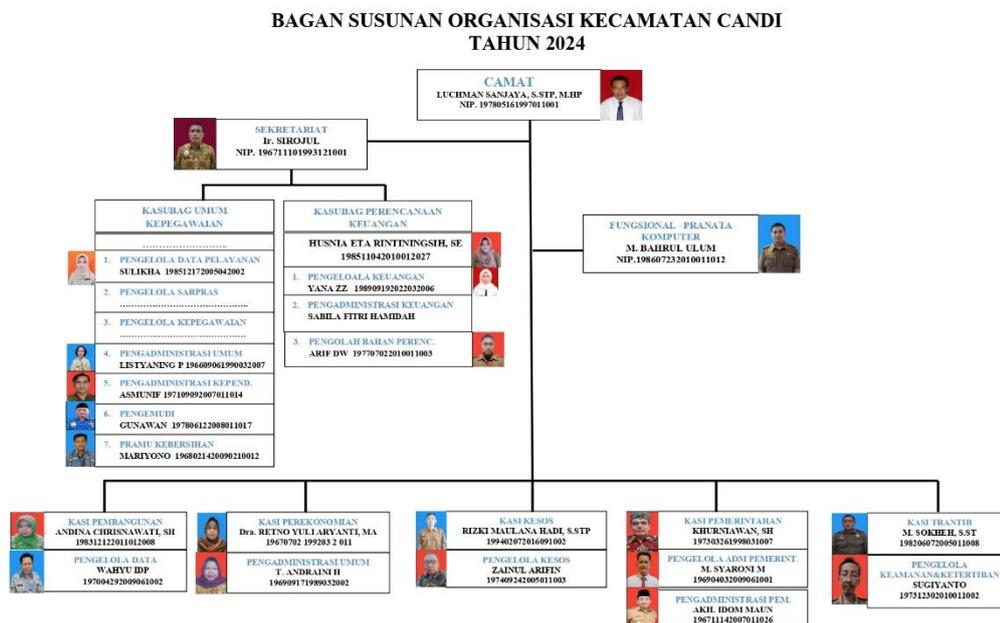
Pernyataan dari bapak Lukman Hakim diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Sulikha selaku staff pelayanan umum kantor Kecamatan Candi sebagai berikut:

“benar, ada SK No. 000.8.3.2/707/438.7.2/2024 yang khusus buat pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Candi. Ada sikap wajib yang harus kita terapkan biar menjadi kebiasaan. Contohnya harus ramah pada masyarakat, kalau ada masyarakat yang kurang faham dengan persyaratan administrasi kependudukan, ya kita jelaskan. Kadang juga kita jelasinnya pakai bahasa sehari-hari seperti Bahasa Jawa biar mudah dimengerti. Pelayanan diberikan tanpa adanya deskriminasi (tidak membeda-bedakan) masyarakat. Selain itu, kita juga dituntut memiliki sikap yang adaptif, loyal, tertib dan lain-lainnya.” (Hasil Wawancara Ibu Sulikha selaku staff pelayanan umum kantor Kecamatan Candi).

Berdasarkan hasil wawancara ibu Sulikha dan Bapak Lukman Hakim dapat ditarik sebuah informasi bahwa Kepala Kecamatan Candi selaku pelaksana kebijakan sangat serius dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dimana Kepala Camat mengeluarkan Surat Keputusan Khusus terkait apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan (PATEN) di lingkungan kantor Kecamatan Candi. Sikap cekatan yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Kecamatan Candi terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat menunjukkan, keinginan dan tujuan dari pimpinan dapat diterima dengan baik oleh bawahannya. Jika disandingkan berdasarkan teori implementasi Edward III, sikap wajib yang dituangkan melalui Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Kepala Camat telah mempengaruhi bagaimana kebijakan PATEN dijalankan dan dilaksanakan. Selain itu hasil penelitian ini, selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irfan yang menyebutkan bahwa disposisi yang sukses adalah disposisi yang dapat dimengerti dengan baik apa yang diinginkan oleh pimpinan [22].

D. Struktur Birokrasi

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III, struktur birokrasi adalah salah satu dari empat dimensi utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Struktur birokrasi mengacu pada sistem, aturan, prosedur, dan hierarki organisasi yang memengaruhi bagaimana kebijakan diterapkan dalam praktik. Ciri-ciri struktur birokrasi menurut Edward III adalah adanya jalur komando yang jelas dari tingkat atas hingga tingkat bawah. Hal ini berarti ada urutan kekuasaan dan tanggung jawab yang mengatur siapa yang berwenang dalam membuat keputusan dan bagaimana keputusan tersebut diimplementasikan. Berdasarkan definisi tersebut, struktur birokrasi dalam implementasi pelayanan PATEN Kecamatan Candi dapat ditunjukkan pada Gambar sebagai berikut:



Gambar 5. Struktur Birokrasi Pemerintah Kecamatan Candi

Berdasarkan pada Gambar 5 dalam struktur birokrasi Pemerintah Kecamatan Candi memberikan gambaran terkait pembagian kewenangan dengan jelas. Hal ini memastikan bahwa setiap orang memiliki tanggung jawab yang jelas dan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tugas saat mengimplementasikan pelayanan PATEN di Kecamatan Candi.

“dalam melaksanakan pelayanan harus mempunyai struktur birokrasi yang jelas. Kalau Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ada saya dan pak Asmunif. Saya bagian pengelola data pelayanan dan pak Asmunif yang bagian administrasi kependudukan. Kalau tidak ada struktur birokrasi bisa berantakan, pembagian tugasnya tidak jelas yang pada akhirnya tujuan tidak tercapai.” (Hasil wawancara Ibu Sulikha selaku staff pelayanan bagian pengelola data pelayanan di Kantor Kecamatan Candi.

Hal tersebut diperkuat oleh bapak Lukman Hakim selaku Kasubag Umum Kepegawaian yang dinyatakan sebagai berikut:

“yang berhubungan dengan layanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Candi itu ada mbk Sulikha dan pak Asmunif. Mereka berdua adalah wajah pelayanan PATEN disini.” (Hasil wawancara bapak Lukman Hakim selaku Kasubag Umum Kepegawaian di Kantor Kecamatan Candi)

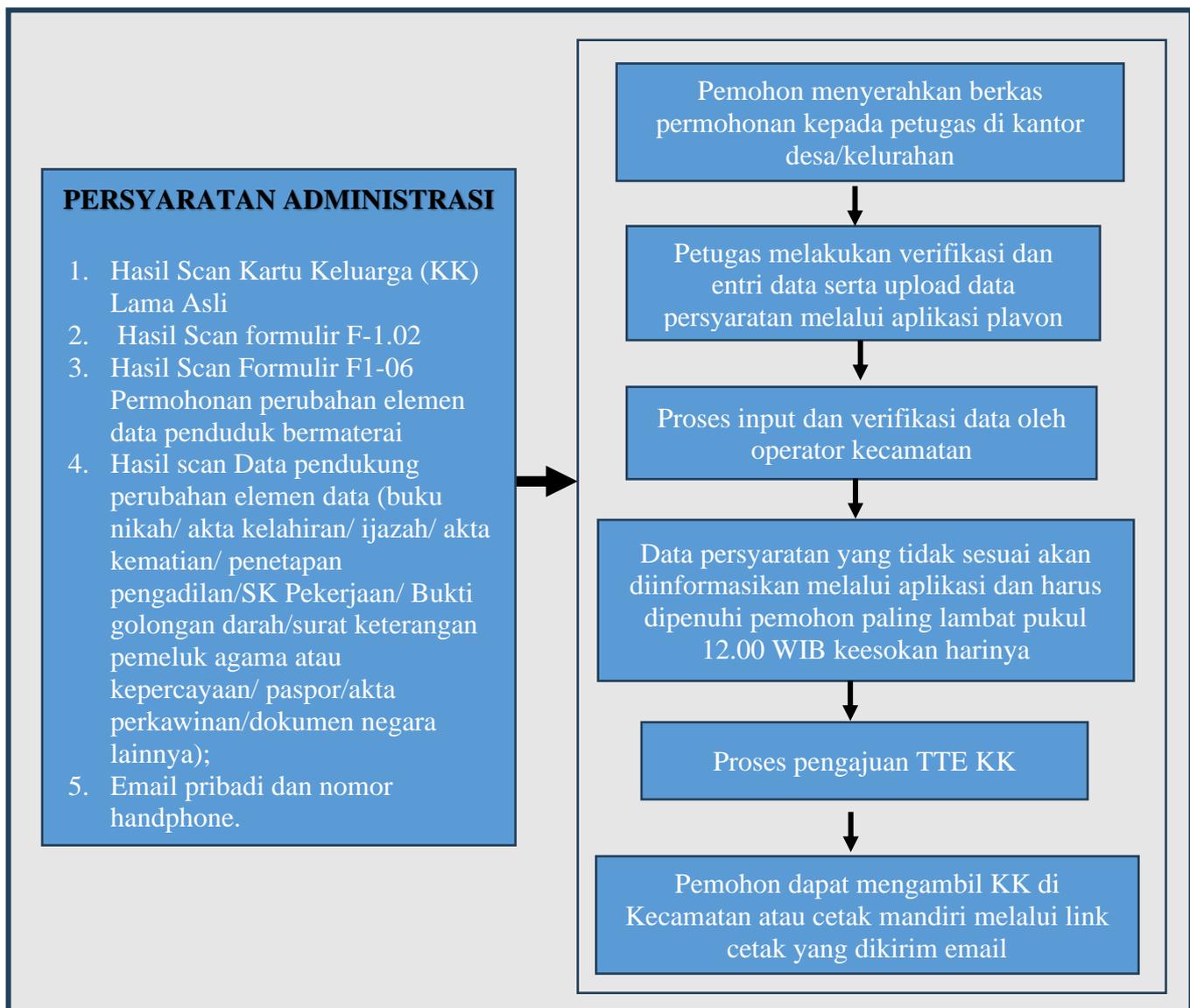
Kedua pernyataan yang telah disampaikan oleh narasumber menjelaskan pentingnya struktur birokrasi pada implementasi pelayanan PATEN. Selain itu melalui pernyataan tersebut dapat diidentifikasi bahwa pelaksanaan tugas pelayanan PATEN di Kecamatan Candi sudah berjalan secara optimal. Dimana tidak adanya ketumpang tindihan tugas pelaksanaan implementasi PATEN dikarenakan struktur petugas sudah diatur dengan jelas. Yakni terdapat bagian pengelola data pelayanan dan bagian pelayanan administrasi kependudukan.

Aspek penentu lainnya dari keberhasilan struktur birokrasi menurut Edward dapat dilihat dari adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas. SOP merupakan bagian yang dapat memastikan bahwa semua proses dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan pedoman yang

telah ditetapkan. Terkait SOP pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan Candi dapat dinyatakan sebagai berikut:

“SOP layanan PATEN hampir semua sama. Ada persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Jangka waktu pelayanannya, mekanisme pelayanannya seperti apa dan lain-lain.” (Hasil wawancara Ibu Sulikha selaku petugas pengelola data pelayanan di Kantor Kecamatan Candi).

Berdasarkan wawancara dapat diidentifikasi bahwa dalam pelayanan PATEN terdapat standar pelayanan yang terdiri dari informasi waktu pelayanannya, syarat administrasi layanan dan lain sebagainya. Berikut adalah Gambaran Pelayanan PATEN kepengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Candi.



Gambar 6. Standar Operasional Prosedur Pelayanan] Kepengurusan Kartu Keluarga

Pada Gambar 6 dijelaskan bahwa dalam mengurus Kartu Keluarga yang menjadi bagian dari layanan PATEN terdapat prosedur yang harus dipenuhi. Yakni melengkapi persyaratan administrasi. Setelah melengkapi persyaratan administrasi, pemohon dapat menyerahkan berkas

pada petugas layanan PATEN di Kecamatan Candi. Selanjutnya, petugas akan memverifikasi dan memasukkan data. Dimana data yang tidak sesuai, dimohon untuk dilengkapi kembali dengan batas paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. Setelah terpenuhi semua, maka dapat diproses pengajuannya. Terakhir pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan Candi atau mencetak secara mandiri.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data temuan pada faktor-faktor Oplementasi Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Candi dapat ditarik sebuah kesimpulan diantaranya: Pertama, proses komunikasi penerapan layanan PATEN sudah berjalan dengan baik dan optimal; Kedua, terdapat dua jenis Sumber Daya yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Kecamatan Candi yakni Sumber Daya Manusia yang sudah optimal dan Sumber Daya Material yang belum optimal; Ketiga, Disposisi yang ada di Kecamatan Candi sudah optimal yakni dengan adanya Surat Keputusan Camat No. 000.8.3.2/707/438.7.2/2024 yang dapat mempengaruhi sikap dan tanggungjawab petugas layanan PATEN; Keempat, struktur birokrasi di Kantor Kecamatan Candi sudah optimal khususnya struktur petugas layanan PATEN. Selain itu SOP yang ada dalam memberikan layanan PATEN sudah sangat jelas. Dari keempat faktor implemtasi Edward III maka secara garis besar, Pelayanan Publik era desentralisasi di Kantor Kecamatan Candi berjalan dengan baik namun dengan catatan dan perlunya perbaikan pada ukuran ruang layanan PATEN.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, saya bisa menyelesaikan artikel ini dengan keadaan sehat. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si selaku dosen pembimbing, segenap dosen Administrasi Publik, keluarga, sahabat serta teman-teman sejawat yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga dapat terselesaikannya artikel ini. Dan yang terakhir saya ucapkan terimakasih kepada pihak pemerintah Kecamatan Candi yang membantu dalam memberikan informasi terkait Aplikasi PATEN, sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] 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.
- [2] M. F. A.H.Rahadian, Munir Saputra, "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok," *Reformasi Adm.*, vol. 6, no. 1, pp. 68–75, 2019.
- [3] "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," 2009.
- [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] M. Adril, J. Dawud, and H. T. Gedeona, "Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pidie Jaya," *J. Media Adm. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–33, 2021, doi: 10.31113/jmat.v2i1.7.
- [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 Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat," pp. 1–83, 2020.
- [8] M. D. Negeri, "Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010," 2010.
- [9] 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.

- [10] S. C. Agita, P. Ira, and S. Indah, "Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau," *J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 262–277, 2021.
- [11] A. Susila and S. D. Cahyani, "Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kota Bekasi," *J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 74–98, 2019.
- [12] Aris Maulida Monkuba, Kusworo, and Yudi Rusfiana, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh," *VISIONER J. Pemerintah. Drh. di Indones.*, vol. 12, no. 4, pp. 739–751, 2021, doi: 10.54783/jv.v12i4.337.
- [13] R. Jacob, F. M. Mamonto, and C. Tangkau, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon," *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan ilmu Adm. Negara*, vol. 2, no. 1, pp. 33–37, 2021, doi: 10.53682/administro.v2i1.1677.
- [14] C. Anggraini, D. H. Ritonga, L. Kristina, M. Syam, and W. Kustiawan, "Komunikasi Interpersonal," *J. Multidisiplin Dehasen*, vol. 1, no. 3, Jul. 2022, doi: 10.37676/mude.v1i3.2611.
- [15] H. Triwinarti, "Komunikasi Pelaksanaan Program Kesetaraan Paket C Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Tiara Dezzy Samarinda," *Kompetensi*, vol. 13, no. 1, pp. 16–23, Jun. 2020, doi: 10.36277/kompetensi.v13i1.32.
- [16] W. Subroto, M. Heriyanto, and O. Karneli, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)," *JSDMU J. Sumber Daya Mns. Unggul*, vol. 1, no. 2, pp. 67–73, 2021.
- [17] iwan henri Kusnadi, "Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan) di Kecamatan Binong," *JIA J. Ilmu Adm.*, vol. 18, no. 2, pp. 1–19, 2016.
- [18] A. Irawan, "Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke," *Soc. J. Ilmu Adm. dan Sos.*, vol. 7, no. 1, pp. 20–37, May 2018, doi: 10.35724/sjias.v7i01.967.
- [19] A. T. P. Bria, Y. K. Ethelbert, Indriyati, and F. Nyong, "Pengembangan Sistem Penataan dan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Desa Oringbele Kecamatan Witihama Kabupaten Flores Timur," *J. Abdi Masy. Indones.*, vol. 4, no. 4, pp. 933–948, 2024, doi: <https://doi.org/10.54082/jamsi.1232>.
- [20] S. Arifathyani, "Implementasi Kebijakan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Analisis Kebutuhan Diklat Guna Terciptanya Reformasi Birokrasi dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul di Direktorat Jenderal Minyak Dan Gas Bumi," *J. Pendidik. West Sci.*, vol. 1, no. 12, pp. 789–800, Dec. 2023, doi: 10.58812/jpdws.v1i12.840.
- [21] Y. H. Wahyuli, "Implementasi Kebijakan Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Atanjung Api-Api Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan," *J. STIA Bengkulu Committe to Adm. Educ. Qual.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–182, 2024, doi: <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i2.175>.
- [22] I. Setiawan, R. Sururama, and I. Nurdin, "Implementasi Kebijakan Penyederhanaan Organisasi Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi," *J. Terap. Pemerintah. Minangkabau*, vol. 2, no. 1, pp. 12–25, Jun. 2022, doi: 10.33701/jtpm.v2i1.2380.