

Prodi Administrasi Publik

JURNAL ANISYAH

-  JURNAL ANISYAH
-  Fisip
-  Universitas Abdurachman Saleh

Document Details

Submission ID**trn:oid::1:3365909256****Submission Date****Oct 8, 2025, 9:45 AM UTC****Download Date****Oct 8, 2025, 9:53 AM UTC****File Name****JURNAL_ANISYAH.pdf****File Size****465.9 KB****9 Pages****3,343 Words****23,233 Characters**

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 20 words)

Exclusions

- 26 Excluded Sources

Top Sources

- 20%  Internet sources
- 4%  Publications
- 15%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

20% Internet sources
 4% Publications
 15% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	ejournal.ipdn.ac.id	2%
2	Internet	www.scribd.com	2%
3	Student papers	Universitas Negeri Manado	2%
4	Student papers	Universitas Putera Batam	2%
5	Internet	ejurnal.untag-smd.ac.id	2%
6	Internet	adoc.tips	1%
7	Student papers	Universitas Musamus Merauke	1%
8	Internet	kec-gandusari.blitarkab.go.id	1%
9	Internet	siap.untidar.ac.id	1%
10	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	1%
11	Student papers	FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	1%

12	Internet	www.nesabamedia.com	<1%
13	Student papers	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang	<1%
14	Internet	pdffox.com	<1%
15	Internet	jurnal.untad.ac.id	<1%
16	Internet	journal.iainlangsa.ac.id	<1%
17	Student papers	Universitas Islam Riau	<1%
18	Internet	jurnal.poltekba.ac.id	<1%

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN PANJI KABUPATEN SITUBONDO

Anisyah Rohmatil Maulana ¹, Senain ² Vita Novianti ³

^{1,2,3}Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Jl. PB Sudirman No. 7 Situbondo,
Jawa timur

¹Email : anisyahrmaulana@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan program pemerintah untuk mendekatkan pelayanan publik melalui penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan pada satu loket di tingkat kecamatan. Panji Situbondo telah melaksanakan PATEN sejak tahun 2014 sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, keterlambatan layanan, kurangnya pemahaman masyarakat, kualitas sumber daya aparatur yang belum merata. Persoalan menunjukkan tantangan dalam tata kelola pemerintahan, efektivitas birokrasi, serta kapasitas institusi dalam memenuhi prinsip *good governance*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan PATEN di Panji telah memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen masyarakat. Namun, pelayanan masih perlu ditingkatkan melalui penyediaan fasilitas memadai, penguatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat. Penelitian ini memberikan gambaran implementasi PATEN sekaligus kontribusi akademis bagi kajian administrasi publik, khususnya dalam konteks desentralisasi pelayanan, akuntabilitas birokrasi, dan optimalisasi pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata Kunci: PATEN, peningkatan pelayanan, administrasi terpadu, administrasi publik.

ABSTRACT

IMPROVING THE INTEGRATED SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICE (PATEN) AT THE PANJI SUB-DISTRICT OFFICE, SITUBONDO REGENCY

The Integrated Subdistrict Administrative Service (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan - PATEN) is a government program aimed at bringing public services closer to the community through the integration of licensing and non-licensing services at the subdistrict level. Panji Subdistrict, Situbondo Regency, has implemented PATEN since 2014 as an effort to improve public service quality. However, implementation still faces several challenges, including limited infrastructure, service

delays, low public awareness, and unequal distribution of human resources. These issues reflect challenges in governance, bureaucratic effectiveness, and institutional capacity to realize good governance principles. This study aims to analyze the efforts of the Panji Subdistrict Government to improve the quality of integrated administrative services. The research uses a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observation, and documentation. The results show that PATEN has facilitated administrative processes and provided convenience to the community. Nevertheless, improvements are still needed through the provision of adequate facilities, capacity building for civil servants, the use of information technology, and continuous public outreach. The study contributes to public administration studies, particularly regarding service decentralization, bureaucratic accountability, and the optimization of local public services.

Keywords: PATEN, service improvement, integrated administration, public administration.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah suatu penyelenggaraan pelayanan public di kecamatan yang mulai dari proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup hanya melalui satu meja atau loket pelayanan. sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kantor kecamatan. Maka untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan nonperizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna yang sebenarnya adalah distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Local Governance*) yang berfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan lagi ke arah yang lebih baik lagi. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, contohnya seperti terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, perilaku petugas yang masih belum memiliki sifat melayani, tidak jelasnya ketepatan waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tahun 2014 kantor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo mulai mengimplementasikan sebuah kebijakan baru yang bernama pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang berguna dalam memudahkan proses pelayanan public dan ikut dalam serta mensejahterakan masyarakat. Namun sejak kebijakan itu di implementasikan kecamatan masih belum bisa memaksimalkan kebijakan tersebut, namun pada tahun 2019 hingga sekarang kantor kecamatan masih berusaha meningkatkan lagi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

1 Standar pelayanan publik yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, lembaga, dan organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Kualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/ persyaratan masyarakat. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pelayanan/ penyampaian yang terbaik, yaitu "melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serata professional dan mampu". Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan prima untuk semua masyarakat seperti yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwasanya pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga Negara atas barang dan jasa termasuk jasa *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3 Dengan seiring perkembangan zaman maka pemerintahan kecamatan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dengan perkiraan membangun pelayanan pelayanan terpadu sebagai tindakan positif pelayanan publik yang ada di kecamatan dan bukan pelayanan terpadu satu pintu yang berada di dinas, karena sifat pengadministrasian menyesuaikan pada pelaksanaan tugas berjenjang sesuai dengan penugasan dari pemerintah pusat melalui Gubernur sebagai wakil pusat dan Bupati/Wali Kota kepada camat. Dalam menciptakan pelayanan yang baik efektif dan efisien maka pemerintah memberlakukan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Surat edaran menteri dalam negeri nomor 318/312/PUM tgl 28 Februari 2011 tentang penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

16 Dengan adanya PATEN jadi masyarakat sangat dipermudah dalam pengurusan dokumen-dokumen baik dibidang perizinan maupun non perizinan karena tak perlu repot-repot ke dinas lainnya. Akuntabilitas dengan mudah dapat dipertanggungjawabkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan PATEN itu sendiri dan sangat simpel sehingga pelayanan administrasi sangat mengefisiensi waktu dengan baik. Menurut peneliti, PATEN ini sangat baik di implementasikan di seluruh kantor kecamatan di Indonesia karena memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat.

15 Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, tanggung jawab pemerintah kecamatan adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten atau kota tetapi tidak ditangani oleh satuan kerja perangkat daerah kabupaten. atau perangkat daerah kota di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai beberapa tujuan yaitu untuk dapat mengatasi sistem birokrasi yang panjang prosesnya dan berbelit-belit karena masih adanya masyarakat-masyarakat yang kurang mengerti tentang prosedur dan proses pelayanan yang harus dilewati beberapa tahap dan prosesnya yang lama pada kenyataannya memang menjadi masalah masyarakat selama ini, selanjutnya agar seluruh masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yaitu seluruh proses pengelolaannya dari awal sampai terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat, dalam hal ini pelayanan hanya dilakukan pada satu loket yang ada di kantor kecamatan. Sebelum adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masyarakat sering mengeluhkan lambat proses

pelayanan karena pelayanan dilakukan pada meja dan loket yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan waktu yang banyak dalam proses pelayanan.

Kecamatan Panji merupakan salah satu kecamatan yang masuk dalam wilayah administrasi Pemerintah Kabupaten Situbondo. Sejak tahun 2014, Program PATEN telah beroperasi di salah satu kecamatan di Kabupaten Situbondoyang di kenal dengan Kabupaten Situbondo. (<https://bangsaonline.com/berita/8843/wujudkan-pelayananinovatif-situbondo-sabet-piala-paten-kemendagri>, diakses tanggal 2 Februari 2025). Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Panji, jenis pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan perizinan seperti rekomendasi dan penerbitan izin mendirikan bangunan, izin usaha perdagangan (SIUP), rekomendasi izin gangguan (HO), dan penerbitan izin usaha kecil makro (IUMK). Sementara itu, layanan nonperizinan meliputi hal-hal seperti surat pengantar akta pindah, rekomendasi surat keterangan tidak mampu (SKTM), peraturan perundang-undangan untuk kartu tanda penduduk (KTP), dan pengesahan kartu keluarga (KK). Tentunya tersedia sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian dari upaya mendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Panji. Adapun jenis – jenis pelayanan peizinan dan pelayanan non perizinan. Penelitian ini berfokus pada layanan perizinan.

Tabel 1 Layanan Perizinan di Kantor Kecamatan Panji

Kabupaten Situbondo	
NO	Layanan Perizinan
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2	Izin Pendirian Salon Kecantikan / Pangkas Rambut
3	Izin Usaha Permainan Ketangkasan & Olahraga
4	Izin Pariwisata Kolam Pancing
5	Surat Izin Reklame

Sumber: Kantor Kecamatan Panji Tahun 2024

Berdasarkan observasi bahwa sarana dan prasarana tersebut antara lain loket atau meja pendaftaran, tempat penyerahan dokumen, tempat melakukan pembayaran, dan ruang tunggu. Karena masih terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik faktor internal maupun eksternal kecamatan sebagai pelaksana program PATEN, maka dinilai Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang saat ini dilaksanakan di Kecamatan Panji, belum mampu berjalan secara optimal. Hal ini terjadi karena program PATEN sedang dilaksanakan di Kecamatan Panji. Faktor internal seperti sarana dan prasarana, kurangnya kursi yang disediakan di ruang tunggu untuk digunakan masyarakat, dan tidak adanya unit komputer yang disediakan untuk membantu petugas dalam mengelola data, informasi, dan dokumen lainnya menjadi faktor penyebab permasalahan tersebut oleh kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, merupakan sesuatu hal yang menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih jauh tentang bagaimana pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan dengan judul pada penelitian ini **“Peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, guna menelaah secara mendalam bagaimana peningkatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan panji kabupaten situbondo. Lokasi penelitian dilakukan di kantor kecamatan panji, kabupaten situbondo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juli 2025. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan camat, kepala seksi pelayanan publik, serta masyarakat umum, serta dokumentasi. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik keabsahan data mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan dapat diartikan sebagai suatu tindakan dari sebuah rencana kegiatan yang sudah disusun secara matang dan terperinci yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan, maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan untuk mencapai sasaran dari program yang telah ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan. Sehubungan dengan hal ini, maka strategi dalam hal ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di kantor Kecamatan Panji, karena pelaksanaan merupakan suatu kegiatan oleh suatu badan dengan perencanaan yang teratur dengan harapan tercapai suatu tujuan yang di harapkan.

Pelayanan Kantor Kecamatan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja pegawai kecamatan. Jika pelayanan kepada masyarakat memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, jika sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka kantor Kecamatan Panji mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik, karena jika pelayanannya bagus maka Kantor Kecamatan Panji akan mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari masyarakat. Untuk mendapatkannya maka Kantor Camat Kecamatan Panji juga harus menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang baik kepada masyarakat.

Maka dari itu Kecamatan dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini persyaratan substantif, hal ini diperjelas dengan peraturan pemerintah nomor 18 tahun 2014 tentang perangkat daerah pada pasal 50 ayat (4) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati.

Pada tahap awal pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), setelah Bupati melimpahkan kewenangan kepada Camat, pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dibarengi dengan dukungan peraturan teknis, penyediaan infrastruktur, sarana, prasarana, dan personil

untuk mendukung operasionalisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ialah syarat administratif, yang merupakan berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teukur.

Implementasi kebijakan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Situbondo sudah dilaksanakan melalui adanya pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat yang diatur dalam *Peraturan Bupati Situbondo Nomor 45 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat*. Dengan adanya regulasi tersebut, penyelenggaraan pelayanan di kecamatan menjadi lebih dekat, cepat, dan efektif sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus selalu ke tingkat kabupaten.

Dalam koordinasinya sudah menunjukkan adanya sinergitas antara kecamatan dan organisasi perangkat daerah terkait dalam upaya penguatan penyelenggaraan pelayanan di daerah menjadikan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) berjalan secara maksimal. Misalnya pemberian pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP dan KK pelayanannya sudah dirasakan oleh masyarakat.

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa ada peningkatan pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) setelah dikeluarkannya aturan standar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan panji kabupaten situbondo.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, baik para pegawai kantor camat maupun masyarakat sangat senang dengan adanya program PATEN ini. Karena menurut mereka program ini sangat membantu dalam mengurangi pelayanan publik yang dinilai berbelit-belit sebelumnya, pelayanan yang diberikan sekarang begitu cepat, tepat dan transparan. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat sangat terasa dengan sebelum dan sesudah adanya program PATEN ini.

Bentuk persyaratan teknis dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sarana prasarana dan pelaksana teknis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Panji, sarana dan prasarana dapat dikatakan sudah cukup memadai dibandingkan dengan beberapa kecamatan lain, sehingga lebih mendukung kelancaran pelayanan.

Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama maupun pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan atau untuk mencapai kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai di Kecamatan Panji mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) agar berjalan dengan lebih efisien dan efektif.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup baik di Kecamatan Panji juga memberikan kenyamanan dalam melaksanakan kegiatan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan maksimal. Sarana dan prasarana yang memadai berpengaruh pada meningkatnya produktivitas kerja aparatur dengan cara mempermudah proses pelayanan serta menyederhanakan pekerjaan yang rumit menjadi lebih sederhana.

Tersedianya sarana dan prasarana, peralatan, dan pendukung yang memadai dapat menciptakan proses pelayanan yang maksimal. Kualitas sarana dan prasarana

ini dapat membantu produktifitas pegawai dalam memberikan pelayanan Kecamatan pantan cuaca sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adanya perlengkapan yang terdapat di kantor Kecamatan seperti meja pelayanan, kursi tunggu dan ruangan khusus untuk pelayanan PATEN itu sendiri. Pegawai di kantor camat juga sudah memadai sehingga dapat merespon semua keperluan masyarakat yang datang.

Prasarana yang sudah memadai menjadi indikator penting dalam terlaksananya pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ideal dan efektif. Di Kecamatan Panji, kegiatan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah mulai berjalan dengan dukungan sarana seperti meja pelayanan, kursi tunggu, serta ruangan khusus pelayanan PATEN. Namun, dalam praktiknya sistem administrasi masih menggunakan nomor antrian manual sehingga menandakan bahwa perhatian pihak instansi terkait terhadap inovasi pelayanan digital masih perlu ditingkatkan. Padahal, pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) merupakan titik strategis yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik hingga menyentuh langsung pada kepuasan masyarakat.

Adapun perangkat komputer penunjang operasional kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Panji masih sangat terbatas. Di era digitalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan akan jumlah unit komputer sudah menjadi kebutuhan primer. Apabila jumlah perangkat komputer tidak sebanding dengan jumlah pegawai, maka staf harus bergantian dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini berdampak pada lamanya durasi penyelesaian target kerja, sehingga masyarakat juga terkena imbasnya karena harus menunggu lebih lama dalam setiap pelayanan perizinan maupun non-perizinan. Seharusnya, sudah layak apabila setiap staf memiliki unit komputer atau perangkat penunjang lainnya agar implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dapat berjalan lebih optimal.

Dengan adanya program PATEN di Kecamatan Panji sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dengan adanya PATEN, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang menerima pelayanan.

Di Kantor Kecamatan Panji, sarana dan prasarana pelayanan publik secara umum sudah tersedia, namun masih terdapat kendala yang dirasakan baik oleh petugas maupun masyarakat. Beberapa perangkat komputer yang digunakan dalam pelayanan jumlahnya masih terbatas, sehingga pegawai harus bergantian dalam penggunaannya. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan administrasi. Selain itu, jaringan internet yang tidak stabil juga sering menjadi hambatan dalam mempercepat pelayanan. Oleh karena itu, agar pelaksanaan PATEN di Kecamatan Panji dapat berjalan lebih optimal, sebaiknya dilakukan penambahan perangkat komputer dan perbaikan kualitas jaringan internet untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Setelah melakukan pembahasan dan penganalisaan tentang peningkatan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Bab IV yang dilakukan melalui wawancara, observasi, serta pengumpulan dokumen, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari penelitian yang berjudul *"Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo"*. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo sudah dapat

dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator pelayanan publik, yaitu:

- a. Persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat yang sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan PATEN di Kecamatan Panji mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus pergi ke Kabupaten. Waktu pelayanan relatif cepat, tidak dipungut biaya tambahan, dan masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- b. Persyaratan administratif yaitu adanya standar pelayanan serta uraian tugas yang jelas bagi pegawai kecamatan. Implementasi PATEN mampu menyederhanakan prosedur yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah dipahami masyarakat. Dampak yang dirasakan masyarakat cukup signifikan karena sebelum adanya PATEN pelayanan masih lambat, sedangkan setelah adanya PATEN pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan masyarakat merasa diperlakukan dengan adil.
- c. Persyaratan teknis yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai seperti ruang pelayanan, meja dan kursi pelayanan, serta ruang tunggu. Namun, masih terdapat kekurangan berupa keterbatasan perangkat komputer dan sistem antrian yang masih manual sehingga terkadang menimbulkan waktu tunggu lebih lama. Meski demikian, secara umum sarana prasarana yang tersedia telah mendukung penyelenggaraan PATEN sehingga pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Yusuf Ibrahim, SH., MH, selaku Rektor Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
2. Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
3. Drs. Senain, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
4. Dr. Vita Novianti, SP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, yang telah memberi bekal dan membimbing dengan baik selama saya mengikuti perkuliahan.
6. Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, terima kasih atas pelayanan selama saya mengikuti perkuliahan.

7. Kepada Kantor Kecamatan Panji yang telah memberikan kesempatan izin untuk melakukan penelitian di Kecamatan Panji.

Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. (2001). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Husaini, U., & Akbar, P. S. (2001). *Metode penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan*.