

## Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

\* Riska Gusmita Sari<sup>1</sup>, Rendi Tri Afrianda<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author : [riskagusmitasari@student.uir.ac.id](mailto:riskagusmitasari@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Penelitian Ini Mengkaji Tentang Evaluasi Pelayanan, Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, Evaluasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Dikecamatan Pangean Berfokus Pada Beberapa Indikator Kunci Yang Mencakup Efisiensi Pelayanan Biaya Pelayanan Kompetensi Petugas, dan Sarana Serta Prasarana Yang Ada Di Kantor Camat Adapun Tiap-tiap Tempat Pelayanan Memiliki Tugas Dan Fungsinya Masing-masing Seperti Pengurusan Administrasi Kependudukan, Pengurusan Administrasi Kesejahteraan Sosial, Pengurusan Administrasi Perizinan Dan Pembangunan, Pengurusan Administrasi Pertahanan Dan Trantibum. Tipe Penelitian Yang Digunakan Dalam Penelitian Yaitu Deskriptif Kualitatif Administrasi Teepadu Kecamatan (PATEN) Dikecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Dapat Disimpulkan Bahwa Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat tersebut Masih Menghadapi Beberapa Kendala Yang Mempengaruhi Efektifitas Dan Efisien Faktor Utama Yang Menyebabkan Keterlambatan Dalam Menyelesaikan Berbagai Administrasi, Khususnya Pengurusan E-KTP Dan Surat-Surat Lainnya Dan Hal Ini Menurunkan Tingkat Kepuasan Masyarakat Faktor Penghambat Lainnya Adalah Kurangnya Fasilitas Seperti Komputer Dan Mesin Fotocopy Yang Memadai Serta Adanya Kesalahan Teknis Dalam Pengolaan Data.

**Kata kunci:** *Evaluasi, Pelayanan, Paten.*

### Abstract

This research examines the evaluation of services, integrated sub-district administration (PATEN) in Pangean sub-district, Kuantan Singingi Regency. The evaluation of integrated administrative services in Pangean sub-district focuses on several key indicators which include service efficiency, service costs, officer competency, and existing facilities and infrastructure in each sub-district office. -Each service location has its own duties and functions, such as managing population administration, Management of Social Welfare Administration, Management of Licensing and Development Administration, Management of Defense and Transportation Administration. The type of research used in the research is descriptive qualitative administration of Teepadu sub-district (PATEN) in Pangean sub-district, Kuantan Singingi Regency. It can be concluded that the administrative services at the sub-district office still face several obstacles that affect the effectiveness and efficiency of the main factors that cause delays in completing various administrations, especially e-management. KTP and other documents and this lowers the level Community Satisfaction Another inhibiting factor is the lack of facilities such as adequate computers and photocopiers and the existence of technical errors in data processing.

**Keywords:** *Evaluation, Service, Paten.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik dikecamatan yang proses pengelolaaanya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran( bila ada tariff yang harus dibayar).

Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau satu loket pelayanan. System ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan (Dian Utomo, 2010).

Salah satu urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar adalah administrasi kependudukan. Salah satu fungsi pemerintahan yang utama menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan, untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai deangan standar pelayanan minimal yaitu yang efesien, efektif, adil, transparan, dan akuntabel. Pada dasarnya bentuk pelayanan di Indonesia masih buruk dikarenakan proses birokrasi itu sendiri yang sangat berbelit-belit. Ketidak efesienan dan efektivitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan salah satu faktor penghambat dalam memberikan bentuk pelayanan publik.

Pemberian otonomi kepada daerah bertujuan memberi kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, guna meningkatkan efesiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dan pelaksanaan pembangunan. Hakekat otonomi daerah merupakan kewajiban daerah untuk melancarkan jalannya pembangunan sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan rakyat yang harus diterima dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab (Sampara Lukman, 2000).

Di Kecamatan Pangean, Pelayanan administrasi merupakan aspek penting dalam mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat di desa. Pelayanan administrasi ini didukung oleh dua staf honorer yang bertugas membantu masyarakat dalam proses pengurusan izin. Pelayanan administrasi yang dikerjakan staff meliputi pembuatan surat keterangan, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu (SKTM), dan surat keterangan pindah penduduk. Selain itu, kantor camat juga bertanggung jawab dalam pengurusan administrasi kependudukan, termasuk pendaftaran dan pembaruan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran.

**Tabel.1.**  
**Jumlah Masyarakat yang melakukan Paten Pada Kecamatan Pangian Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	171
2.	Februari	151
3.	Maret	142
4.	April	182
<b>Total</b>		<b>646</b>

Sumber: Data monografi kantor camat Kecamatan Pangean, 2024

Berdasarkan fenomena yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi yang ada di kecamatan pangean ialah masalah tentang keterlambatan waktu pelayanan. Misalnya, pada loket 1 untuk pengurusan administrasi kependudukan sering terjadi keterlambatan waktu proses pembuatan E-KTP. Waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan KTP sebenarnya hanya sekitar dua minggu akan tetapi pada kenyataannya waktu yang dibutuhkan lebih dari waktu yang ditentukan. Hal ini tentu saja membuat masyarakat yang merasa dikecewakan protes terhadap pelayanan yang diberikan. Keterlambatan tersebut sebenarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti masalah operator, masalah teknis dan masalah data orang yang bersangkutan. Dari hasil pengamatan di kecamatan pangean.

Keterbatasan fasilitas di kantor camat, seperti tidak adanya komputer, mesin fotokopi, dan telepon otomatis/non otomatis, menghambat kemampuan kantor camat untuk melayani seluruh desa dengan efektif. Selain itu, jumlah pegawai yang terbatas memperburuk situasi, karena beban kerja yang tinggi tidak dapat dibagi secara merata, sehingga mengakibatkan penundaan dalam penyelesaian tugas-tugas administrasi. Meskipun terdapat 3 mesin print, jumlah ini masih dirasa kurang memadai untuk melayani kebutuhan seluruh desa. Selain itu, fasilitas pendukung seperti ruang rapat yang hanya satu dan jumlah meja serta kursi yang terbatas menunjukkan bahwa kapasitas untuk pertemuan dan diskusi dengan perangkat desa juga sangat terbatas. Fasilitas kearsipan yang tidak memadai, dengan hanya 5 lemari berkas, mengakibatkan kesulitan dalam penyimpanan dokumen penting dari 17 desa secara terorganisir.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada 17 desa, kantor camat Kecamatan Pangean harus meningkatkan dan menambah sarana serta prasarana yang ada. Langkah-langkah yang dapat diambil antara lain pengadaan komputer untuk mempercepat pengolahan data dan penyusunan surat-menyurat, mesin fotokopi untuk mempermudah penggandaan dokumen, dan telepon otomatis/non otomatis untuk meningkatkan komunikasi. Selain itu, penambahan jumlah pegawai di bidang administrasi sangat penting untuk mengurangi beban kerja yang tinggi dan mempercepat penyelesaian tugas-tugas administrasi. Penambahan fasilitas seperti lemari berkas dan ruang rapat juga diperlukan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan koordinasi dengan perangkat desa.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan padapengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Metode peneitian kualitatif adalah metode metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Ridwan & Sudrajat, 2009). Dalam penelitian ini peneliti memperoleh informasi dari key informan yaitu Camat, Staff administrasi kecamatan dan juga masyarakat yang mendapat pelayanan. Sementara teknik pengumpulan data yaitu melalui metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi terhadap pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Pangean berfokus pada beberapa indikator kunci yang mencakup efisiensi pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas, dan sarana serta prasarana yang ada di kantor camat. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Pangean masih menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### 1. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan di Kecamatan Pangean menunjukkan adanya indikasi gangguan dalam proses administrasi, terutama dalam pembuatan E-KTP. Proses administrasi yang seharusnya memakan waktu sekitar dua minggu sering kali mengalami penundaan yang lebih lama. Keterlambatan ini menjadi masalah signifikan bagi masyarakat yang mengandalkan layanan administrasi tersebut untuk keperluan pribadi dan sosial. Proses yang lambat ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan warga dan mengurangi kepercayaan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan. "Terkadang, proses pembuatan E-KTP memang memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Salah satu penyebabnya adalah masalah teknis pada sistem dan kesalahan data warga," ungkap (Kepala Subbagian Administrasi, Kecamatan Pangean, 5 November 2024.)

Berdasarkan pernyataan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Pangean, khususnya dalam pembuatan E-KTP, mengalami kendala yang menyebabkan efisiensi layanan menjadi kurang optimal. Proses yang seharusnya memakan waktu dua minggu sering tertunda lebih lama, yang disebabkan oleh masalah teknis pada sistem dan kesalahan data warga. Hal ini berdampak negatif pada tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan mereka terhadap layanan publik di kantor kecamatan. Perlu dilakukan perbaikan pada sistem dan prosedur administrasi untuk mengatasi permasalahan ini dan meningkatkan efisiensi layanan. "kami juga mengalami kendala dalam hal sumber daya, seperti kurangnya petugas di lapangan dan keterbatasan perangkat perekaman data. Hal ini menjadi tantangan yang terus kami upayakan untuk diatasi agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar," ujar (Petugas Pelayanan Administrasi, Kecamatan Pangean, 8 Desember 2024)." (Petugas Pelayanan Administrasi, Kecamatan Pangean, 5 November 2024).

Dari pernyataan tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Pangean, khususnya dalam pembuatan E-KTP, menghadapi tantangan signifikan yang mempengaruhi efisiensi. Waktu penyelesaian yang melebihi batas normal sering kali terjadi, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Faktor utama yang memengaruhi keterlambatan ini meliputi keterbatasan sumber daya manusia serta perangkat perekaman data yang tidak memadai. Meskipun demikian, pihak kecamatan menyadari masalah ini dan terus berupaya mencari solusi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

### 2. Biaya Pelayanan

"Masyarakat kadang merasa bingung mengenai biaya administrasi, dan kami memang harus lebih transparan dalam menjelaskan hal ini," kata (Staf Administrasi, 5 November 2024.)

Berdasarkan pernyataan tersebut penulis menyimpulkan bahwa pentingnya peningkatan transparansi terkait biaya pelayanan dengan komunikasi dan penjelasan mengenai biaya pelayanan agar masyarakat lebih memahami dan merasa nyaman dengan informasi yang diberikan. "Sejujurnya, kami merasa kebijakan terkait biaya administrasi sudah ditetapkan dengan jelas, tapi mungkin ada kekurangan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Banyak yang salah paham, menganggap ini sebagai biaya tambahan yang tidak transparan. Ini tentunya menjadi perhatian kami untuk lebih memperbaiki komunikasi dan memberikan informasi yang lebih rinci, agar masyarakat tidak merasa dirugikan." (Masyarakat yang mendapat pelayanan, 5 November 2024.)

Dari pernyataan masyarakat tersebut penulis menyimpulkan pentingnya kesadaran dari pihak terkait mengenai biaya pelayanan, bahwa meskipun kebijakan biaya administrasi telah ditetapkan dengan jelas, penyampaian informasi kepada masyarakat masih kurang efektif. Hal ini menyebabkan salah paham di masyarakat, yang menganggap biaya tersebut sebagai tambahan yang tidak transparan. Pihak terkait berkomitmen untuk memperbaiki komunikasi dan memberikan informasi yang lebih rinci agar masyarakat lebih memahami kebijakan tersebut dan tidak merasa dirugikan.

### 3. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas di Kecamatan Pangean masih perlu ditingkatkan. Meskipun sebagian besar petugas telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menjalankan tugas administrasi, namun dengan terus berkembangnya tuntutan pelayanan publik, mereka perlu mendapatkan pelatihan lebih lanjut. Beberapa petugas, meskipun terampil dalam aspek dasar administrasi, masih kesulitan dalam menghadapi permohonan yang lebih kompleks, seperti pengurusan dokumen yang melibatkan teknologi terbaru atau yang memerlukan penanganan lebih rinci. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kompetensi agar petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. "Kami memang sudah diberikan pelatihan, namun seiring berkembangnya teknologi, kami merasa perlu lebih banyak pelatihan khususnya di bidang sistem administrasi digital," ungkap (Kepala Subbagian Keuangan, Kecamatan Pangean, 5 November 2024.)

Berdasarkan ungkapan tersebut penulis menyimpulkan bahwa meskipun telah menerima pelatihan, perkembangan teknologi yang cepat menciptakan kebutuhan untuk pelatihan tambahan, terutama di bidang sistem administrasi digital. Hal ini menunjukkan pentingnya kompetensi petugas dalam segi pembaruan keterampilan secara berkala untuk mengikuti perubahan teknologi. "Kami sering menghadapi masalah teknis, seperti sistem yang lambat atau error, namun tidak memiliki panduan atau dukungan yang memadai untuk mengatasinya." jelas (Staf Administrasi Kecamatan Pangean, 12 Desember 2024).

Dari penjelasan tersebut penulis menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi ini juga berkaitan erat dengan kemampuan petugas dalam menghadapi masalah teknis yang sering muncul selama proses administrasi. Dalam beberapa kasus, petugas mengalami kesulitan ketika menghadapi masalah teknis, seperti gangguan sistem atau keterbatasan alat. Hal ini tentu saja dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan yang lebih fokus pada penanganan masalah teknis menjadi penting untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian administrasi, serta mengurangi ketergantungan pada bantuan eksternal yang bisa memperlambat proses.

#### 4. Sarana dan Prasarana

Keterbatasan sarana dan prasarana di kantor camat Kecamatan Pangean menjadi faktor utama yang menghambat kelancaran pelayanan administrasi. Salah satu kekurangan yang paling mencolok adalah kurangnya alat elektronik yang memadai, seperti komputer dan mesin fotokopi. Alat-alat ini sangat penting untuk mendukung kelancaran administrasi, terutama dalam proses pembuatan dokumen dan pengolahan data yang membutuhkan teknologi. Tanpa perangkat yang memadai, proses administrasi menjadi lebih lama, dan hal ini tentunya berdampak pada ketidaknyamanan masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat. "Fasilitas kami memang belum memadai untuk mendukung pelayanan administrasi yang cepat. Misalnya, mesin fotokopi dan komputer yang tidak mencukupi membuat kami kesulitan dalam penggandaan dokumen," ungkap (Staf Administrasi, Kecamatan Pangean, 5 November 2024.)

Berdasarkan ungkapan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pentingnya sarana dan prasana untuk menunjang kebutuhan pelayanan yang ada di Kecamatan Pangean. Selain kekurangan alat elektronik, keterbatasan sarana komunikasi juga menjadi masalah. Kehadiran telepon otomatis atau sistem komunikasi yang lebih canggih sangat dibutuhkan untuk memperlancar alur informasi antara petugas dan masyarakat. Dengan sistem komunikasi yang tidak memadai, banyak informasi yang terlambat disampaikan atau tidak diterima dengan baik, yang akhirnya menghambat kelancaran proses administrasi. Ini mengindikasikan bahwa pembenahan dalam infrastruktur komunikasi sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di kantor camat tersebut. "Jumlah pegawai kami sangat terbatas, sementara kebutuhan administrasi dari 17 desa terus bertambah. Akibatnya, kami sering kewalahan dan sulit menyelesaikan permohonan masyarakat tepat waktu," ungkap (Staf Administrasi, Kecamatan Pangean, 5 November 2024).

Dari wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa masalah lain yang memperburuk situasi adalah jumlah pegawai yang terbatas. Di Kecamatan Pangean, hanya ada sedikit pegawai yang bertugas menangani berbagai administrasi, sementara jumlah permintaan dari masyarakat terus meningkat. Dengan adanya 17 desa yang berada di wilayah kecamatan ini, beban kerja pegawai menjadi sangat berat. Hal ini menyebabkan ketidakteraturan dalam pelayanan administrasi dan mempengaruhi waktu penyelesaian permohonan masyarakat. Pegawai yang terbatas jumlahnya juga sering kesulitan untuk memberikan pelayanan secara optimal karena terbagi antara berbagai tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat.

#### SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di kantor camat tersebut masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi.
2. Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti alat elektronik yang kurang memadai dan jumlah pegawai yang terbatas, menjadi faktor utama yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian berbagai administrasi, khususnya dalam pengurusan E-KTP dan surat-surat lainnya. Meskipun pelayanan administrasi sudah dilakukan, namun dengan jumlah pegawai yang hanya 12 orang dan banyaknya permintaan dari 17 desa, pelayanan menjadi terhambat, dan hal ini menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Faktor penghambat lainnya

adalah kurangnya fasilitas seperti komputer dan mesin fotokopi yang memadai, serta adanya kendala teknis dalam pengolahan data.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Dian Utomo. (2010). *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Cetakan Ke). Nuansa.

Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan (Manajemen Kualitas Pelayanan)*. STIA-LAN Press.