

## Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar

\* Dipa Syahratul Aini<sup>1</sup>, Arif Rahman Hakim<sup>2</sup>

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

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

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

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar. Latar belakang penelitian ini didasari dengan adanya kendala dalam pelaksanaan PATEN, seperti kurangnya sosialisasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat, serta keterlambatan proses pelayanan yang melebihi waktu standar yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengacu pada konsep Efektivitas menurut Sondang P. Siagian, yang mencakup tiga indikator utama : ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan informan kunci, dan dokumentasi dari instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak Hulu belum optimal. Masyarakat masih sering mengeluhkan lamanya penyelesaian dokumen, keterbatasan informasi terkait persyaratan layanan, serta kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Administrasi Terpadu, Kecamatan, Siak Hulu, Kampar.

### Abstract

This study aims to analyze the effectiveness level of the Integrated Subdistrict Administration Service (PATEN) at the Siak Hulu Subdistrict Office, Kampar Regency. The background of the study is based on the obstacles in the implementation of PATEN, such as the lack of socialization and information dissemination from the subdistrict to the public, as well as delays in the service process that exceed the standard time that has been set. The method used is descriptive qualitative with reference to the concept of effectiveness according to Sondang P. Siagian, which includes three main indicators: timeliness, accuracy, and service style. Data were collected through observation, interviews with key informants, and documentation from related agencies. The results of the study indicate that the implementation of PATEN in Siak Hulu Subdistrict is not optimal. The public still often complains about the long time it takes to complete documents, limited information regarding service requirements, and the lack of friendliness of officers in providing services.

**Keywords:** Effectiveness, Integrated Administrative Services, District, Siak Hulu, Kampar

## PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdiri dengan tujuan untuk melindungi seluruh bangsa, memajukan kesejahteraan, mencerdaskan kehidupan, serta berkontribusi pada perdamaian dunia sesuai amanat pembukaan UUD 1945. Dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 284 juta jiwa, kebutuhan akan pelayanan administrasi menjadi sangat tinggi. Oleh karena itu, tata kelola administrasi yang baik sangat penting untuk memastikan pelayanan publik berjalan optimal.

Pemerintah, baik pusat maupun daerah, memiliki kewajiban melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Pelaksanaan urusan pemerintahan diatur melalui otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur urusan sendiri, termasuk dalam penyediaan layanan publik. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik harus dikelola secara profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan publik dapat dilakukan melalui penguatan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan. Salah satu inovasi yang dilaksanakan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010. PATEN bertujuan mempermudah, mempercepat, dan mendekatkan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. Dengan sistem ini, proses layanan dilakukan melalui satupintu sehingga lebih cepat, sederhana, transparan, dan akuntabel.

Di Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar, PATEN mulai diterapkan sejak 2015. Pelayanan mencakup dua kategori utama, yaitu perizinan (seperti IMB, SITU, izin keramaian) dan non perizinan (seperti surat keterangan ahli waris, pindah domisili, SKTM). Berdasarkan data tahun 2022-2024, meskipun jumlah layanan yang diberikan cukup tinggi, masih ditemukan kendala seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan ketidaksesuaian waktu penyelesaian dengan standar yang telah ditetapkan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak Hulu belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat efektivitas pelayanan PATEN di wilayah tersebut serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Siak Hulu. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat memahami kondisi asli dilapangan secara mendalam melalui interaksi langsung dengan informan dan observasi terhadap proses pelayanan.

Adapun lokasi penelitian ini adalah Kantor Camat Siak Hulu, yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar. Bertempat di jalan raya pangkalan baru, desa pangkalan baru, kecamatan siak hulu kabupaten kampar, kode pos 28285.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait, antara lain Kasi Pembedayaan Masyarakat, Kasubag Umum, Kasi Pemerintahan, dan masyarakat pengguna layanan PATEN. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi, laporan tahunan, peraturan terkait, serta arsip dari kantor Camat Siak Hulu.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama :

1. Observasi, untuk mengamati secara langsung proses pelayanan PATEN
2. Wawancara, menggunakan pedoman pertanyaan terbuka untuk memperoleh informasi mendalam
3. Dokumentasi, mengumpulkan data tertulis dan visual yang relevan

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap : reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, yakni membandingkan informasi dari berbagai pihak untuk memastikan keakuratan dan konsistensi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak Hulu dianalisis melalui tiga indikator menurut Sondang P. Siagian, yaitu ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan .

### 1. Ketepatan waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan belum sepenuhnya tercapai. Beberapa layanan, khususnya yang memerlukan verifikasi lapangan atau persetujuan berjenjang, memakan waktu lebih lama dari yang ditargetkan. Hal ini memicu keluhan masyarakat yang mengharapkan proses lebih cepat sesuai prosedur.

### 2. Kecermatan

Secara keseluruhan, petugas mampu mengolah dokumen dengan baik. Petugas pelayanan bertanggung jawab atas kesalahan nama dan lain-lain hal. Hanya saja, masih perlu untuk ditingkatkan lagi dalam pelayanan dan disediakan informasi tertulis agar masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tersebut.

### 3. Gaya pelayanan

Sikap dan interaksi petugas dalam melayani masyarakat belum konsisten. Sebagian petugas menunjukkan keramahan, kesopanan, dan komunikasi yang baik, sedangkan sebagian lainnya terkesan kaku dan kurang responsif. Perbedaan ini diduga terkait dengan minimnya pelatihan pelayanan publik yang diberikan kepada aparatur kecamatan.

Secara umum, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak Hulu dinilai belum optimal. Faktor penghambatnya meliputi keterbatasan jumlah petugas yang terampil, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta minimnya penyebaran informasi tentang prosedur dan persyaratan layanan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dan mengurangi efektivitas layanan yang diharapkan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar, belum berjalan secara maksimal. Pengukuran menggunakan indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian menunjukkan bahwa :

1. Ketepatan waktu belum terpenuhi secara konsisten, dimana beberapa layanan melebihi batas waktu yang telah ditentukan
2. Kecermatan pelayanan relatif baik, para petugas pelayanan bertanggung jawab atas setiap kesalahan data seperti nama dan lainnya. Hanya saja perlu untuk menambahkan papan informasi agar masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi

3. Gaya pelayanan petugas belum seragam, dengan sebagian menunjukkan sikap ramah dan komunikatif, sementara lainnya kurang interaktif.

Hambatan utama mencakup keterbatasan jumlah serta kompetensi petugas, minimnya sarana dan prasarana pendukung, dan kurangnya sosialisasi prosedur layanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas diperlukan upaya penguatan kapasitas aparatur, perbaikan fasilitas, dan intensifikasi penyebaran informasi agar pelayanan PATEN lebih cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Khoirudin, K. H, 2024, Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin, *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, 421-434
- Kirana, S. C, 2023 Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang, *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 61-76
- Mukramah, M. A, 2024, Kualitas Pelayanan Administrasi Terbaru Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Paringin Selatan Kabupaten Balangan. *Jurnal Al Lidara Balad*, 1-7
- Wahyuni, A. H, 2019, Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong, *JAPB* 421-434