

Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Bunguran Timur

Agino Riko, Tjahjo Suprajogo dan Made Yudhi
Program Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka

Article Info

Article history:

Accepted: 14 Juli 2023

Publish: 01 Agustus 2023

Keywords:

effectiveness,
public service,
PATEN,
Natuna Regency

Article Info

Article history:

Diterima: 14 July 2023

Terbit: 01 Agustus 2023

Abstrak

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pemerintah Natuna pun terus berproses meningkatkan pelaksanaan penerapan PATEN agar dapat terselenggara secara maksimal di seluruh kecamatan di Kabupaten Natuna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas penerapan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif eksploratif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diambil dari informan. Hasil studi menunjukkan bahwa efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna Ketersediaan sudah baik dilihat dari sumber daya, sarana dan prasarana, dan mekanisme proses yang sudah mendukung. Selain itu, pencapaian tujuan penerapan pelayanan PATEN ditemukan dapat memberikan waktu yang sesuai dengan kebutuhan permintaan masyarakat.

Abstract

Public services encompass all service activities performed by public service providers to satisfy public needs and implement statutory provisions. District Integrated Administrative Services (PATEN) is the implementation of public services in sub-districts where the entire management process, from application to document issuance, occurs in a single location. The government of Natuna is also continuing to improve the implementation of PATEN so that it can be optimally implemented in all subdistricts of Natuna Regency. This study's objective was to assess the efficacy of PATEN applications in East Bunguran District. The type of research employed in this study is qualitative exploratory research. The primary data source utilized in this study is collected from informants. The results of the study indicate that the District Integrated Administrative Services (PATEN) implementation in Bunguran Timur District, Natuna Regency, was successful. The availability of resources, infrastructure, and supporting mechanisms has been excellent. In addition, it was determined that achieving the objectives of implementing PATEN services could free up time to accommodate the requests of the community.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Agino Riko, Tjahjo Suprajogo dan Made Yudhi
Magister Administrasi Publik
Universitas Terbuka
Email : rikoagino@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahsun et al., 2017). Pasal 34 ayat (3) UUD Negara Republik Indonesia 1945, yakni “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Oleh karena itu, pelayanan masyarakat harus ditekankan dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat dalam Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “memajukan kesejahteraan umum” dapat sungguh terlaksana.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sistem PATEN ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan.

Berdasarkan penjelasan yang peneliti peroleh dari Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna, Penerapan PATEN merupakan amanat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 (Permendagri No. 4 Tahun 2010) tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang seyogyanya diterapkan pada setiap kecamatan yang ada. Untuk itu, pihaknya terus berupaya agar pelaksanaan penerapan PATEN dapat terselenggara secara maksimal disemua kecamatan di Kabupaten Natuna. Kabupaten Natuna yang merupakan wilayah kepulauan yang terdiri dari 15 kecamatan yang sebagian besar memiliki jarak yang jauh dan terpisah dari ibukota kabupaten, namun dari 15 kecamatan tersebut hanya Bunguran Timur yang melaksanakan PATEN. Oleh karena itu, penerapan PATEN agar dapat terlaksana secara optimal perlu diperhatikan keefektifan sumber daya manusia dan ketersediaan sarana dan prasarana, prosedur dan proses pelaksanaan serta jumlah pelayanan dan kepuasan masyarakat harus diperhatikan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti telah melakukan pengamatan yang lebih mendalam terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, prosedur dan proses pelaksanaan, jumlah pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat sehingga keefektifan pelaksanaan pelayanan betul-betul dapat dilihat. Untuk itu, maka peneliti mengkaji studi ini dengan judul “Efektivitas Penerapan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif eksploratif. Penelitian kualitatif eksploratif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dan mampu memberikan penjelasan yang eksploratif kepada para pembaca (Moleong, 2010, p. 4). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diambil dari informan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang dengan menggunakan kode informan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Kode Informan
1	Hamid Asnan, S. Pd, MA	Camat Bunguran Timur	I ₁₋₁
2	Izhar, S. Sos	Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna selaku koordinator camat se-Kabupaten Natuna	I ₁₋₂
3	Wan Ridwan, S. IP	Sekretaris Kecamatan Bunguran Timur	I ₁₋₃
4	Kasmawati, S. IP	Kepala Seksi Pemerintahan Kec Bunguran Timur	I ₁₋₄
5	Suharni	Petugas Pelayanan PATEN	I ₁₋₅
6	Hermanto	Nelayan (Masyarakat 1)	I ₂₋₁

7	Saiul	Ketua RT (Masyarakat 2)	I ₂₋₂
8	Febby Hardian	Wiraswasta (Masyarakat 3)	I ₂₋₃
9	Fredy	Nelayan (Masyarakat 4)	I ₂₋₄

Sumber: Data Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh informan yang ada memberikan informasi dan pengalaman yang terjadi selama menjadi masyarakat yang ada di Kecamatan Bunguran Timur. Informan penelitian juga memberikan bukti dokumentasi untuk menambah analisis penelitian agar dapat disesuaikan dengan observasi yang ada di lapangan.

Pembahasan

Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya (Mardiasmo, 2015). Terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik menurut Martani dan Lubis (1987, p. 55) adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan Sumber (*Resiurce Approach*)

1. Sumber Daya Manusia

Kecamatan Bunguran Timur berada dalam wilayah Kabupaten Natuna berusaha untuk melakukan secara maksimal pekerjaannya. Berdasarkan pemantauan lapangan pegawai memaksimalkan setiap kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan pelayanan yang baik. Namun kekurangan sumber daya yang miliki untuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tetap dirasakan oleh masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Hal ini diperlihatkan sebagai berikut.

“Petugas pelayanan di Kecamatan Bunguran Timur menurut saya masih kurang. Kadang saya merasa kasian melihat petugas itu bekerja kejar sana kejar sini. Memang pekerjaan yang menjadi tugasnya selesai tapi terkadang membutuhkan tambahan waktu diluar jam kerja.” (Wawancara dengan Masyarakat Bunguran Timur, Informan I₂₋₂ pada tanggal 2 Februari 2022 jam 14.09 WIB.)

Keterbatasan sumber daya di rasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat merasakan empati jika melihat pegawai banyak pekerjaan. Menurut Martani dan Lubis (1987, p. 55) sumber daya menjadi kekuatan utama dalam menghasilkan efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan teori tersebut pemerintah Kecamatan harus menambah sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Bunguran Timur dicatat sebagai inventaris kecamatan guna memaksimalkan pelayanan yang ada. Pengamatan yang dilakukan peneliti hanya terdapat satu komputer yang digunakan oleh petugas. Berdasarkan teori Martani dan Lubis (1987, p. 55) sarana prasarana merupakan pendekatan sumber yang menjadi hal utama untuk memaksimalkan pelayanan.

Hasil yang didapatkan Kecamatan Bunguran Timur sesuai dengan teori yang ada yang menyebutkan jika sarana dan prasarana harus diberikan secara maksimal untuk memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Semangat tersebut terlihat dari informan berikut. Hal tersebut disebutkan berikut ini.

“Iya, seluruh sarana dan prasarana yang ada dicatat sebagai asset Kecamatan Bunguran Timur termasuk didalamnya Sarana dan Prasarana untuk penunjang pelaksanaan PATEN. Kalau memperhatikan standar minimum, sarana dan prasarana yang tersedia untuk menunjang terlaksananya PATEN sudah memadai. Namun demikian terdapat beberapa barang dan peralatan yang sudah mesti diperbaharui ataupun ditambah. Sejak disediakannya fasilitas untuk

penunjang PATEN belum ada penambahan ataupun pembaruan atas fasilitas tersebut. Misalnya kesediaan mubiler untuk ruang tunggu dan perangkat computer. Dengan meningkatnya pelayanan saat ini perlu dilakukan penambahan” (Wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Bunguran Timur, Informan I1-3 pada tanggal 17 Januari 2022 jam 11,42 WIB.)

b. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

1. Aturan

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Bunguran Timur untuk masyarakat. Kecamatan memberikan pelayanan terpadu untuk dapat memberikan pelayanan administrasi masyarakat lebih mudah dan baik lagi. Pelayanan tersebut harus dilaksanakan dengan aturan yang jelas dan terperinci agar tidak menjadi kesalahan atau kekeliruan di masa depan. Aturan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur diungkapkan sebagai berikut.

“Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Keputusan Bupati Natuna Nomor 80 Tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara PATEN se- Kabupaten Natuna dan Keputusan Camat Bunguran Timur Nomor 42 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Bunguran Timur.” (Wawancara dengan Camat Bunguran Timur, Informan I₁₋₁ pada tanggal 02 Februari 2022 jam 15.04 WIB.)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Bunguran Timur peraturan yang diterapkan adalah peraturan yang sesuai dengan keperluan dalam kegiatan yang sedang dijalankan yaitu pelayanan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur. Observasi peneliti dalam aturan kegiatan ini adalah Dasar hukum yang digunakan dalam melaksanakan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur adalah:

- Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Keputusan Bupati Nomor 80 Tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara PATEN se-Kabupaten Natuna
- Keputusan Camat Nomor 42 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kecamatan Bunguran Timur.

Teori yang dikemukakan Martini dan Lubis (1987, p. 55) menjelaskan jika dalam proses harus diseleraskan dengan aturan yang diterapkan dan disosialisasikan dengan baik. Hal ini harus dilakukan oleh Kecamatan Bunguran Timur kepada masyarakat. Sosialisasi ini harus dilaksanakan secara menyeluruh kepada seluruh masyarakat.

2. SOP

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna selaku koordinator camat se-kabupaten Natuna, SOP yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada. SOP yang ada dijalankan oleh seluruh petugas dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan berikut

“Saya terlibat dalam SOP Pelayanan PATEN. SOP berjalan sesuai dengan yang semestinya” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Bunguran Timur, Informan I₁₋₄ pada tanggal 3 Februari 2022 jam 14,28 WIB.)

SOP yang dijalankan sesuai dan diterapkan oleh seluruh pekerja di Kecamatan Bunguran Timur. Dikarenakan SOP yang diterapkan oleh Kecamatan Bunguran Timur dalam kegiatan PATEN menghasilkan pelayanan lebih mudah dan tidak disulitkan. Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti petugas akan membantu dengan maksimal dan sesuai dengan SOP. SOP yang dijalankan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Martani dan Lubis (1987, p. 55) dimana dalam pelaksanaan kegiatan proses internal atau mekanisma organisasi sangat penting dalam efektivitas pelaksanaan program.

3. Biaya

Anggaran yang diperoleh guna operasional PATEN didapatkan dari anggaran yang disediakan oleh Kecamatan sendiri. Hal ini diperkuat oleh informan berikut.

“Saya tidak pernah melakukan pungutan kepada masyarakat atas layanan yang diberikan.” (Wawancara dengan Petugas Pelayanan PATEN, Informan I1-5 pada tanggal 17 Januari 2022 jam 13.27 WIB.)

Petugas yang bertugas dalam pelayanan yang diberikan menguatkan informasi yang sebelumnya. Petugas menginformasikan jika memang tidak ada yang namanya pungutan kepada masyarakat. Masyarakat tidak dikenakan biaya apapun dalam mendapatkan pelayanan. Kegiatan yang dilakukan tanpa menerapkan biaya Syarat yang diberikan oleh petugas sangat mudah diterapkan oleh seluruh masyarakat dan petugas memberi arahan jika masyarakat tidak mengetahui persyaratan tersebut. Teori yang dikemukakan Martini dan Lubis (1987, p. 55) sangat sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bunguran Timur dalam proses pelayanan dalam hal ini biaya.

c. Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*)

1. Jumlah Pelayanan

Sejalan dengan hal tersebut masyarakat mempunyai tujuan yang jelas dan dapat ditangani oleh pelayanan PATEN. Masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang cukup mudah. Syarat yang diberikan oleh petugas sangat mudah diterapkan oleh seluruh masyarakat dan petugas memberi arahan jika masyarakat tidak mengetahui persyaratan tersebut. Hal ini sesuai dengan informan berikut.

“Saya hanya melakukan pengurusan Surat Keterangan Domisili untuk Kantor Partai yang saya urus” (Wawancara dengan masyarakat, Informan I1-6 pada tanggal 17 Januari 2022 jam 13.27 WIB.)

Informan berikut menjelaskan keperluan sesuai dengan tujuan dan pelayanan yang diterapkan oleh pelayanan PATEN dalam kegiatan di Kecamatan Bunguran Timur. Kegiatan ini harusnya dilaporkan dengan jelas sehingga dapat dievaluasi dan diperbaiki untuk maksimal pelayanan. Kegiatan ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Martani dan Lubis (1987, p. 55) dimana kegiatan harus menghasilkan output, untuk mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

2. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan SOP yang ada, persyaratan pengurusan di Kecamatan Bunguran Timur mensyaratkan persyaratan yang dapat dipenuhi dan tidak menyulitkan masyarakat. Demikian juga proses pelaksanaan pelayanan, gampang untuk dilaksanakan dengan waktu yang maksimal. Sepanjang persyaratan yang diminta terpenuhi, maka petugas akan sesegera mungkin memproses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan berikut

“Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Bunguran Timur. Saya masukkan kelengkapan persyaratan setelah itu saya menunggu ditelpon kalo berkas saya sudah selesai” (Wawancara dengan Masyarakat, Informan I2-3 pada tanggal 3 Februari 2022 jam 14,28 WIB.)

Tingkat kepuasan ini juga dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur. Tingkat kepuasan ini dikarenakan masyarakat merasakan kemudahan. Persyaratan yang di terapkan sangat mudah diterapkan dan dilengkapi sehingga dapat memberikan output yang maksimal sesuai dengan teori menurut Martani dan Lubis (1987, p. 55). Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik (Louise, 2019).

Upaya Peningkatan Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur

a. Efektivitas

Efektivitas pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (Lufunyo, 2018). Ketepatan juga dirasakan oleh masyarakat seperti yang diungkapkan sebagai berikut.

“Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Bunguran Timur selalu dilaksanakan dengan baik.” (Wawancara dengan Masyarakat, Informan I₂₋₁ pada tanggal 3 Februari 2022 jam 14,28 WIB.)

Efektivitas pelayanan publik yang tepat akan memberikan kepercayaan terhadap masyarakat. Kecamatan Bunguran Timur harus mempertahankan ketepatan waktu yang sudah di terapkan. Selain itu ditambah dengan perbaikan-perbaikan lainnya yang belum sempurna seperti SDM keterbatasan dan sarana prasarana yang masih terbatas. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai cerminan untuk selalu mengingatkan mutu pelayanan.

b. Efisiensi

Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Pasolong, 2007, p. 4). Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Bunguran Timur untuk masyarakat. Dalam pelayanan PATEN tingkat ketercapaian atau efisiensi harus dilihat dan diukur untuk mendapatkan output yang maksimal. Sehingga dapat dievaluasi dengan baik dan dapat diperbaiki yang salah sehingga mendapatkan hasil yang maksimal. Hasil PATEN bisa dilihat dari waktu penyelesaian kemudian pemberian pelayanan. Tingkat efisiensi yang dihasilkan dapat dilihat sebagai berikut.

“Saat ini Kecamatan yang masih aktif memberikan pelayanan dengan menerapkan PATEN adalah Kecamatan Bunguran Timur. Berdasarkan pengamatan yang kami lakukan pada tahun tahun sebelumnya Penerapan pelayanan di Kecamatan Bunguran Timur telah mengikuti standar pelayanan yang ada. Apabila dilihat dari jumlah penduduk dan jumlah pelayanan yang dilaksanakan di Bunguran Timur berdasarkan data tahun tahun sebelumnya, di Kecamatan Bunguran Timur penerapan pelayanan dengan pola PATEN merupakan suatu yang efektif untuk dilaksanakan” (Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna selaku koordinator camat se-Kabupaten Natuna, Informan I₁₋₂ pada tanggal 02 Februari 2022 jam 15.04 WIB.)

Efektivitas dirasakan dengan standar pelayanan dalam penerapan kegiatan pelayanan PATEN. Berdasarkan hasil observasi dilihat jika petugas menerapkan PATEN dengan SOP yang tepat sehingga masyarakat mendapatkan yang maksimal dan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Petugas di Kecamatan memperlihatkan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan SOP yang diberikan dan diterapkan oleh kecamatan.

Kekurangan yang ada adalah sumber daya manusia yang kurang, komputer sebagai sarana prasarana kurang dalam pelayanan, aturan dan SOP tidak tersosialisasi dengan baik ke masyarakat, tidak ada anggaran untuk sosialisasi ke masyarakat. tidak ada pelaporan secara jelas setiap tahunnya.

Kelebihan dan upaya yang bisa di pertahankan dalam PATEN kecamatan Burungan Timur adalah ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan dengan ramah memberikan masyarakat terpuaskan. Kegiatan PATEN sudah dilaksanakan dengan standar pelayanan yang ada. Masyarakat memberikan waktu yang sesuai dengan kebutuhan permintaan. Berikut ini adalah perbandingan prosedur pelayanan PATEN dan PTSP yang berfungsi untuk menyederhanakan proses pelayanan dan birokrasi yang meningkatkan efektivitas pelayanan.

Dari faktor pendukung yang disebutkan diatas terlihat sudah berjalannya proses kegiatan PATEN yang dilakukan. pembinaan dan pengarahan serta bantuan langsung dirasakan oleh masyarakat hal ini membuat sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Bunguran Timur sebakin membaik. Sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini tidak lepas dari SOP yang ada seperti yang dijelaskan diatas juga dirasakan oleh

semua pihak. Faktor yang paling dirasakan adalah ketepatan waktu yang tepat. Selain itu faktor lainnya adalah belum adanya sosialisasi aturan dan SOP yang dijelaskan lengkap kepada masyarakat. Namun setiap faktor penghambat tersebut berupaya diperbaiki oleh seluruh pemerintahan di Kabupaten Natuna dan Kecamatan Bunguran Timur.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis penelitian mengenai analisis efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di wilayah Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Menganalisis efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna yang disimpulkan lebih spesifik yaitu:
 - a. Ketersediaan sumber daya sarana dan prasarana sudah mendukung penerapan pelayanan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur
 - b. Mekanisme proses yang ada sudah mendukung penerapan pelayanan PATEN.
 - c. Pencapaian tujuan penerapan pelayanan PATEN adalah memberikan waktu yang sesuai dengan kebutuhan permintaan masyarakat .
2. Memberikan rekomendasi terhadap upaya peningkatan efektivitas penerapan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur, seperti belum adanya sosialisasi aturan dan SOP yang dijelaskan lengkap kepada masyarakat sehingga perbaikan tersebut dapat meningkatkan efektivitas yang ada.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Louise, D. (2019). *Post-New Public Management (NPM) and the Reconfiguration of Health Services in England*. 1–3. <https://doi.org/10.4000/osb.1714>
- Lufunyo, H. (2018). Impact of public sector reforms on service delivery in Tanzania. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 5(2), 26–49. <https://doi.org/10.5897/jpapr12.014>
- Mahsun, M., Sulistyowati, F., & Heribertus, A. P. (2017). *Akuntansi Sektor Publik* (2nd ed.). BPF.
- Mardiasmo. (2015). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Martani, H., & Lubis, H. (1987). *Teori Organisasi*. Jakarta : Pusat antar Univesitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- UUD Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 34 ayat (3)