

# IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN WOLO KABUPATEN KOLAKA

Yudi Agusman<sup>1</sup>, La Ode Asrun<sup>2</sup>, Putri Yasmin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Correspondent author: [Yudiagusmanusn@gmail.com](mailto:Yudiagusmanusn@gmail.com)

Kolaka Sulawesi Tenggara - Indonesia

## Abstract

*This research aims to understand the implementation of Integrated District Administrative Services (PATEN) in Wolo District, Kolaka Regency. It adopts a qualitative descriptive research method and is conducted within the Wolo District area, Kolaka Regency. The participants in this study consist of community members in Wolo, the District Head of Wolo, the Head of Public Services (Kasi Pelayanan Umum), and personnel involved in integrated administrative services. The data used in this study involves information derived from both primary and secondary sources. The research findings indicate that the implementation of Integrated District Administrative Services (PATEN) in Wolo District, Kolaka Regency, has not yet reached an optimal level. This is evident across four implementation aspects encompassing communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Among these are insufficient socialization efforts among the community, limitations in the number of available service personnel, a lack of friendliness in their demeanor, and frequent delays in the issuance of service documents.*

**Keywords: Implementation; Services; PATEN**

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Wolo, Kabupaten Kolaka. Penelitian ini mengadopsi metode penelitian deskriptif kualitatif dan dilakukan di wilayah Kecamatan Wolo, Kabupaten Kolaka. Informan dalam penelitian ini terdiri dari warga masyarakat di Wolo, Camat Wolo, Kasi Pelayanan Umum, dan petugas yang terlibat dalam pelayanan administrasi terpadu. Data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan informasi yang bersumber dari data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Wolo, Kabupaten Kolaka belum mencapai tingkat optimal. Hal ini dapat dilihat dari empat aspek implementasi yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Di antaranya, kurangnya upaya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan jumlah petugas yang tersedia untuk melayani, kurangnya keramahan dalam sikap petugas, dan seringnya keterlambatan dalam penerbitan dokumen pelayanan.

**Kata Kunci: Implementasi; Pelayanan; PATEN**

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia telah menetapkan Reformasi Birokrasi sebagai salah satu agenda utama dalam pembangunan negara. Reformasi Birokrasi bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu langkah yang diambil dalam rangka Reformasi Birokrasi adalah dengan memperkenalkan Pelayanan Administrasi Terpadu. Sebagaimana menurut Dwiyanto (dalam Elwan, 2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur

pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

PAT menggabungkan layanan-layanan dari beragam instansi pemerintah ke dalam satu sistem, memperbaiki kepuasan rakyat dalam menerima layanan administrasi publik.

Sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), kecamatan diharuskan memenuhi beragam kriteria administratif, seperti standar layanan dan deskripsi pekerjaan anggota tim. Dengan memastikan kriteria administratif terpenuhi, pemerintah dapat menjamin bahwa para stafnya memberikan layanan yang andal dan seragam kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan inisiatif pemerintah untuk menyajikan layanan yang menyatu, terintegrasi, dan didasarkan pada teknologi informasi. Melalui sistem ini, semua layanan publik yang sebelumnya tersebar di berbagai unit seperti kelurahan, kantor kecamatan, dan instansi terkait, disatukan di satu lokasi, yakni kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dengan kehadiran sistem ini, pemerintah dapat meningkatkan layanan yang tersedia kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang lebih optimal.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, "pelayanan kepada masyarakat" dijelaskan sebagai rangkaian upaya atau kegiatan yang memberikan produk, layanan, atau bantuan administratif kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau perusahaan yang dimiliki oleh negara.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik Terpadu di Lingkungan Pemerintah, peraturan ini mengatur tentang prinsip-prinsip, standar, dan tata cara pelayanan publik terpadu di lingkungan pemerintah serta dapat

digunakan sebagai acuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang di terima di kecamatan telah memenuhi standar yang di tetapkan dan berlandaskan pada prinsip-prinsip yang adil dan trasnparan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dikonseptualisasikan dengan tujuan menjadikan kecamatan sebagai titik fokus pelayanan yang terpadu bagi wilayah kabupaten/kota secara lebih efisien dan efektif secara geografis. PATEN diciptakan untuk memperpendek jarak layanan kepada masyarakat serta meningkatkan standar mutunya.

Wilayah kecamatan menerapkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan aturan yang disahkan dalam PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010. Program ini memperhatikan prinsip-prinsip utama seperti kesederhanaan, kejelasan, keadilan, kesetaraan, dan transparansi.

Namun di Kecawatan Wolo, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan baru di laksanakan pada tahun 2014.Kecamatan Wolo merupakan salah satu wilayah kecamatan paling utara yang ada di kabupaten Kolaka. Jarak yang ditempuh untuk menuju ke pusat kabupaten Kolaka kurang lebih  $\pm 50$  KM. Kecamatan wolo memiliki 2 Kelurahan dan 12 Desa yang membentuk satu kesatuan dalam pemeritahan.

Pelayanan bidang perizinan pada PATEN merupakan pelayanan yang berkaitan dengan izin usaha atau izin lainnya yang di berikan oleh pemerintah. Pelayanan perizinan pada PATEN dilakukan dengan menyediakan berbagai dokumen dan persyaratan yang di perlukan untuk mengajukan permohonan perizinan dan membantu proses pengajuan permohonan tersebut kepada instansi terkait. Sedangkan pelayanan bidang non-perizinan pada PATEN adalah pelayanan yang tidak berkaitan dengan izin usaha atau izin lainnya, namun tetap berkaitan dengan layanan publik yang di sediakan oleh pemerintah.

Untuk mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sinergi serta kolaborasi dari berbagai instansi pemerintah di tingkat kecamatan diperlukan. Karena itu, edukasi kepada masyarakat mengenai esensi dan cara memperoleh PATEN menjadi suatu keharusan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 terkait Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mengatur pembentukan dan manajemen PATEN, yang bertujuan menyediakan layanan terpadu dan akses tunggal bagi penduduk di kecamatan. Implementasi PATEN di kecamatan dapat berperan sebagai pusat layanan yang merangkul atau mengurangi proses birokrasi bagi lembaga atau kantor terkait.

Menurut Kasmir (2016), aspek yang memiliki dampak pada layanan adalah faktor manusia. Ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan tergantung pada bantuan manusia yang

terampil dan dapat diandalkan. Mengingat bahwa pegawai adalah pelaku utama dalam pelayanan, terutama saat berinteraksi langsung dengan publik, hal ini dapat terlihat dalam badan atau divisi pemerintah. Peningkatan kualitas layanan ini terutama tercermin dalam dimensi waktu, di mana masyarakat dapat merasakan peningkatan kecepatan layanan yang bisa diukur melalui implementasi PATEN.

Beberapa peneliti menemukan permasalahan terkait waktu. Meskipun prosedur standar menetapkan rentang waktu antara tiga hingga tujuh hari untuk menyelesaikan dokumen layanan, terjadi penundaan yang berkisar hingga dua minggu atau bahkan bulanan. Dokumen yang sedang diproses oleh staf bagian umum sering mengalami keterlambatan, sehingga walaupun telah tercatat sebagai surat keluar dalam catatan staf, dokumen tersebut belum dapat diakses di layanan yang tersedia. Hasilnya, dokumen belum diterbitkan dan tak tersedia bagi masyarakat pada jangka waktu yang seharusnya. Di samping itu, kekurangan respons dan perhatian dari petugas terhadap kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan juga menjadi permasalahan. Kurangnya pemahaman mereka terhadap prosedur dan tahapan layanan di kecamatan turut berperan dalam hal ini. Hal ini disebabkan oleh kurangnya publikasi setiap tahapan layanan secara terbuka, seperti tidak adanya informasi yang dipajang di papan pengumuman. Oleh karena itu, ini masih menjadi permasalahan yang sering terjadi. Dampaknya adalah ketidaknyamanan dan ketidakbantuan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mendapatkan layanan. Hal ini membuat penulis tertarik untuk mengkaji "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Wolo Kabupaten Kolaka".

## **METODE**

Peneliti menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk studi ini. Lokasi penelitian akan berfokus di Kecamatan Wolo yang berada di wilayah Kabupaten Kolaka. Informan dalam studi ini terdiri dari Kepala Kecamatan, Petugas Administrasi, dan anggota Komunitas. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan staf/pegawai kecamatan, dan masyarakat setempat. Dalam sekunder penelitian yang akan dilakukan bersumber dari buku, jurnal-jurnal, skripsi penulis serta data yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Wolo. Data dari penelitian ini dievaluasi menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui pemanfaatan teknik observasi, interaksi wawancara, serta pengumpulan dokumen.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam

(Elwan et al., 2022). yaitu data dianalisis menggunakan beberapa langkah, yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk dalam memahami implementasi kebijakan, beberapa referensi terkadang digunakan sebagai perbandingan pada instrumen mana sebuah kebijakan itu cocok untuk diadopsi sesuai studi kasus yang ditemukan di wilayah studi penelitian. Seperti Teori implementasi Mirelee Grindle (Grindle, 2017) kemudian digunakan pada dua level: Pertama, akan terlihat secara umum bagaimana implementasi kebijakan yang dikaji menjawab pertanyaan "apa yang terjadi" dan "bagaimana". Grindle mengatakan, proses implementasi kebijakan perlu melihat proses kebijakan hingga tingkat program tertentu dan alokasi pendanaannya; Kedua, untuk membantu menjelaskan temuan tahap pertama yaitu menjawab pertanyaan "mengapa", dilihat bagaimana interaksi proses implementasi dengan hal-hal yang secara umum menurut Grindle menentukan keberhasilan kebijakan. yaitu isi kebijakan dan konteks implementasinya. Kemudian menurut pendapat Grindle akan diuraikan dengan kajian implementasi model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Markulis, 1985) yang menggunakan enam (6) indikator implementasi kebijakan, yaitu: (1) standar kebijakan dan tujuan; (2) sumber daya; (3) karakteristik organisasi pelaksana; (4) komunikasi antar organisasi terkait pelaksanaan kegiatan; (5) sikap pelaksana dan (6) lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. (Ode et al., 2023)

Namun untuk kasus penelitian ini, penulis menggunakan pendapat dari teori Edwards III, bahwa untuk mengukur Keberhasilan kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat unsur tersebut saling terkait dan saling mempengaruhi bagi keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) merujuk pada sistem pelayanan publik di kecamatan yang mengintegrasikan seluruh proses administratif, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, di satu lokasi atau counter pelayanan tunggal. Konsep PATEN diciptakan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan administratif tanpa perlu berkunjung ke berbagai lembaga pemerintah yang berbeda.

Djamarah (2014) mengungkapkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan suatu sistem pelayanan publik yang terkoordinasi, yang dikelola oleh pemerintah setempat, dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik yang dibutuhkan.

PATEN bertujuan untuk mengatasi permasalahan birokrasi yang sering dihadapi oleh masyarakat. Sebelum adanya PATEN, masyarakat seringkali harus mengunjungi berbagai instansi pemerintah yang terpisah untuk mendapatkan layanan administratif. Proses ini seringkali memakan waktu dan tenaga, serta dapat menimbulkan kebingungan karena berbagai persyaratan dan prosedur yang berbeda di setiap instansi.

Dengan adanya PATEN, masyarakat dapat mengurus berbagai layanan administratif di satu tempat yang terpusat di kecamatan. PATEN biasanya memiliki petugas administrasi yang mewakili berbagai instansi terkait. Petugas ini akan membantu masyarakat dalam mengurus berbagai permohonan atau proses administratif yang dibutuhkan.

Keuntungan utama dari PATEN adalah kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan memiliki pusat layanan administratif di kecamatan, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh atau menghabiskan waktu untuk mengurus berbagai layanan tersebut. Selain itu, PATEN juga dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat waktu penyelesaian proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh dokumen atau izin yang di butuhkan lebih cepat.

**Tabel 1.** Data Masyarakat Penyelenggara PATEN (Tahun 2020-2022)

No	Jenis Pelayanan	Capaian Pertahun		
		2020	2021	2022
1.	Surat Izin Usaha Perdagangan Klasifikasi Kecil <200.000.000	46	51	59
2	Surat Izin Gangguan	2	5	8
3	Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Nilai Investasi Rp 50.000 s.d Rp 200.000.000	31	43	54
4	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	48	54	67
5	Izin Usaha Mikro Kecil dan Menengah	0	0	2
6	Izin Lokasi Perumahan, Perkantoran, perusahaan	9	13	21
7	Izin Minimarket Non Waralaba	0	0	0
8	Surat Izin Keramaian	0	29	46
9	Izin Mendirikan Reklame	21	32	43
10	Rekomendasi Izin Prinsip	3	9	11
11	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	4	8	14
12	Surat Keterangan Tidak Mampu	38	40	52
13	Rekomendasi Tower	0	2	5
14	Proposal	56	59	71

15	Surat Ahli Waris	35	41	53
16	Rekomendasi Izin Rencana Pendirian Sekolah TK,SD Swasta,SMP/SMA/SMK	0	0	0
17	Pembuatan Surat Pindah, Domisili penduduk.	33	39	47
18	Pemberian Rekomendasi izin lokasi Pendirian Pasar tradisional /pasar rakyat yang permanen.	1	0	0

Sumber: data diolah, 2023

Dalam konteks ini, peneliti merujuk pada teori Edwards III G.C. (1980) untuk menggali cara implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Wolo, Kabupaten Kolaka. Teori tersebut menegaskan bahwa kualitas pelaksanaan kebijakan publik ditentukan oleh empat aspek kunci: komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana kebijakan, dan kerangka birokrasi.

Pada tahun 2010, pemerintah pusat merilis Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 yang secara khusus menguraikan tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan ini memberikan arahan serta pedoman bagi kecamatan dalam mengimplementasikan layanan administratif yang terpadu. Dokumen ini merinci berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraan PATEN di tingkat kecamatan, termasuk prinsip-prinsip, prosedur, dan standar yang harus diikuti serta diterapkan oleh setiap kecamatan yang menerapkan sistem ini.

Peraturan Menteri Dalam Negeri ini memainkan peran penting dalam menetapkan landasan hukum yang jelas dan spesifik terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dengan adanya pedoman ini, setiap kecamatan memiliki panduan yang terstandarisasi dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat. Pedoman ini juga berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan oleh kecamatan, sekaligus memastikan bahwa setiap kecamatan yang menerapkan PATEN memiliki standar yang seragam dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan ini menegaskan pentingnya integrasi layanan publik di tingkat kecamatan serta memberikan arahan yang spesifik untuk mengintegrasikan berbagai layanan yang sebelumnya tersebar menjadi satu layanan terpadu di kantor kecamatan. Hal ini menjadi acuan bagi kecamatan dalam merancang, mengorganisasi, dan menyelenggarakan layanan administratif yang terintegrasi dan terpadu bagi masyarakat di wilayahnya.

## Komunikasi

Edward III, seperti yang dikutip dalam karya Rulinawaty pada tahun 2018, menggarisbawahi pentingnya konsep komunikasi dalam konteks penyampaian kebijakan. Konsep ini melibatkan proses komunikasi dari pelaku kebijakan (baik itu individu atau lembaga) kepada organisasi atau masyarakat yang terpengaruh oleh kebijakan tersebut. Tidak hanya sebatas penyampaian informasi, konsep komunikasi ini juga menyoroti respons serta tanggapan yang muncul dari para pihak yang terlibat dalam kebijakan.

Dalam konteks komunikasi kebijakan publik, aspek penyampaian pesan harus disertai dengan pemahaman yang baik mengenai pesan yang disampaikan agar dapat dipahami dengan jelas oleh penerima. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan bagaimana pesan tersebut diterima dan direspons oleh pihak yang menerimanya. Respons dan tanggapan dari masyarakat atau organisasi terhadap kebijakan tersebut juga merupakan bagian penting dari proses komunikasi kebijakan yang efektif.

Pernyataan Edward III ini menekankan bahwa komunikasi bukan hanya sebatas pengiriman informasi, tetapi juga melibatkan interaksi yang kompleks antara pelaku kebijakan dan pihak yang terpengaruh oleh kebijakan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kesuksesan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh cara pesan disampaikan, tetapi juga seberapa baik pesan tersebut diterima, dipahami, dan direspons oleh para penerima.

Guntur Setiawan menjelaskan bahwa implementasi melibatkan perluasan aktivitas yang menggabungkan proses interaksi antara tujuan dan langkah-langkah untuk mencapainya. Upaya tersebut juga membutuhkan dukungan dari jaringan birokrasi yang solid. Implementasi bisa diartikan sebagai usaha terencana dan sungguh-sungguh yang mengikuti standar tertentu guna meraih tujuan spesifik. Komunikasi, sebagai proses penyampaian dan pertukaran informasi, ide, perasaan, atau pesan antara individu atau kelompok melalui beragam media dan saluran, melibatkan beberapa elemen termasuk pengiriman, penerimaan, dan pemahaman pesan.

Komunikasi yang dilakukan pada implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat penting untuk memberikan penjelasan yang jelas dan mudah di pahami tentang prosedur, persyaratan atau kebijakan yang terkait dengan layanan administrasi.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori Edward III (dalam Rulinawaty 2018) pada indikator komunikasi yaitu dengan melihat sejauhmana kemajuan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan Wolo dalam hal komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian,

komunikasi ini belum efektif. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, komunikasi yang baik seharusnya mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan memastikan pemahaman yang cukup dari penerima pesan. Serta harus adanya sosialisasi yang berkelanjutan antara kecamatan dan masyarakat. Pertemuan yang di adakan di desa atau kelurahan hanya bersifat satu kali atau jarang dilakukan. Komunikasi yang efektif membutuhkan adanya interaksi yang terus-menerus, baik melalui pertemuan, publikasi, media sosial, atau sarana komunikasi lainnya, untuk memastikan informasi yang relevan dan terkini dapat diterima oleh masyarakat.

### **Sumberdaya**

Pelaksanaan kebijakan sangat tergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai; jika sumber daya yang diperlukan tidak cukup untuk mendukungnya, efektivitas implementasi kebijakan akan terganggu. Tenaga kerja, informasi, otoritas, dan fasilitas merupakan sebagian contoh dari jenis-jenis sumber daya ini.

Faktor terpenting dalam pelaksanaan kebijakan adalah mutu dari sumber daya manusia yang terlibat. Untuk menjalankan kebijakan dengan baik, diperlukan tenaga kerja yang memiliki kualifikasi, kemampuan, dan keahlian yang sesuai.

Solichin menguraikan implementasi sebagai langkah yang diambil oleh individu, pejabat, atau kelompok dari sektor publik atau privat guna meraih sasaran yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Hal ini tercermin melalui kemampuan implementor dalam melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Wolo, Kabupaten Kolaka.

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Wolo, Kabupaten Kolaka belum optimal. Keterbatasan jumlah pegawai pelayanan menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

### **Disposisi**

Disposisi merujuk pada karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti tingkat komitmen, kejujuran, dan sikap demokratis. Sikap pelaksana kebijakan menjadi faktor yang memengaruhi sejauh mana pelaksanaan kebijakan tersebut efektif. Ketika pelaksana kebijakan sejalan dengan isi kebijakan, mereka cenderung melaksanakannya dengan antusias; namun, jika terdapat perbedaan pendapat antara mereka dan pembuat kebijakan, kemungkinan timbulnya berbagai masalah akan meningkat. Sikap terkait dengan pekerjaan, meliputi sikap terhadap individu lain (termasuk persepsi), sikap terhadap pekerjaan itu sendiri (dikenal sebagai kepuasan kerja), dan sikap terhadap entitas organisasi (disebut sebagai komitmen organisasi) menurut Greeberg (2005), memiliki peran penting

dalam konteks ini.

Sesuai dengan hasil penelitian, disimpulkan bahwa secara umum sikap pelaksana ada yang ramah, membantu dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan. Sikap seperti ini membuat masyarakat merasa di hargai dan nyaman saat berinteraksi dengan petugas. Namun terdapat juga petugas yang kurang ramah dan kurang sabar dalam memberikan pelayanan. Selain perbedaan sikap petugas, terkadang masyarakat juga mengalami masalah ketika tidak ada pegawai yang tersedia di bagian pelayanan. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu pegawai tersebut muncul, yang dapat memakan waktu dan efisiensi pelayanan.

### **Struktur Birokrasi**

Tanggung jawab struktur organisasi dalam menerapkan kebijakan memiliki dampak yang signifikan terhadap implementasinya. Aspek-aspek dari struktur organisasi ini terdiri dari dua elemen utama: struktur birokrasi dan mekanisme. Prosedur dan standar kerja berasal dari internal organisasi, sementara fragmentasi dari luar organisasi merupakan karakteristik kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan.

Struktur organisasi memegang peran krusial dalam penerapan kebijakan PATEN, dimana divisi pelayanan sudah terstruktur dengan kehadiran pemimpin pelayanan dan stafnya. Keberhasilan dari mekanisme kerja yang didesain untuk mengatur pelaksanaan kebijakan Struktur birokrasi para pelaksana dalam penyelenggaraan kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Blangkejeren telah berjalan dengan baik dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Pelaksana program PATEN secara konsisten mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, memastikan bahwa SOP menjadi panduan utama dalam mengatur alur kerja di antara mereka. Dari hasil penelitian dan diskusi, terlihat bahwa masyarakat menemukan proses implementasi kebijakan PATEN menjadi lebih aksesibel. Berikut adalah uraian tentang kinerja Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Struktur organisasi yang memiliki ruang lingkup yang besar kerap menghadirkan tantangan dalam melakukan pengawasan yang efektif dan menyebabkan proses birokrasi menjadi lebih rumit dan sulit dipahami. Hal ini mengakibatkan keterbatasan fleksibilitas dalam menjalankan kegiatan organisasi. Dalam konteks ini, kerjasama antara pemerintah dan masyarakat menjadi krusial untuk menerapkan kebijakan ini guna mencapai sasaran yang diinginkan secara bersama-sama.

Di kecamatan, sebuah sistem telah diterapkan untuk mengatasi kesulitan yang mungkin

dihadapi masyarakat dalam pengurusan pelayanan, baik yang bersifat izin maupun non-izin. Pada tahap awal, warga yang mengajukan permohonan harus mengajukan formulir atau dokumen yang diperlukan ke loket pendaftaran. Loket ini berperan sebagai tempat pendaftaran bagi warga yang ingin menyelesaikan dokumennya. Apabila dokumen yang diajukan tidak lengkap, pemohon diminta untuk melengkapinya. Namun, jika dokumen sudah lengkap, dokumen tersebut kemudian diperiksa di tempat yang ditunjuk untuk pemeriksaan dokumen. Menurut peraturan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010, terdapat panduan umum untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Hasil dari serangkaian wawancara menegaskan bahwa struktur birokrasi yang efisien akan memperkuat kesuksesan pembangunan. Peran dan fungsi inti birokrasi, terutama di kalangan pegawai di Kecamatan Wolo, mencakup konstruksi organisasi serta wewenang yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka dalam memberikan layanan yang optimal dan efisien. Birokrasi memiliki sejumlah tujuan dan menjalankan tugasnya di lingkungan yang beragam dan kompleks. Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa sistem birokrasi di Kecamatan Wolo beroperasi dengan baik. Pelaksanaan administrasi terpadu PATEN di kecamatan ini diawasi dan dikendalikan oleh camat yang bertindak sebagai pemimpinnya. Disamping itu, sekretaris Kasi Pelayanan Umum memiliki tanggung jawab atas proses administrasi PATEN. Sistem administrasi terpadu ini memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

## **KESIMPULAN**

hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat Kecamatan Wolo Kabupaten Kolaka belum efektif. Sosialisasi yang berkelanjutan belum terjadi, dengan pertemuan di desa atau kelurahan hanya bersifat satu kali atau jarang dilakukan. Agar komunikasi mencapai hasil yang efektif, diperlukan keterlibatan individu dalam interaksi yang berkelanjutan melalui berbagai cara seperti pertemuan, penyebaran informasi, media sosial, atau alat komunikasi lainnya. Sementara itu, sumberdaya pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Wolo belum terlaksana dengan baik, terutama karena terbatasnya pegawai pelayanan dalam melayani sehingga masyarakat masih belum merasa puas. Disposisi para pelaksana kebijakan juga menjadi perhatian, dengan masih ditemukannya petugas pelayanan yang tidak bersikap ramah. Namun, struktur birokrasi pada Kecamatan Wolo dinilai sudah terlaksana dengan baik, dengan koordinasi dan pengendalian penyelenggaraan PATEN dilakukan oleh camat sebagai pemimpin, dan Kasi pelayanan umum bertanggung jawab dalam proses administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, Haedar dan Antonius Tarigan. "Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan :Perspektif, model dan kriteria pengukurannya, "jurnal baca volume 1 Agustus 2008, *universitas pepabari makassar, 2008, h 117.*
- Al Padil, Rahman. 2016. Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk, Kabupaten Nunukan. Dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4 No.1 : 442-454*
- Budiman, Arief. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kabupaten Solok. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(2), 158-165.*
- Dila Firlena, Amni Z. Rahman. (n.d.). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang
- Djamarah, N. (2014). Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem PATEN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7(2), hal 169.*
- Dwiyanto, Agus. 2015. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jakarta: Elex Media.
- Fitrah Nur Cahya. (2018). Skripsi. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo.* Universitas Negeri Yogyakarta
- Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Balai Pustaka, Jakarta, 2004, hal 39
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho, 5(3), 626-642.*  
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Ode, L., Elwan, M., Kadir, A., Rezkiawaty, S. U., & Qomariyah, E. (2023). Implementation of Covid-19 Budget Policy in Southeast Sulawesi ( Case Study of Budget Refocussing and Reallocation of Regional Revenue and Expenditure Budgets 2020 ). *Journal of Governance and Public Policy, 10(3), 234-252.* <https://doi.org/10.18196/jgpp.v10i3.16108>
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho.*  
<https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik Terpadu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Purwanto dan sulisyastuti, (1991) *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta, hal,21

- Rahmi Ulfah. (2018). Skripsi :*Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak*. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rulinawati, *implementasi kebijakan public* Balai Pustaka, Jakarta, 2018, Hal71-79
- Sri Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung : Cv Indra Praha.
- Subarsono. (2015) *Analisis kebijakan publik : konsep, Teori dan Aplikasi*.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tachjan. 2006. *implementasi kebijakan publik*, cetakan 1, Assosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Vinny Putri Utami. (2020). Skripsi : *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten bengkalis*. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Wahab, solichin addul. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Public*. Malang; Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Winarno, Budi. (2005), *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Persindo
- Wirella. 2004. *Administrsi Publik dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otonomi Daerah; Kerjasama antar Kota Manajemen Publik; Pelayanan Publik Pasca Sarjana* Universitas Diponegoro Semarang.