



Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Sawangan Kota Depok

Jeihan Mahendra Putra^{1*}, Abdul Rahman²

¹⁻² Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Email : jeihanmahendrap@gmail.com^{1*}, abdul.rahman27316@gmail.com²

Abstract. Local governments play a strategic role in public service delivery and are required to undertake rapid, systematic, and sustainable institutional and governance transformation. These demands arise in response to changes in the organizational environment, regulatory developments, and increasing public expectations regarding the quality, effectiveness, and accountability of public services. Improving the capacity of human resources, particularly those managing services and complaints, is a crucial factor in ensuring professional, adaptive, and technology-based services. However, issues with staff competency are still found in public service institutions that interact directly with the public, particularly at the sub-district level. In an effort to improve the quality of public administration services, the government established the Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) policy as stipulated in Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010. This study aims to analyze the implementation of the PATEN policy in Sawangan District, Depok City, using a qualitative approach and descriptive methods. The results indicate that the implementation of PATEN has generally been effective, marked by the fulfillment of substantive, administrative, and technical aspects, and supported by clear regulations. However, public complaint services have not been optimal due to technical constraints in the website-based complaint system.

Keywords: Community; PATEN; Policy Implementation; Services; Sub-district.

Abstrak. Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan dituntut melakukan transformasi kelembagaan serta tata kelola secara cepat, sistematis, dan berkelanjutan. Tuntutan tersebut muncul sebagai respons terhadap perubahan lingkungan organisasi, perkembangan regulasi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya aparatur pengelola pelayanan dan pengaduan, menjadi faktor penting dalam menjamin pelayanan yang profesional, adaptif, dan berbasis teknologi. Namun demikian, permasalahan kompetensi aparatur masih ditemukan pada lembaga pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, terutama di tingkat kecamatan. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik, pemerintah menetapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan, Kota Depok, dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PATEN secara umum telah berjalan efektif, ditandai dengan terpenuhinya aspek substantif, administratif, dan teknis, serta didukung regulasi yang jelas. Namun, layanan pengaduan masyarakat belum optimal akibat kendala teknis pada sistem pengaduan berbasis website.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Kecamatan; Masyarakat; PATEN; Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Proses penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara adil dan merata, hal ini dikarenakan setiap warga negara memiliki hak yang setara serta tanggung jawab yang sama atas kewajiban yang melekat padanya. Penyelenggaraan pelayanan publik diatur melalui regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat sebagai upaya sistematis untuk menjamin kualitas layanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dalam konteks tersebut, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menjamin penerapan prinsip

kesederhanaan, keterjangkauan, serta kebermanfaatan pelayanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi acuan utama dalam menilai kinerja pemerintah, karena masyarakat dapat mengevaluasi kinerja tersebut berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima.

Pemerintah daerah memiliki peranan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat, baik untuk memenuhi kebutuhan dasar maupun kebutuhan khusus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan perlu diperhatikan kembali oleh pemerintah dan dilaksanakan secara optimal, hal ini bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum bagi seluruh warga negara yang dapat dicapai secara efektif.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 mengatur pembagian kewenangan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi, serta pemerintah daerah kabupaten/kota. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pemerintah daerah, berkewajiban secara langsung dalam pemenuhan pelayanan dasar bagi masyarakat. Maka dari itu, untuk menghadapi dinamika penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah dalam terwujudnya pengelolaan pemerintahan yang baik, pemerintah daerah perlu memperhatikan kebutuhan serta tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan tuntutan terwujudnya pengelolaan pemerintahan yang baik dengan menekankan nilai efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pada penerapan pelayanan publik, kecamatan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota, khususnya urusan yang belum ditangani oleh satuan kerja perangkat daerah kabupaten atau perangkat daerah kota di tingkat kecamatan. Salah satu tugas pokok kecamatan yang harus dilaksanakan adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan pada umumnya berupa pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang berfokus pada pengurusan dan penerbitan dokumen-dokumen resmi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kemudian pada praktik penyelenggaraan pelayanan administratif masih ditemukan berbagai permasalahan yang kerap muncul. Ombudsman Republik Indonesia melalui artikelnya berjudul *Red Flag* Sektor Pelayanan Publik Indonesia mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh pola pelaksanaan, dukungan sumber daya

manusia, serta manajemen kelembagaan. Dari aspek pola pelaksanaan, pelayanan publik dinilai masih memiliki sejumlah kelemahan, antara lain rendahnya tingkat responsivitas dan keterbukaan informasi, keterbatasan aksesibilitas, lemahnya koordinasi antarunit, prosedur yang cenderung birokratis, kurangnya perhatian terhadap keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, serta masih ditemukannya praktik pelayanan yang tidak efisien.

Ditinjau dari aspek sumber daya manusia, ditemukan adanya kekurangan mendasar pada pelayanan publik yang berupa rendahnya tingkat kompetensi, karakter profesional, dan empati aparatur dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya pada sudut pandang manajemen kelembagaan, permasalahan lainnya ditemukan pada desain organisasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Struktur organisasi yang cenderung hierarkis menyebabkan proses pelayanan tidak efektif dan tidak terkoordinir antarunit, sehingga menghambat efektivitas dan kualitas pelayanan publik.

Permasalahan tersebut umumnya juga ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada lembaga pelayanan yang memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat, seperti kecamatan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan memerlukan upaya perbaikan dan pembenahan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Dalam upaya menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, dan tepat guna mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan di tingkat kecamatan, pemerintah menetapkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program tersebut diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yang berfungsi sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi secara terintegrasi di lingkungan kecamatan.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dicanangkan pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang sederhana, cepat, dan tepat memiliki dasar hukum yang kuat sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Dalam Pasal 1 ayat (4) peraturan tersebut dijelaskan bahwa PATEN merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang dilakukan secara terintegrasi, mencakup seluruh proses pelayanan mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen dalam satu lokasi pelayanan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa proses pelayanan administratif dirancang untuk dilakukan secara terintegrasi melalui satu loket pelayanan yang menyediakan berbagai jenis layanan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat.

Dengan konsep pelayanan yang terintegrasi dalam satu loket yang tertera pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, penyelenggaraan PATEN tidak hanya berfokus pada penyederhanaan prosedur pelayanan administratif, tetapi juga diarahkan untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan adanya sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pemerintah berupaya menghadirkan inovasi manajemen pelayanan yang mampu mendekatkan layanan kepada masyarakat, mempermudah akses, serta mempercepat proses pelayanan publik di Kecamatan.

Berdasarkan implementasi kebijakan PATEN di sejumlah kecamatan di Indonesia, terdapat beberapa wilayah yang dapat dijadikan rujukan untuk menelaah dinamika pelaksanaan kebijakan tersebut. Salah satunya adalah Kecamatan Duingi di Kota Gorontalo. Hasil penelitian Devie tahun 2021 menunjukkan bahwa pada pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di wilayah tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif. Pada indikator keahlian aparatur pelayanan, ditemukan bahwa belum seluruh pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam pengoperasian teknologi pendukung pelayanan. Selain itu, pada dimensi responsiveness atau daya tanggap, masih terdapat kelemahan pada aspek kedisiplinan pegawai, khususnya terkait ketidaktepatan waktu kembali bekerja setelah jam istirahat siang, yang berdampak pada terhambatnya masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dengan adanya temuan tersebut dapat terlihat bahwa kualitas Aparatur Sipil Negara dan kedisiplinan aparatur menjadi faktor penting dalam mempengaruhi efektivitas penyelenggaraan kebijakan PATEN. (Devie, 2021)

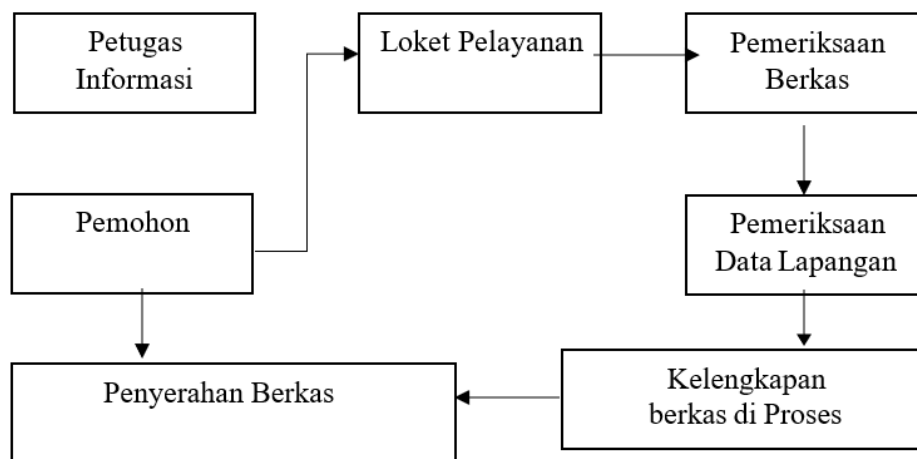
Selanjutnya, hasil penelitian mengenai penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah indikator yang perlu ditingkatkan. Dalam pelaksanaannya, ditemukan permasalahan terkait rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam pengelolaan dokumen pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, pegawai cenderung belum memberikan prioritas yang memadai terhadap pengurusan dokumen tertentu, khususnya dokumen yang berbentuk surat balasan. Selain itu, faktor penghambat lain yang memengaruhi penyelenggaraan kebijakan ini pada Kecamatan Tualang ditemukan adanya ketidakhadiran petugas di loket secara konsisten. Kondisi tersebut karena adanya beban kerja yang berlebih di luar perannya sebagai penanggung jawab loket pelayanan. (Mahmudah, 2022)

Dalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal, Bali, mendapatkan temuan bahwa pelaksanaannya belum dapat terlaksana dengan baik. Hal ini terjadi karena terdapat keterbatasan kompetensi aparatur, khususnya dalam

penguasaan dan pemanfaatan teknologi pendukung pelayanan. Kondisi ini dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan pegawai kecamatan yang relatif rendah, di mana mayoritas pegawai berpendidikan terakhir SMA dan sebagian lainnya hanya lulusan SMP. Selain itu, kurang optimalnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan mekanisme program PATEN turut berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman masyarakat. Hal ini tercermin dari masih ditemukannya masyarakat yang mengajukan berkas pelayanan dengan persyaratan yang belum lengkap. (Asmara, 2021)

Berdasarkan berbagai perspektif dan temuan penelitian mengenai penerapan PATEN di sejumlah kecamatan, dapat diketahui bahwa permasalahan utama dalam implementasi kebijakan tersebut terletak pada aspek kualitas petugas yang berada pada kantor kecamatan. Kualitas sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan, baik dari segi kompetensi, kedisiplinan, maupun kemampuan aparatur dalam menjalankan prosedur pelayanan secara efektif dan responsif.

Kecamatan Sawangan Kota Depok menjadi sebuah wilayah yang melaksanakan kebijakan PATEN yang masyarakatnya menjadi pengguna layanan dengan berinteraksi secara langsung bersama petugas pada meja atau loket pelayanan di kecamatan, sehingga seluruh proses pelayanan administratif terpusat pada satu titik pelayanan.



Gambar 1. Alur Mekanisme Pelayanan

Sumber: Hasil Observasi Langsung

Berdasarkan ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang meliputi pelayanan administratif di bidang perizinan dan non-perizinan, yaitu meliputi :

- Pembuatan Akta Jual Beli/ Akta Hibah/ APHB (Akta Pembagian Hak Bersama).
- Surat Keterangan Lahir.
- Surat Pernyataan Waris.

- d. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- e. Surat Pindah.
- f. Dispensasi Nikah.
- g. Surat Keterangan Domisili Usaha.
- h. Izin Mendirikan Bangunan Pemutihan.
- i. Izin Mendirikan Bangunan.
- j. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
- k. Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- l. Surat Keterangan Domisili / Tempat Tinggal.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki keterkaitan yang erat dengan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengingat kebijakan PATEN pada dasarnya merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan pada tingkat kecamatan dalam mempermudah warga negara untuk memperoleh layanan. Oleh karena itu, hasil pengukuran IKM dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan telah berjalan secara optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pemerintah Kota Depok Tahun 2021

Kode		Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]		[3]	[4]	[5]
A		Kesesuaian Syarat	3,19	79,69	B
B		Kemudahan prosedur	3,15	78,68	B
C		Kecepatan waktu	3,04	75,95	C
D		Kewajaran biaya	3,11	77,82	B
E		Kesesuaian Produk	3,15	78,72	B
F		Kompetensi petugas	3,00	74,92	C
G		Perilaku Petugas	3,02	75,49	C
H		Kualitas Sarana Prasarana	3,13	78,15	B
I		Penanganan pengaduan	2,91	72,81	C

Sumber: Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021

Berdasarkan hasil analisis survei pelayanan Pemerintah Kota Depok tahun 2021, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih tergolong kurang baik, yang tercermin dari capaian nilai kategori C sebanyak 4 point. Secara umum, atribut pelayanan yang diukur telah memperoleh penilaian sangat baik dari responden pengguna layanan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai konversi atribut yang berada di atas angka 75. Namun demikian, hasil analisis juga menunjukkan adanya atribut dengan nilai terendah, yaitu penanganan pengaduan

dengan skor 72,81. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, kompetensi dan kemampuan petugas, serta perilaku aparaturnya yang mencakup kesopanan dan keramahan masih perlu menjadi prioritas perbaikan. Dengan demikian, peningkatan kinerja dalam penanganan pengaduan masyarakat menjadi hal yang penting untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. (Departemen Statiska - FMIPA Institut Pertanian Bogor, 2021)

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Sawangan, ditemukan sejumlah permasalahan yang menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan, padahal Pemerintah Kecamatan Sawangan memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan juga dituntut untuk dilaksanakan secara partisipatif, berlandaskan norma yang berlaku, serta mengacu pada ketentuan yang berlaku. Selain hal tersebut, ditemukan adanya peran sosialisasi yang dilakukan tidak optimal dalam proses menyediakan informasi mengenai kebijakan PATEN secara *online*. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kemudahan akses informasi yang diterima oleh masyarakat, sehingga membatasi partisipasi publik dalam menyampaikan masukan maupun keluhan secara langsung kepada pihak kecamatan terkait penyelenggaraan kebijakan PATEN.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Kebijakan Publik

Ruang lingkup kajian kebijakan publik tergolong sangat luas karena mencakup beragam bidang dan sektor, antara lain ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, serta sektor-sektor lainnya. Selain itu, jika ditinjau dari aspek hierarki, kebijakan publik dapat diterapkan pada berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari tingkat nasional, regional, hingga lokal. Kebijakan tersebut dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah atau provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, hingga keputusan bupati atau wali kota. (Mohamad Steven Alim, 2024)

Menurut Pressman dan Wildavsky, mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu hipotesis yang memuat seperangkat kondisi awal beserta konsekuensi yang dapat diperkirakan. Dalam konteks tersebut, kebijakan publik perlu dibedakan secara jelas dari bentuk kebijakan lainnya, seperti kebijakan yang bersifat privat atau swasta. Perbedaan ini disebabkan oleh

adanya keterlibatan unsur-unsur di luar pemerintah yang turut memengaruhi perumusan dan pelaksanaan kebijakan tersebut. (Suri, 2024)

Menurut Woll menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan kumpulan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, baik melalui tindakan langsung maupun melalui lembaga-lembaga yang memiliki pengaruh terhadap kehidupan sosial. Sejalan dengan pandangan tersebut, Chandler dan Plano mendefinisikan kebijakan publik sebagai upaya pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara strategis guna menyelesaikan berbagai permasalahan publik atau pemerintahan. (Syahrudin, 2019)

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat diketahui bahwa kebijakan publik dapat dikatakan sebagai serangkaian keputusan dan tindakan, termasuk keputusan untuk tidak bertindak, yang ditetapkan oleh pemerintah dengan tujuan tertentu guna mengatasi permasalahan publik serta memenuhi kepentingan masyarakat secara luas. Kebijakan yang mengatur pelaksanaan suatu tindakan umumnya yang dibentuk dalam peraturan perundang-undangan, sehingga memiliki sifat mengikat dan daya paksa dalam penyelenggaraan sektor publik.

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi menjadi sebuah proses penelaahan dalam implementasi suatu program yang telah dijalankan, dengan tujuan untuk meramalkan, mengendalikan, serta mempertimbangkan arah pelaksanaan kebijakan kedepannya dengan tujuan menjadi lebih baik. Tujuan utama evaluasi adalah melakukan penyempurnaan atau perbaikan terhadap suatu program pada masa yang akan datang. Evaluasi dapat dimaknai sebagai proses pemberian nilai terhadap kualitas suatu objek atau kegiatan. Selain itu, evaluasi juga dipandang sebagai rangkaian aktivitas dalam merencanakan, mengumpulkan, serta menyajikan informasi yang diperlukan sebagai dasar dalam merumuskan berbagai alternatif keputusan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan merupakan proses yang dilakukan secara sistematis untuk menilai dan menetapkan sejauh mana tujuan yang telah dirumuskan dapat tercapai.

Menurut William N. Dunn (2003), evaluasi kebijakan didasarkan pada enam kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan. Efektivitas menilai sejauh mana kebijakan mencapai tujuan yang ditetapkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara hasil yang dicapai dan sumber daya yang digunakan. Kecukupan menunjukkan kemampuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah, sementara kesamaan menekankan pada pemerataan manfaat dan beban kebijakan secara adil. Responsivitas mengukur sejauh mana kebijakan mampu menjawab kebutuhan kelompok

sasaran, dan ketepatan menilai kesesuaian tujuan kebijakan dengan nilai serta asumsi yang mendasarinya. (Gita Aliyah Indraswari, 2024)

Pelayanan Publik

Menurut Moenir, pelayanan umum dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh individu maupun kelompok, dengan berlandaskan pada berbagai faktor melalui penerapan sistem, prosedur, dan metode tertentu, yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan hak-hak mereka. Secara hakiki, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang mencerminkan realisasi tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Erika Revida, 2021)

Menurut Sumaryadi, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok utama. Pertama, pelayanan publik yang bersifat umum dan tidak ditujukan pada individu tertentu, melainkan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas, yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana transportasi, fasilitas kesehatan, lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, serta layanan umum lainnya. Kedua, pelayanan publik yang bersifat individual, yaitu layanan yang diberikan kepada setiap orang secara personal, seperti penerbitan kartu identitas penduduk dan dokumen administratif lainnya. (Nurdin, 2017)

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dikemukakan, dapat diketahui pelayanan publik menjadi sebuah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan pada sebuah organisasi atau instansi, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sistem pelayanan publik terintegrasi di tingkat kecamatan yang mencakup seluruh proses administrasi dalam satu lokasi. Program ini bertujuan menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendekatkan akses layanan kepada masyarakat. (Muhammad Roisul Muttaqin, 2025)

Penyelenggaraan kebijakan PATEN bertujuan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem loket terpadu, di mana warga cukup menyerahkan dokumen dan menunggu pemberitahuan setelah proses administrasi selesai. Agar kecamatan dapat berfungsi sebagai pusat pelayanan masyarakat, salah satu persyaratan yang harus dipenuhi adalah pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati atau Wali Kota kepada Camat. Melalui implementasi PATEN, lokasi pelayanan di kecamatan menjadi lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat dibandingkan dengan kantor pelayanan di tingkat kota.

3. METODE PENELITIAN

Berdasarkan topik pembahasan yang akan dikaji, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan sebagai strategi penelitian yang bertujuan untuk memaparkan serta menjelaskan temuan penelitian secara sistematis melalui proses analisis terhadap permasalahan yang diteliti, dengan mengintegrasikan data yang diperoleh dari subjek dan objek penelitian. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan mengelola dan menyusun data kualitatif yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, studi kepustakaan, serta dokumentasi. (Ramdhan, 2021)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, diketahui bahwa pelaksanaan sosialisasi program oleh Kecamatan Sawangan belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut tercermin dari masih adanya sebagian masyarakat yang belum memahami bahwa program PATEN merupakan kebijakan pelayanan publik yang telah diterapkan di Kecamatan Sawangan. Kurangnya pemahaman tersebut disebabkan oleh terbatasnya metode sosialisasi yang dilakukan, di mana pihak kecamatan hanya mengandalkan papan informasi yang berisi penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan, tanpa disertai upaya sosialisasi yang lebih komunikatif dan menyeluruh.

Sosialisasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) idealnya dilaksanakan secara sistematis dan bertahap sejak awal proses implementasi di Kecamatan Sawangan. Pada tahap awal, sebelum kebijakan PATEN diterapkan secara operasional, aparatur Kecamatan Sawangan seharusnya terlebih dahulu memperoleh pembekalan yang komprehensif mengenai konsep, tujuan, mekanisme, serta prosedur pelaksanaan PATEN. Pembekalan ini penting sebagai upaya penyamaan persepsi dan peningkatan kapasitas aparatur agar mampu menjalankan kebijakan secara efektif dan konsisten. Bentuk pembekalan dapat dilakukan melalui kegiatan pertemuan atau forum diskusi yang melibatkan perangkat Kecamatan Sawangan dan perwakilan kelurahan, dengan menghadirkan narasumber dari Kantor Wali Kota Depok untuk memberikan penjelasan mendalam terkait substansi dan teknis pelaksanaan PATEN.

Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Sawangan sebagai kelompok sasaran kebijakan. Sosialisasi ini dapat dilakukan secara terstruktur di tingkat kelurahan dengan melibatkan masyarakat, khususnya para ketua RT dan

RW sebagai perpanjangan tangan informasi di lingkungan masing-masing. Dalam kegiatan tersebut, aparatur kecamatan memberikan penjelasan mengenai tujuan kebijakan PATEN, jenis layanan yang disediakan, prosedur pelayanan, serta persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Melalui sosialisasi yang dilakukan secara langsung dan partisipatif ini, diharapkan masyarakat memperoleh pemahaman yang utuh mengenai kebijakan PATEN.

Pelaksanaan sosialisasi secara bertahap dan menyeluruh tersebut diharapkan dapat meminimalkan tingkat ketidaktahuan dan kesalahpahaman masyarakat terhadap kebijakan PATEN. Selain itu, proses ini juga berfungsi untuk meningkatkan kemampuan aparatur Kecamatan Sawangan dalam mengomunikasikan kebijakan pelayanan publik secara jelas, transparan, dan akuntabel.

Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa efisiensi dalam penerapan kebijakan PATEN berkontribusi kepada terciptanya kepastian waktu bagi pengguna layanan. Ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Sawangan menjadi aspek yang krusial, karena penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan mampu meminimalkan waktu tunggu masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam penerapan kebijakan PATEN, Kecamatan Sawangan perlu memperhatikan jenis dan bentuk manfaat yang dihasilkan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Manfaat tersebut tercermin melalui dampak positif yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat, antara lain tingkat kepuasan pelayanan serta adanya jaminan kepastian waktu selama proses pelayanan di Kantor Kecamatan Sawangan. Penulis memandang bahwa manfaat yang diperoleh dari implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan menunjukkan indikator keberhasilan suatu kebijakan, yakni ketika kebijakan tersebut mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi kelompok sasarannya sehingga memperoleh dukungan yang luas. Sebaliknya, kebijakan yang hanya memberikan manfaat terbatas cenderung kurang mendapatkan dukungan dari kelompok sasaran. Oleh karena itu, dalam implementasi suatu kebijakan publik, perhatian terhadap jenis manfaat dan dampak yang dihasilkan menjadi aspek penting agar kebijakan dapat terlaksana secara optimal dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Kecukupan

Berdasarkan temuan wawancara di Kantor Kecamatan Sawangan, perubahan yang ditargetkan dalam implementasi kebijakan PATEN menekankan pada pentingnya koordinasi sebagai instrumen utama dalam pelaksanaan kebijakan publik. Untuk mencapai target perubahan tersebut maka perlu adanya koordinasi yang terbangun melalui komunikasi yang efektif antar sektor pelaksana yang berperan dalam meminimalkan potensi kesalahan selama

proses implementasi kebijakan PATEN. Interaksi yang dilakukan oleh petugas pelayanan PATEN melalui forum koordinasi diantara pihak internal memungkinkan terciptanya keselarasan pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi masing-masing pelaksana kebijakan. Melalui komunikasi yang jelas dan terstruktur, pelaksanaan program PATEN dapat berlangsung secara konsisten serta menghindari perbedaan penafsiran dalam penyampaian kebijakan kepada masyarakat di Kecamatan Sawangan.

Maka dari itu, koordinasi sebagai bagian penting dari proses komunikasi yang harus dilakukan secara berkelanjutan. Indikator keberhasilan koordinasi dalam konteks kebijakan PATEN tercermin dari kemampuan para pemangku kepentingan di Kecamatan Sawangan dalam menyampaikan informasi kebijakan secara tepat kepada masyarakat sebagai penerima informasi, melalui pemanfaatan berbagai media komunikasi sebagai saluran penyampaian yang komprehensif. Dalam perspektif pelayanan publik, efektivitas koordinasi antar pihak terkait ditunjukkan oleh tersampainya kebijakan yang telah dirumuskan secara jelas, baik kepada objek kebijakan, yaitu masyarakat, maupun kepada subjek kebijakan, yakni aparatur pemerintah. Lebih dari sekadar proses penyampaian informasi, pemerintah Kecamatan Sawangan juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pesan kebijakan PATEN benar-benar dipahami oleh aparatur dan masyarakat, sehingga implementasi kebijakan dapat terlaksana dengan baik.

Kesamaan

Melalui hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sawangan, temuan terkait kepatuhan dan daya tanggap pelaksana menunjukkan adanya respons timbal balik yang baik antara pihak kecamatan dan masyarakat. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa masyarakat memberikan dukungan yang kuat terhadap keberlangsungan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan. Dukungan tersebut didorong oleh persepsi masyarakat bahwa kebijakan PATEN memberikan manfaat nyata, khususnya dalam meningkatkan efisiensi waktu dan efektivitas pelayanan. Selain itu, mekanisme penyampaian saran dan kritik dari masyarakat kepada Kantor Kecamatan Sawangan telah berjalan dengan baik, di mana setiap masukan diterima secara terbuka dan diberikan penjelasan secara rinci oleh aparatur terkait.

Pada aspek ini, fokus evaluasi diarahkan pada sejauh mana kesetaraan sikap dan perlakuan yang ditunjukkan oleh pelaksana dalam menanggapi kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan. Kepatuhan dan daya tanggap aparatur merupakan komponen penting dalam proses implementasi kebijakan, karena mencerminkan komitmen pelaksana dalam

menjalankan tugas pokok dan fungsinya agar kebijakan PATEN dapat dilaksanakan secara optimal, efektif, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Dalam hal ini, Kecamatan Sawangan dituntut untuk bersikap tegas dalam pengawasan regulasi pelayanan administrasi serta melakukan upaya edukatif guna mengubah pola pikir masyarakat dari yang sebelumnya kurang memahami kebijakan PATEN menjadi memiliki pemahaman dan dukungan terhadap kebijakan tersebut. Selain aspek kepatuhan, ketanggapan aparatur juga menjadi indikator penting. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Sawangan memperoleh respons positif dari masyarakat di seluruh tingkatan birokrasi, yang didukung oleh kinerja sejumlah pegawai yang memiliki daya tanggap tinggi dalam memberikan pelayanan publik, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal.

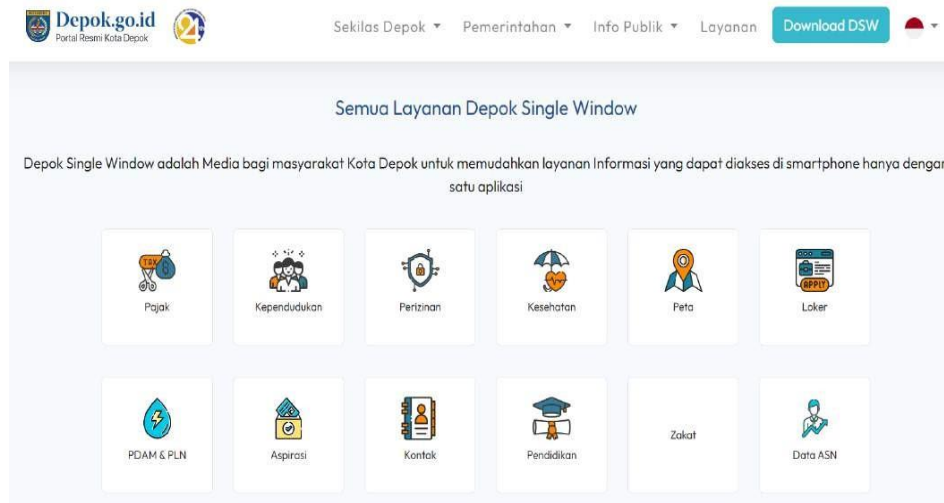
Maka dari itu peran dan tanggung jawab aparatur terbentuk sebagai konsekuensi dari penerimaan wewenang yang diberikan. Tanggung jawab yang dijalankan harus sejalan dengan kewenangan yang dimiliki, serta muncul dari hubungan struktural antara atasan dan bawahan dalam organisasi. Dalam rangka mewujudkan tanggung jawab tersebut, Kecamatan Sawangan melakukan berbagai upaya, antara lain dengan memberikan jaminan dan kemudahan dalam proses pelayanan. Upaya ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan PATEN sehingga dapat diterima dengan baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, prinsip kesetaraan yang diterapkan oleh Kecamatan Sawangan, yang melibatkan seluruh aparatur kecamatan, telah diarahkan pada upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Kewenangan yang diberikan kepada masing-masing aparatur dinilai memadai dan mampu menjadi stimulus positif dalam setiap tahapan implementasi kebijakan PATEN. Ketika aparatur sebagai pelaksana kebijakan menunjukkan sikap tanggung jawab yang konstruktif, khususnya dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat, hal tersebut secara tidak langsung mendorong munculnya respons positif dari masyarakat dalam bentuk meningkatnya partisipasi. Dengan demikian, aparatur Kecamatan Sawangan dapat menempatkan diri secara jelas dan strategis dalam menyikapi serta melaksanakan kebijakan PATEN secara efektif.

Responsivitas

Berdasarkan hasil dokumentasi di Kantor Kecamatan Sawangan, ketersediaan aksesibilitas informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat merupakan kebutuhan penting dalam mendukung implementasi kebijakan PATEN. Informasi mengenai PATEN maupun data pelayanan Kecamatan Sawangan telah disediakan melalui media berbasis internet, yang ditunjukkan dengan keberadaan informasi pelayanan pada laman Depok Single Window.

Namun demikian, masyarakat masih menilai bahwa penyediaan informasi secara daring yang hanya mengandalkan website tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi, sehingga diperlukan pengembangan dan diversifikasi saluran informasi yang lebih efektif.



Gambar 2. Website *Depok Single Window*

Sumber: <https://dsw.depok.go.id/>

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui terdapat beberapa jenis pelayanan yang ditampilkan kepada pengunjung website tersebut untuk mempermudah aksesibilitas informasi mengenai pelayanan administrasi.

Selanjutnya melalui kegiatan observasi diketahui juga Kantor Kecamatan Sawangan memiliki keterbatasan dalam jumlah sumber daya manusia. Sumber daya tersebut mencakup jumlah staf, kompetensi pelaksana, ketersediaan informasi yang relevan dan memadai untuk mendukung implementasi kebijakan, serta pemenuhan sumber daya pendukung dalam pelaksanaan program. Selain itu, terdapat kewenangan yang berfungsi sebagai dasar untuk mengarahkan pelaksanaan kebijakan PATEN agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, serta dukungan fasilitas penunjang berupa pendanaan dan sarana prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan program.

Pemerintah Daerah <i>Local Government</i>	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
Pemerintah Daerah Kecamatan Sawangan	11	4	15
Pemerintah Daerah Kelurahan Pengasinan	5	2	7
Pemerintah Daerah Kelurahan Bedahan	9	2	11
Pemerintah Daerah Kelurahan Pasir Putih	4	2	6
Pemerintah Daerah Kelurahan Sawangan Baru	4	4	8
Pemerintah Daerah Kelurahan Sawangan	4	2	6
Pemerintah Daerah Kelurahan Kedaung	4	1	5
Pemerintah Daerah Kelurahan Cinangka	4	3	7

Gambar 3. Jumlah ASN di Kecamatan Sawangan Tahun 2023

Sumber: Kecamatan Sawangan Dalam Angka Tahun 2024

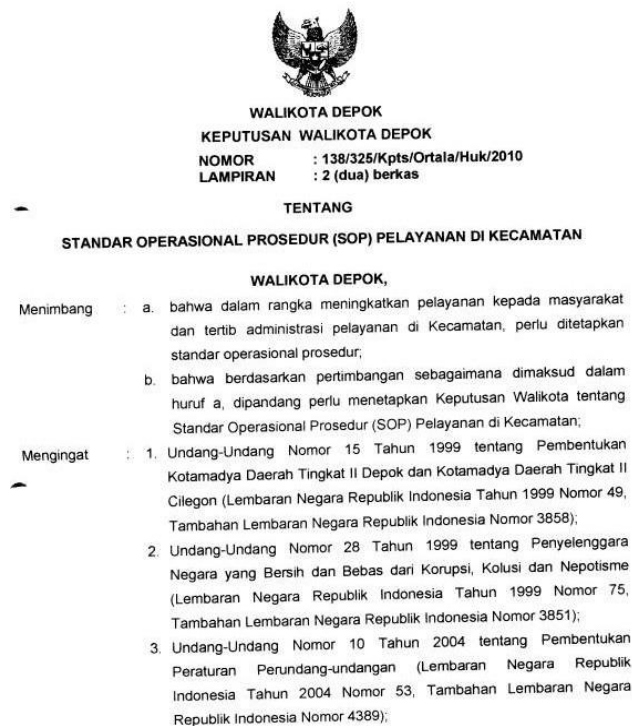
Namun demikian melalui hasil wawancara yang dilakukan Mayoritas informan yang berasal dari masyarakat menyatakan bahwa aparatur di Kecamatan Sawangan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan kooperatif dalam membantu proses pelayanan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting, karena faktor manusia menjadi penentu utama keberhasilan pelaksanaan pekerjaan maupun munculnya hambatan dalam suatu proses pelayanan. Oleh karena itu, peran SDM menuntut para pengelola atau pengendali organisasi untuk terus mengembangkan konsep, metode, serta strategi pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Ketepatan

Ketepatan dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan tercermin dari pemenuhan persyaratan yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat, yang meliputi persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Selain itu, ketepatan kebijakan juga ditunjukkan melalui mekanisme penyelenggaraan PATEN yang telah diatur secara sistematis, serta kemampuan Kecamatan Sawangan dalam mengidentifikasi dan mengelola faktor-faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan PATEN.

Selanjutnya melalui hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa kepentingan yang memengaruhi implementasi kebijakan PATEN berkaitan dengan terpenuhinya persyaratan substantif, administratif, dan teknis dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Pelaksanaan kebijakan tersebut didukung oleh mekanisme yang jelas dan terstruktur, sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Wali Kota Depok Nomor 325 Tahun 2010 tentang

Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang menjadi pedoman bagi pegawai Kecamatan Sawangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, implementasi kebijakan PATEN masih menghadapi sejumlah hambatan, antara lain keterbatasan jumlah pegawai pada loket pelayanan serta minimnya informasi yang diterima masyarakat mengenai kebijakan PATEN, sehingga menyebabkan sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme pelayanan di Kantor Kecamatan Sawangan.



Gambar 4. Surat Keputusan Walikota Depok

Sumber: Dokumentasi Pada Kecamatan Sawangan

Pada aspek ketepatan, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan menunjukkan adanya potensi perubahan dalam hubungan sosial, politik, dan ekonomi masyarakat setempat. Kebijakan PATEN dalam pelaksanaannya melibatkan beragam kepentingan langsung ataupun tidak langsung dapat mempengaruhi tahapan implementasi kebijakan. Pemenuhan aspek substantif, administratif, dan teknis yang didukung oleh penerapan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, selain terpenuhinya aspek-aspek tersebut serta keberadaan SOP sebagai pedoman pelaksanaan kebijakan, diperlukan pula penguatan sumber daya manusia, khususnya melalui penambahan jumlah pegawai. Upaya ini penting untuk mengatasi hambatan berupa keterbatasan aparatur, terutama pada loket pelayanan, sehingga dapat tercipta keselarasan di antara berbagai kepentingan yang terlibat pada penerapan kebijakan PATEN di Kantor Kecamatan Sawangan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara komprehensif, dapat disimpulkan bahwa kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sawangan telah diimplementasikan dalam jangka waktu yang relatif lama, namun pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala sehingga belum dapat dinyatakan berjalan secara efektif. Hambatan utama yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan tersebut adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia, khususnya pada loket pelayanan, yang berdampak pada optimalisasi proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kegiatan sosialisasi kebijakan PATEN kepada masyarakat, terutama melalui media berbasis internet, masih belum dilakukan secara maksimal. Kondisi ini menyebabkan masih ditemukannya sebagian masyarakat yang belum mengetahui secara utuh keberadaan, tujuan, maupun mekanisme pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Sawangan.

Meskipun demikian, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sawangan tetap menunjukkan hasil dan dampak positif bagi pihak kecamatan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Kebijakan ini dinilai mampu meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi, terutama dari aspek kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan. Masyarakat merasakan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang ditandai dengan berkurangnya waktu tunggu, meningkatnya kenyamanan, serta adanya kepastian waktu dalam proses pelayanan. Kepuasan masyarakat juga tercermin dari penilaian positif terhadap kinerja aparatur Kecamatan Sawangan yang dinilai sigap dan membantu dalam menyelesaikan kebutuhan pelayanan administrasi.

Kemudian, Kecamatan Sawangan sebagai pelaksana kebijakan PATEN menunjukkan tingkat responsivitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap aparatur pelayanan yang ramah, sopan, dan bersedia memberikan penjelasan secara jelas dan rinci kepada masyarakat. Namun, di sisi lain, masih terdapat kelemahan dalam penyediaan sarana pengaduan pelayanan, khususnya melalui media daring. Website resmi Kecamatan Sawangan yang seharusnya menjadi saluran utama pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat sering mengalami gangguan teknis, sehingga belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Akibatnya, masyarakat yang ingin menyampaikan saran, kritik, maupun keluhan masih harus mengandalkan media komunikasi alternatif seperti WhatsApp atau menyampaikan secara langsung dengan mendatangi Kantor Kecamatan Sawangan.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Alim, M. S. (2024). *Ilmu politik & kebijakan publik*. Mega Press Nusantara.
- Hendrayady, A., et al. (2023). *Manajemen pelayanan publik* (D. P. Sari, Ed.). Global Eksekutif Teknologi.
- Ismail Nurdin. (2017). *Etika pemerintahan: Norma, konsep, dan praktik bagi penyelenggara pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.
- Marwiyah, S. (2022). *Kebijakan publik administrasi: Perumusan, implementasi, pelaksanaan, analisis, dan evaluasi kebijakan publik*. CV Mitra Ilmu.
- Marto, S. (2021). *Manajemen pelayanan publik*.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan publik: Tinjauan perencanaan, implementasi, dan evaluasi*. Brilliant.
- Suparno. (2017). *Implementasi kebijakan publik dalam praktik*. Dwiputra Pustaka Jaya.
- Suri, D. M. (2024). *Kebijakan publik: Sebuah model implementasi kebijakan dalam mengatasi permasalahan gelandangan dan pengemis*.
- Syahrudin. (2019). *Implementasi kebijakan publik: Konsep, teori, dan studi kasus*. Nusamedia.

Jurnal dan Karya Ilmiah

- Amrullah. (2020). *Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Kapuas Timur* [Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB].
- Asmara, I. G. O. (2021). *Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung Provinsi Bali* [Disertasi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Devie, N. S. (2021). *Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo* [Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Indraswari, G. A., Anjani, R. R., & Jamal, A. (2024). Evaluasi keputusan pemerintah melalui pasar murah dalam menjaga stabilisasi harga bahan pokok di Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(2), 14.
- Mahmudah, S. N. I. (2022). *Analisis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak* [Disertasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].

- Muttaqin, M. R., & Isnawati, S. I. (2025). Peran sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam mengoptimalkan layanan publik di Kecamatan Bancak. *Jurnal Inovasi Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 1–6.
- Putra, F., & Nangameka, T. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(1), 41–58.
- Rahadian, A. (2019). Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(1).
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Wahyuni, S. (2020). Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 2(2).

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Peraturan Wali Kota Depok Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
- Peraturan Wali Kota Depok Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Depok Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Website

- Ombudsman Republik Indonesia. (2024, May 8). *Tiga tugas pertama pejabat publik setelah dilantik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tiga-tugas-pertama-pejabat-publik-setelah-dilantik>
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2024, January 19). *Peraturan Wali Kota Depok Nomor 5 Tahun 2022*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/225945/perwali-kota-depok-no-5-tahun-2022>