

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DALAM PENGURUSAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
DI KECAMATAN KERTASEMAYA  
KABUPATEN INDRAMAYU  
PROVINSI JAWA BARAT**

Raihanah Putri Nurliyana  
NPP. 30.0575

*Asdaf Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah  
Email: raihanahp12345@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Sumarsono., MDM

**ABSTRACT**

**Problems/Background (GAP):** Kecamatan Integrated Administration Service (PATEN) is a management innovation in order to facilitate, bring closer and accelerate services regarding administration, both licensing and non-licensing at the sub-district level. The process starts from application to issuance of documents in one place, but sometimes experiences problems such as the way of service, illegal levies, and people who still do not understand the necessary requirements.

**Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Kertasemaya District, Indramayu Regency. As well as wanting to know the inhibiting and supporting factors of the PATENT itself.

**Method:** The form of research used is qualitative descriptive using an inductive approach. The informant determination techniques used are quota procedures and purposive sampling. The source of this research data is the results of interviews and PATENT documents. The data collection techniques used are structured interview techniques, participatory observation and documentation. Data analysis carried out is data reduction, data presentation, and conclusions.

**Results/Findings:** The results of this study indicate that the effectiveness of the PATEN is based on existing regulations as well. This is also supported by other inhibiting and supporting factors as well

**Conclusion:** Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of PATENT in making SKTM in general can be concluded to be effective, but it can be maximized through indicators that have not gone well. The author's suggestion is to make improvements to facilities and infrastructure that support the implementation of PATEN, multiply information related to the requirements of the service and provide incentives to outstanding employees to provide moivasi..

**Keywords:** Effectiveness, Service, District Integrated Administration Services (PATEN), Certificate of Incapacity (SKTM)

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka memudahkan, mendekatkan dan mempercepat pelayanan mengenai admnisitrasi, baik perizinan maupun non perizinan di tingkat kecamatan. Prosesnya dimulai dari permohonan sampai terbitnya dokumen dilaksanakan dalam satu tempat, akan tetapi terkadang mengalami masalah seperti cara pelayanan, pungutan liar, dan masyarakat yang masih belum mengerti mengenai persyaratan yang diperlukan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari penyelenggaraan Pelayanan Admiistrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu. Serta ingin mengetahui faktor penghambat dan pendukung dari PATEN itu sendiri.

**Metode:** Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah prosedur kuota dan *purposive sampling*. Sumber data penelitian ini adalah hasil wawancara dan dokumen PATEN. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik wawancara terstruktur, observasi partisipatif dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

**Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keefektivitasan dari PATEN tersebut didasari dengan regulasi yang ada jug. Hal tersebut jug di dukung oleh faktor penghambat dan pendukung lainnya juga.

**Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN dalam pembuatan SKTM secara umum dapat disimpulkan sudah efektif, namun bisa saja lebih dimaksimalkan melalui indikator yang belum berjalan baik.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu tugas dari pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya. Baik di sistem maupun sumberdaya nya. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 yaitu “Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik”. Sehingga pemerintah harus memberikan pelayanan publik secara efektif, efisien, akuntabel dan transparan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Fungsi pelayanan sendiri merupakan salah satu dari ke-empat fungsi utama pemerintahan, yaitu pengaturan, pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan. Fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah Pusat dan pemerintah Daerah terletak pada kewenangan masing-masing.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintah negara yang menganut prinsip pemencaran kekuasaan secara vertikal yang dikenal dengan istilah desentralisasi, yakni membagi kewenangan kepada pemerintah daerah bawahan dalam bentuk penyerahan kewenangan. Karena hal ini, mengakibatkan

lahirnya model pemerintahan daerah yang menghendaki adanya otonomi, dimana kekuasaan negara terbagi antara pemerintah pusat disatu pihak dan pemerintah daerah di pihak lain.

Prinsip otonomi nyata menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 adalah suatu prinsip untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berda sarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan memiliki potensi untuk tumbuh sesuai kekhasan daerah tersebut.

Kecamatan merupakan penyeleggara pemerintah umum di Kabupaten/Kota yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakatnya. Seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan yang menyatakan bahwa camat bertugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan meakukan percepatan pencapaian standar minimal di wilayahnya. Tujuan dari kebijakan ini agar tercapainya pelayanan yang cepat serta jarak yang mudah dijangkau.

Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menetapkan sebuah program inovasi yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dalam Permendagri Nomor 4 tahun 2010 dan kemudian ditindak lanjuti oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tahun 2010 tentang Pentunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan administratif di kecamatan secara optimal.

Berdasarkan Latar Belakang diatas penulis tertarik untk melaksanakan penelitian mengenai implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kertasemaya dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM PENGURUSAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KECAMATAN KERTASEMAYA KABUPATEN INDRAMAYU PROVINSI JAWA BARAT”**.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

**Tabel 1. 1**  
**Data Pembuat SKTM 2022**

Bulan	Sebelum Data Terintegrasi dengan DTKS	Sesudah Data Terintegrasi dengan DTKS
Juni	54 Warga	19 Warga
Juli	50 Warga	18 Warga
Agustus	58 Warga	20 Warga
September	60 Warga	20 Warga

Sumber:Dokumen SKTM Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Kertasemaya

Berdasarkan data diatas, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam proses pelayanan publik. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak Kecamatan Kertasemaya masih banyak warga yang ingin membuat SKTM hanya membawa surat pengantar dri RT/RW dan desa disertai mengetahui camat, lampiran fotokopi KTP dan KK serta dokumentasi keadaan tempat tinggal atau rumah yang sedang ditempati sekarang. Sementara, regulasi sekarang berubah yakni masyarakat diwajibkan membawa surat rekomendasi tersebut dan datanya harus sudah terdaftar di data Kementerian Sosial yakni Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Namun, masyarakat Kecamatan Kertasemaya masih banyak

yang tidak menjalankan aturan tersebut sehingga banyak permintaan untuk pembuatan SKTM yang ditolak.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Pertama, Tias Vela Erdina dan Dyah Hariani (2017, Universitas Diponegoro) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.” Penelitian ini menggunakan variable Efektivitas dengan lokus di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Persamaan peneliti dengan Tias Vela Erdina dan Dyah Hariani ini terapat pada objek yang diteliti yakni mengenai PATEN, sementara perbedaannya terdapat pada Tias Vela menggunakan teori Efektivitas oleh Sondang P. Siagian, sementara penulis menggunakan teori Efektivitas oleh Steers serta Lokus Penelitian. Jenis penelitian yang digunakan Tias Vela Erdina dan Dyah Hariani yakni kualitatif dengan metode deskriptif, analisis data model interaktif dengan Teknik kualitatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan penelitian lapangan dengan melakukan observasi, dokumen, studi kepustakaan dan wawancara.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas PATEN di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Pendekatan sumber, fasilitas penunjang PATEN sudah tersedia cukup lengkap untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.
2. Pendekatan proses, komunikasi tercipta dinamis dan selalu menerapkan budaya musyawarah masih memiliki kendala pada ciri lingkungan yakni keterbatasan jumlah pegawai dan dari luasnya wilayah Kecamatan Gunungpati serta perbedaan latar belakang Pendidikan masyarakat setempat Pendekatan sasaran, dalam hal ini harus menggunakan sistem jemput bola.

Kedua, Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, Safrul Rijali (2019, Stia Tabalong) melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.” Penelitian ini menggunakan variable Efektivitas dengan lokus di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. Persamaan dengan penelitian ini yakni pada objek yang diteliti mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). , sementara perbedaannya terdapat pada Ai Sri Wahyuni menggunakan teori Efektivitas oleh Sondang P. Siagian, sementara penulis menggunakan teori Efektivitas oleh Steers dan lokus penelitian. Jenis penelitian yang digunakan Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, Safrul Rijali penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, Analisis data dengan Analisis Data Kualitatif Mohammad Ali, Pengumpulan data dengan melalui observasi, wawancara, angket dan dokumentasi, Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi: sumber, teknik, waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas PATEN di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Faktor waktu: Kurang efektif
2. Faktor kecermatan: Sudah efektif

### 3. Faktor gaya pemberian pelayanan : Sangat efektif

Ketiga, Zuchri Abdussamad, Ritmon Amala (2019) melakukan penelitian dengan judul “ Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara”. Penelitian ini menggunakan variable Strategi dengan lokus di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Persamaan dengan penelitian ini yakni pada membahas tentang pelayanan publik, sementara perbedaannya terdapat pada Zuchri memfokuskan penelitiannya pada meningkatkan kompetensi aparatur, mengembangkan SOP dan SPM, serta meningkatkan sarana prasarana penunjang oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Teori dan Lokus Penelitian. Jenis penelitian yang digunakan Zuchri Abdussamad, Ritmon Amala Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Sumber daya manusia di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara masih sangat minim.
2. Pengembangan SOP dan SPM di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum terlaksana dengan optimal.
3. Sarana prasarana di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara masih minim dan belum memadai.
4. Pandangan masyarakat yang kurang baik terhadap pelayanan publik.

Keempat, Dila Firlena, Amni Z Rahman (2014, Universitas Diponegoro) melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.” Penelitian ini menggunakan variable Strategi dengan lokus di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Persamaan dengan penelitian ini yakni pada Objek yang diteliti mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sementara perbedaannya terdapat pada Teori dan Lokus Penelitian. Jenis penelitian yang digunakan Dila Firlena, Amni Z Rahman Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, Analisis data menggunakan pendekatan penelitian fenomenologi, Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumen, Validitas data menggunakan Teknik triangulasi. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah, dalam Pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bergas telah memenuhi syarat penyelenggaraan PATEN namun masih memiliki kekurangan pada sarana prasarana dan pelaksana teknis. Selain itu perlu adanya penambahan sumber daya manusia dan peningkatan pengetahuan dan keterampilan.

Kelima, Firda Anggraini Asti, Normajatun, Sugianno (2020, IPDN) melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Sistem Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.” variable efektivitas dengan lokus di Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. Persamaan dengan penelitian ini yakni pada Membahas efektivitas pelayanan publik), sementara perbedaannya terdapat pada Teori dan Lokus Penelitian. Jenis penelitian yang digunakan Firda Anggraini Asti, Normajatun, Sugianno Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif

Analisis data menggunakan pendekatan model interaktif menurut Sugiyono. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah, Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelaihari masih kurang efektif dan belum maksimal, karena masih ditemukan beberapa permasalahan seperti kurangnya sumberdaya aparatur pelayanan dan kesadaran masyarakat.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menganalisa efektivitas dari pelayanan PATEN dalam pembuatan SKTM di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu untuk mengatasi berbagai masalah mengenai pelayanan publik mengenai pembuatan SKTM, dengan menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Richard M Steers yang menggunakan indikator Ciri Organisasi, Ciri Lingkungan, Ciri Pekerja dan Kebijakan dan Praktik Manajemen untuk mengukur suatu Efektivitas dari PATEN tersebut.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas dari PATEN dalam pembuatan SKTM di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu, untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dari kebijakan dalam PATEN pembuatan SKTM oleh Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk mendapatkan data mengenai Efektivitas PATEN dalam pembuatan SKTM di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu. Alasan mengenai fenomena yang terjadi dengan cara medalami teor yang sudah sesuai dengan kejadian-kejadian yang berkaitan dengan efektivitas PATEN dalam pembuatan SKTM. Dalam metode ini diperlukan teknik pengumpuln data, analisis data dan sumber data&informan untuk penelitian.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara dengan 14 informan. Dimana pengumpulan data berdasarkan teori Simangunsong (2017:215) dalam bukunya metodologi penelitian pemerintahan menjelaskan Dalam metode penelitian kualitatif pemerintahan, data dikumpulkan dengan menggunakan Teknik observasi, wawancara, dokumentasi diskusi terfokus (*Focus Group Discussion*) dan disempurnakan dengan triangulasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Efektivitas PATEN dalam pembuatan SKTM di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu menggunakan pendapat dari Richard M. Steers yang menyatakan bahwa pengukuran suatu efektivitas dilihat dari Karakteristik Organisasi, Karakteristik Pekerja, Karakteristik Lingkungan dan Kebijakan Praktik dan Manajemen.

### **3.1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pengurusan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat**

Dalam menganalisis penelitian ini dari perspektif teoritis, penulis menggunakan konsep efektivitas Richard M. Steers (1985:9-11) yang menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, yakni:

#### **1. Karakteristik Organisasi**

##### **a. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi menghendaki bahwa terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tidak terjadi secara instan, akan tetapi harus mempunyai kerangka yang kuat dan teratur dari pemberi pelayanan, dengan adanya struktur organisasi yang baik tentu menjadi kerangka yang kuat dan teratur dalam memberikan pelayanan.

##### **b. Tugas dan Fungsi Organisasi**

Tugas dan fungsi merupakan hal pokok yang harus diperhatikan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi jelas dan terarah.

#### **2. Karakteristik Lingkungan**

##### **a. Tanggapan lingkungan terhadap perubahan**

Tanggapan lingkungan terhadap perubahan terjadi akibat adanya suatu yang tidak seperti biasanya. Dengan hal tersebut, kita bisa mengetahui baik buruknya dalam suatu perubahan.

##### **b. Kesesuaian keputusan dengan keadaan lingkungan**

Kesesuaian keputusan dengan keadaan lingkungan masih ada keterkaitan dengan sebelumnya tentang Tanggapan Lingkungan terhadap perubahan, Kesesuaian disini memiliki arti keputusan atau kebijakan dengan output nya adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Masyarakat juga menjadi poin utama dalam tujuan diadakannya sebuah inovasi tersebut.

#### **3. karakteristik Pekerja**

##### **a. Perilaku Pekerja**

Perilaku pekerja merupakan hal penting dalam pelayanan, perilaku merupakan sebuah cerminan bagaimana akan berjalannya suatu pelayanan yang diberikan, karena akan mempengaruhi kepuasan dari masyarakat tersebut.

##### **b. Kerjasama**

Kerjasama merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara Bersama-sama tiap anggotanya dalam suatu kelompok. Tentunya program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini tidak luput dari adanya Kerjasama dalam satu tim agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien.

##### **c. Prestasi Kerja**

Prestasi kerja menunjukkan penghargaan yang berhasil dicapai oleh seseorang atau lebih jika pegawai tersebut telah melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang di

instruksikan dengan tujuan untuk memberikan semangat bekerja dan diharapkan dapat memberikan motivasi kepada pegawai lainnya.

#### 4. kebijakan dan Praktik Manajemen

##### a. Kebijakan yang ditetapkan

Kebijakan yang diterapkan berdasarkan evaluasi dari kebijakan sebelumnya sehingga memberikan perubahan dari sebelumnya yang diharapkan mampu merubah hal yang kurang maksimal efektif dan efisien.

##### b. Pemanfaatan sumber daya

Pemanfaatan sumber daya merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mendukung tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya yang digunakan untuk menunjang program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) supaya program ini dapat telaksana dengan baik.

##### c. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu yang mempengaruhi dan dapat menggambarkan pekerjaan yang dilakukan, pekerjaan yang dilakukan dengan baik dapat dipengaruhi oleh pendidikan yang dimiliki selain pengalaman bekerja.

##### d. Pengembangan pekerjaan

Pengembangan pekerjaan merupakan usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral suatu objek yang dilakukan agar hal yang dikerjakan dapat menjadi efektif dan efisien.

### **3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pengurusan Pembuatan SKTM di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat**

Adapun faktor penghambat antara lain:

1. Terdapat sarana prasarana yang rusak seperti mesin nomor antrian
2. Masih terdapat warga yang belum memahami pasti bagaimana alur pembuatan SKTM tersebut

Adapun faktor pendukung antara lain:

1. Pelimpahan wewenang kepada kecamatan sehingga memudahkan proses pelayanan PATEN, tidak harus datang ke DPMPTSP di Kota/Kabupaten setempat.
2. Pendistribuan alat abut untuk memudahkan PATEN khususnya dalam pembuatan SKTM.

### **3.3. Upaya Yang Dilakukan Oleh Kecamatan Kertasemaya Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat**

Adapun upaya yang dilakukan antara lain:



1. Memberikan pelatihan bagi seluruh pegawai Kecamatan Kertasemaya khususnya dalam bidang PATEN.
2. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat hingga kepala desa setempat.
3. Membuat banner mengenai tata cara PATEN, khususnya dalam pembuatan SKTM.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis menemukan bagaimana cara untuk mencapai suatu keefektifitasn dalaam PATEN khususnya pembuatan SKTM. Dimana itu juga bisa djadikan sebagai suatu bahan evaluasi agi kita untuk kedepannya.

### **4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)**

Penulis menemukan faktor penghambat dan pendukung dari Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pembuatan SKTM yakni antara lain masih banyaknya warga yang belum memahami bagaimana proses atau alur dalam PATEN tersebut, sehingga pegawai kecamatan juga memberikan sosialisasi lebih kepadamasyaraat yang belum mengerti.

## **II. KESIMPULAN**

Dari pembahasan hasil penelitian mengeni Efektivitas PATEN dalam pengurusan pembuatn SKTM di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Pengurusan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu bisa dikatakan efektif walaupun masih adanya kekurangan dalam proses pelaksanaannya. Tapi kekurangan tersebut tidak terlalu menghambat dalam proses pemberian pelayanan dari petugas kepada masyarakat Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu.
2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Pengurusan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu memiliki beberapa hambatan antara lain peralatan penunjang untuk pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih terdapat yang kurang baik dan harus segera dierbaiki, pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan administrasi masih kurang, serta bantaun dari pusat mengenai penunjang pelayanan nya juga masih kurang. Faktor pendukungnya antar lain, inovasi dan kekompakkan dari pihak internal Kecamatan Kertasemaya, serta pendistribusian perlengkapan mengenai PATEN.
3. Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Kertasemaya dalam menghadapi hambatan yakni memberikan pelatihan kepada petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), melakukan pengadaan peralatan yang sudah mulai rusak, melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Kertasemaya, lurah dan kepala desanya, serta memperjelas informasi terkait apa saja yang harus dipersiapkan dalam mengurus PATEN tersebut.

**Keterbatasan Penelitian:** penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pada saat peneitian yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kertasemaya, dimana kami hanya diberi waktu selama 15 hari untuk terjun langsung di Kantor Kecamatan Kertasemaya.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas PATEN dalam pengurusan pembuatan SKTM di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu. Hal ini diperuntukkan agar permasalahan yang ditemukan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan sehingga optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu.

### III. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Camat Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

### IV. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Haris, 2013. *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Multi Pressindo.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Baharuddin, H., & Wahyuni, E. N (2015). *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta: Ar-Riz Media.
- Creswell, John W. 2013. *Research design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2017. *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogya: Pustaka Pelajar.
- Emerson, H. Dikutip oleh Soewarno Handayadiningrat. (1982). *Pengantar Ilmu Pengetahuan dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly, 1999. *Organisasi*, terjemahan Agus Dharma, (Jakarta:erlangga,2001), hal 120.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana, S. 2011, *Manajemen Pemerintahan*
- Kurniawan, Agung W. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Labolo, Muhadam. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep dan pengembangannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Matthews,B. and Ross,L.(2010). *Research Methods*. New York, NY: Pearson Longman
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rohman, A. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media
- Rustanto, Bambang. 2015. *Menangani Kemiskinan*. Bandung : Rosdakarya

- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Siyoto, Sandu & Sodik, M. Ali. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soerjono Soekanto. 1986. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Jakarta Rajawali
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi : Kaidah Perilaku; Seri Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Perencanaan Pembangunan daerah Otonomi dan Pemberdayaan Masyarakat*, Jakarta: Penerbit Citra Utama
- Supriatna, Mamat. (2010). *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Suradinata, Ermaya, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ramadan, Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana
- Wasistiono, Sadu. 2006. *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung: Fokusmedia.
- Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian :Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.
- Azizah, E. 2017. Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang). Malang: FISIP UMM
- Kurniawan, R. 2015. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sragen. Surakarta: FISIP UNS
- Ai, S.W., Rahmi, H., & Safrul, R. 2019. Efektivitas Pelaksanaan pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*. Tabalong: Sekolah Tinggi Administrasi Tabalong.
- Tias, V.E., & Dyah, H. 2017. Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Jurnal Admistrasi Publik*. Semarang: FISIP Universitas Diponegoro.
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Presiden No. 19 tahun 2008 Tentang Kecamatan
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tentang Pentunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Indramayu Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Orgnaisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu

Keputusan Bupati Indramayu Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) 2018

Keputusan Bupati Indramayu Nomor : 138/Kep.171.A-Tapem/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Di Kabupaten Indramayu

<https://jabar.bps.go.id/> (diakses pada 15 Oktober 2022 pukul 15.00)

<https://www.bps.go.id/indicator/23/207/1/karakteristik-rumah-tangga-menurut-status-kemisikinan.html> (diakses pada 18 Oktober 2022 pukul 14.05)

<https://www.pinterpandai.com/sktm-surat-keterangan-tidak-mampu/>(diakses pada 31 Agustus 2022 pukul 20.00)

