

EFEKTIVITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN MEDAN JOHOR KOTA MEDAN

NAFASHA FITRI HARAHAP
NPP. 30.0123

Asdaf Kota Medan Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: hnafasha@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Herson Simbolon, SH, M.Si

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): *In realizing excellent service and in accordance with the objectives of PATEN, it is hoped that it will be able to have a significant impact on improving services in various aspects which include in terms of service, human resources, physical, process aspects and availability of information. Therefore the authors are interested in seeing a special dimension, which is related to the effectiveness of the implementation of the existing District Integrated Administrative Services. **Purpose:** The aim of this research is to analyze how the effectiveness of sub-district integrated administrative services (PATEN) in increasing community satisfaction in Medan Johor sub-district, Medan City. **Method :** This research method uses a descriptive research method with an inductive approach which has been considered suitable for use in the preparation of this study. This is based on facts found in the field regarding the effectiveness of the District Integrated Administrative Services (PATEN) program as outlined in an explanation in the form of basic words and then the research was carried out. In presenting an overview in the form of facts found in the field, of course the use of qualitative descriptive research methods can convey the intent of the researcher in more detail and clearly. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the form of public services implemented in the Medan Johor sub-district through the PATEN program or sub-district integrated administrative services has been effective and efficient. This program is a form of public service innovation issued through several central and regional government regulatory policies. As for the legalistic basis of the Mayor of Medan Regulation Number 53 of 2018 Concerning Details of the Duties and Functions of the District and Kelurahan. **Conclusion:** The form of public service that is carried out in the Medan Johor sub-district is through the PATEN program or sub-district integrated administrative services. This program is a form of public service innovation issued through several central and regional government regulatory policies. Based on the results of the author's interviews with 12 informants who have links with Medan Johor District, Medan City, it can be concluded that the implementation of PATEN services in Medan Johor District, Medan City has been going well, although it has not been free from several challenges, but officials and staff of Medan Johor District, Medan City are able to deal with it*

Keywords: *Effectiveness, PATEN, District*

ABSTRAK

Latar Belakang : Dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan tujuan dari PATEN, maka diharapkan mampu memberikan dampak peningkatan pelayanan yang cukup signifikan di berbagai aspek yang meliputi dari segi pelayanan, sumber daya manusia, fisik, segi proses dan ketersediaan informasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melihat suatu dimensi khusus, yaitu terkait dengan keefektifitasan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ada. **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di kecamatan Medan Johor Kota Medan. **Metode :** Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif yang telah dianggap selaras untuk digunakan dalam penyusunan penelitian ini. Hal ini berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan mengenai efektivitas program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dituangkan dalam penjelasan berbentuk kata-kata dasar kemudian Penelitian dilakukan. Dalam penyajian gambaran berupa fakta yang terdapat di lapangan, tentunya penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif dapat menyampaikan maksud dari peneliti dengan lebih detail dan jelas peneliti berusaha untuk mendapatkan fakta-fakta yang terdapat di lapangan dan menuangkannya secara sistematis, aktual, dan akurat. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan publik yang dijalankan di kecamatan Medan Johor melalui program PATEN atau pelayanan administrasi terpadu kecamatan sudah efektif dan efisien. Program ini merupakan salah satu bentuk inovasi dari pelayanan publik yang dikeluarkan melalui beberapa kebijakan peraturan pemerintah pusat dan daerah. Adapun landasan legalistik dari Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan. **Kesimpulan :** Bentuk pelayanan publik yang dijalankan di kecamatan Medan Johor melalui program PATEN atau pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Program ini merupakan salah satu bentuk inovasi dari pelayanan publik yang dikeluarkan melalui beberapa kebijakan peraturan pemerintah pusat dan daerah. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada 12 informan yang memiliki keterkaitan dengan Kecamatan Medan Johor Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Medan Johor Kota Medan sudah berlangsung baik walaupun tidak lepas dari beberapa tantangan, namun para pejabat dan staff Kecamatan Medan Johor Kota Medan mampu menanggulangnya.

Kata kunci: Efektivitas, PATEN, Kecamatan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

pentingnya meningkatkan pelayanan publik di Indonesia, baik oleh pemerintah pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan tujuan Negara Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan peningkatan pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Dalam konteks pelayanan publik, administrasi merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat. Namun, pelayanan administrasi di Indonesia cenderung buruk, terutama dalam hal pelayanan administrasi yang wajib seperti KTP dan KK. Paradigma “penguasa” dari aparat birokrasi juga masih menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah. Kota Medan misalnya memiliki 21 kecamatan dan 151 kelurahan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengatur tentang PATEN sebagai penyelenggara pelayanan publik di kecamatan. Tujuan PATEN adalah menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik, digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, yang diperoleh dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat.

Penerapan PATEN di Kecamatan Medan Johor dinilai masih belum optimal dan efektif. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Medan Johor Kota Medan.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Dari latar belakang tersebut, terdapat beberapa daya tarik atau masalah yang dapat diambil sebagai fokus penelitian. Terdapat perbedaan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam pelayanan administrasi seperti KTP dan KK yang masih buruk. Penelitian dapat membahas penyebab kelemahan ini dan upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Meskipun PATEN memiliki tujuan untuk menjadi pusat pelayanan masyarakat di kecamatan, namun implementasinya di Kecamatan Medan Johor dinilai belum optimal dan efektif. Penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketertarikan ini dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelaksanaan PATEN.

IKM digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun, perlu dikaji apakah IKM secara akurat mencerminkan tingkat kepuasan yang sebenarnya dari perspektif masyarakat. Penelitian dapat mengukur antara IKM dan tingkat kepuasan aktual serta penyembunyian faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif membutuhkan sumber daya manusia dan fisik yang memadai. Namun, ada kemungkinan adanya ketegangan antara kebutuhan sumber daya manusia dan fisik dengan ketersediaan yang sebenarnya di Kecamatan Medan Johor. Penelitian dapat mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dan fisik dalam konteks pelayanan administrasi.

Dengan mengambil fokus pada kelemahan-kesenjangan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas pelayanan administrasi kecamatan terpadu dan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Medan Johor.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan fokus pada efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di berbagai wilayah. Penelitian oleh Anisa Fitri Amalia (2018) bertujuan untuk menguji efektivitas pelayanan administrasi kecamatan terintegrasi di Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat. Permasalahan yang diidentifikasi meliputi proses pelayanan yang lambat, ketidakakuratan pelayanan, dan ketidaksesuaian dengan prosedur PATEN. Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat pemerintah telah melaksanakan fungsi dengan memberikan pelayanan sesuai standar, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, serta memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat.

Penelitian oleh Nirmala Sari (2022) mengkaji efektivitas inovasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas produk PATEN dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia atau petugas pelayanan berusaha melayani dengan baik dan hingga saat ini belum ada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Penelitian oleh Siti Rahimah, Fakhsiannor, dan Decky Kuncoro (2021) membahas efektivitas pelayanan administrasi kecamatan terpadu di Kecamatan Gambut pada tahun 2020. Permasalahan yang diidentifikasi meliputi beberapa pelayanan PATEN yang belum optimal, seperti yang terlihat dari hasil kuesioner yang diisi oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Gambut sudah cukup baik, namun terkendala oleh

persyaratan yang kurang lengkap atau verifikasi berkas yang memerlukan waktu. Faktor kecermatan dan gaya pemberian pelayanan juga menjadi perhatian yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, dapat diartikan bahwa meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti kelambatan proses, ketidakakuratan pelayanan, dan gaya pemberian pelayanan yang kurang optimal. Penelitian selanjutnya dapat mengambil pemahaman dari penelitian sebelumnya untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab masalah tersebut dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pada laporan kebaruan ilmiah, dapat dikemukakan bahwa penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang efektivitas pelayanan administrasi kecamatan terpadu (PATEN) di berbagai wilayah. Meskipun beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya, masih terdapat ruang untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan fokus pada aspek-aspek tertentu yang belum tercakup.

Dalam konteks kebaruan ilmiah, penelitian selanjutnya dapat mengambil pendekatan yang inovatif, seperti menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau mengidentifikasi faktor-faktor baru yang mempengaruhi efektivitas pelayanan tersebut. Penelitian juga dapat dilakukan dengan memperluas jangkauan geografis, melibatkan lebih banyak responden, atau menggunakan metode penelitian yang lebih kompleks untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat berfokus pada pengembangan model atau framework yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan secara holistik, termasuk aspek kepuasan masyarakat, efisiensi proses, transparansi, partisipasi masyarakat, dan inovasi dalam penggunaan teknologi. Penerapan pendekatan interdisipliner atau mengintegrasikan konsep-konsep baru dalam teori efektivitas pelayanan juga dapat menjadi langkah yang menarik untuk dijalankan.

Dengan melakukan penelitian yang memiliki kebaruan ilmiah, diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang baru dan signifikan dalam bidang pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Hasil penelitian tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan kebijakan dan praktek pelayanan, serta memberikan manfaat bagi

masyarakat dan pemerintah dalam upaya meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan terpadu kecamatan secara menyeluruh.

1.5 Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dalam melaksanakan pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Medan Johor, Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan PATEN di kecamatan tersebut telah berhasil mencapai tujuan efektivitasnya, termasuk dalam hal kecepatan, keakuratan, keterjangkauan, dan kepuasan masyarakat. Menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam upaya meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Medan Johor, Kota Medan. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan pelayanan PATEN, serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan. Faktor-faktor ini dapat meliputi aspek kebijakan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan PATEN. Menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Medan Johor dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan PATEN guna meningkatkan indeks kepuasan di Kecamatan Medan Johor Kota Medan. Penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai inisiatif dan strategi yang telah dilakukan kecamatan dalam mengatasi kendala dan meningkatkan efektivitas pelayanan PATEN.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mendetail tentang keadaan, lingkungan sosial, dan hubungan yang ada dalam konteks penelitian. Penelitian ini akan mengumpulkan data faktual melalui wawancara pribadi atau survei, pengamatan terhadap perilaku laku responden, dan pengukuran menggunakan instrumen survei deskriptif.

Penelitian kualitatif dilakukan dengan fokus pada makna yang ditemukan melalui analisis data. Metode ini memungkinkan fleksibilitas dalam merubah desain penelitian sesuai dengan gejala yang ada di lokasi penelitian. Penelitian ini juga bersifat deskriptif, menguraikan dan memahami data arti yang dikumpulkan menjadi tulisan dan kesimpulan yang logis, praktis, dan teoritis.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan secara mendetail tentang efektivitas pelaksanaan pelayanan pelayanan terpadu (PATEN) di Kecamatan Medan Johor, Kota Medan. Karakteristik penelitian kualitatif yang dipilih mencakup proses bukan hanya hasil, analisis data yang induktif, dan kecenderungan untuk memahami perspektif yang akurat dari responden. Metode deskriptif kualitatif akan memberikan gambaran yang jelas dan rinci tentang permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan mengenai efektivitas pelayanan PATEN di Kecamatan Medan Johor. Data yang diperoleh akan dianalisis secara sistematis, aktual, dan akurat. Metode penelitian ini dipilih karena dapat menyampaikan maksud peneliti dengan lebih detail dan jelas, serta menghasilkan kesimpulan yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat di kecamatan tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada Januari 2023 untuk memahami program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dijalankan di Kecamatan Medan Johor. Program ini merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di kecamatan. Peneliti menggunakan Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 sebagai landasan legalistik yang mengatur tentang tugas dan fungsi kecamatan. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1 Efektivitas PATEN Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Medan Johor Kota Medan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori efektivitas dari Sumaryadi (2005) yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah sejauh mana pekerjaan diperlakukan dengan baik dan seberapa banyak hasil yang dihasilkan sesuai dengan rencana awal. Penulis juga menyebutkan kriteria pengukur efektivitas, termasuk produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, kelezatan, dan kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Medan Johor, Kota Medan. Penulis mewawancarai Camat Medan Johor dan Sekretaris Camat serta beberapa warga untuk mendapatkan informasi tentang luaran program PATEN dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Medan Johor.

Berdasarkan hasil wawancara, luaran dari program PATEN termasuk kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi di kantor camat, peningkatan kepuasan masyarakat, dan peningkatan kinerja pegawai. Masyarakat juga merasa terbantu dengan program ini, terutama dalam melaksanakan kegiatan KKN. Kualitas pelayanan di Kecamatan Medan Johor dinilai baik oleh masyarakat dengan persepsi yang positif terhadap kinerja pegawai dan profesionalisme dalam menjalankan tugas.

Dengan demikian, berdasarkan teori Sumaryadi dan hasil wawancara, program PATEN di Kecamatan Medan Johor dapat dikatakan efektif dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dalam kepuasan masyarakat dan profesionalisme pegawai.

3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Yang Dihadapi Dalam Mengefektivaskan Pelaksanaan Pelayanan PATEN Di Kecamatan Medan Johor Kota Medan

Program PATEN di kecamatan Medan Johor memiliki peran penting dalam pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Namun, ada faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program tersebut. Faktor pendukung internal yang mendukung perwujudan program PATEN meliputi potensi penerimaan anggaran dari dana alokasi khusus, dukungan kebijakan dari pusat pemerintah, penggunaan teknologi informasi, SDM yang terampil dan produktif, serta sinergi dalam pelaporan dan penggunaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIKAD). Bimbingan teknis juga diadakan untuk meningkatkan kompetensi SDM dalam menjalankan program PATEN. Faktor pendukung eksternal adalah kontribusi masyarakat setempat dengan mematuhi aturan administrasi di kantor camat Medan Johor.

Di sisi lain, terdapat faktor penghambat yang dapat mempengaruhi implementasi program PATEN. Faktor-faktor tersebut meliputi kualifikasi SDM yang perlu ditingkatkan, keterlambatan pencairan dana alokasi khusus, dan irit masyarakat yang terkadang dapat mengganggu pelayanan di loket. Peningkatan kualifikasi SDM, pencairan dana tepat waktu, dan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kecanduan dapat menjadi langkah untuk mengatasi faktor penghambat tersebut dalam menjalankan program PATEN di kecamatan Medan Johor.

3.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Oleh Kecamatan Medan Johor Dalam Mengefektivaskan Pelaksanaan Pelayanan PATEN Untuk Meningkatkan

Kepuasan Di Kecamatan Medan Johor Kota Medan.

Upaya mengatasi faktor penghambat dalam menjalankan program PATEN di kecamatan Medan Johor dapat dilakukan dengan peningkatan kualifikasi SDM. Diperlukan regenerasi SDM dengan melakukan rekrutmen dan seleksi yang objektif. Tes yang melibatkan penilaian kompetensi dan keterampilan dapat digunakan sebagai tolak ukur. Latar belakang pendidikan yang relevan juga dapat menjadi pertimbangan. Upaya harus dilakukan untuk meminimalkan calon calon pegawai secara subjektif berdasarkan referensi. Seleksi yang objektif harus ditekankan untuk memastikan kualitas SDM yang berkualitas.

Camat dan bendahara perlu bekerja secara sinergis dalam mengatur keuangan. Jika dana alokasi khusus mengalami keterlambatan, pengadaan koperasi dapat menjadi solusi dengan mengelola dana kecil secara mandiri. Koperasi dapat memberikan pinjaman dengan bunga yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan yang berskala kecil. Diperlukan sistem pengamanan yang ketat untuk memastikan keamanan dan kesabaran masyarakat saat mengantri. Penggunaan media televisi atau layanan wifi gratis dapat membantu mengurangi rasa bosan bagi masyarakat yang sedang menunggu. Melalui upaya-upaya tersebut, diharapkan dapat mengatasi faktor penghambat dalam menjalankan program PATEN di kecamatan Medan Johor dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan program tersebut.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Program PATEN memiliki peran penting dalam pembangunan Kecamatan Medan Johor. Program ini merupakan salah satu upaya nyata untuk meningkatkan infrastruktur dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam realisasi pembangunan, dana alokasi khusus atau APBD menjadi sumber utama untuk merealisasikan program ini. Pendukung yang mendukung perwujudan Program PATEN meliputi potensi penerimaan gelang yang memberikan dampak signifikan, faktor dukungan kebijakan dari pusat pemerintah, penggunaan teknologi informasi untuk efisiensi kerja, dan peningkatan motivasi SDM melalui bimbingan teknis. Faktor-faktor ini membantu mempercepat dan memudahkan pelaksanaan program.

Namun, terdapat faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Medan Johor. Faktor-faktor ini meliputi kualifikasi SDM yang masih minim, keterlambatan pencairan anggaran, dan kenyamanan masyarakat yang tidak selalu terjaga saat antrian. Untuk mengatasi faktor penghambat tersebut, beberapa upaya dapat dilakukan. Pertama, perlu dilakukan regenerasi dan peningkatan kualifikasi

SDM melalui rekrutmen dan seleksi objektif yang mengukur kompetensi dan keterampilan yang relevan. Kedua, pengaturan keuangan yang optimal dan pengadaan koperasi dapat membantu mengatasi keterlambatan pencairan anggaran. Ketiga, sistem pengawasan dan penertiban masyarakat perlu ditingkatkan untuk menjaga pelayaran saat antrean. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa Program PATEN memiliki potensi yang besar untuk memajukan pembangunan di Kecamatan Medan Johor. Namun, perlu dilakukan langkah-langkah konkret untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yang dapat mempengaruhi keberhasilan program. Rekomendasi yang dapat diberikan termasuk meningkatkan kualifikasi SDM, mempercepat pencairan anggaran, dan meningkatkan penetrasi masyarakat.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dan pendukung dari Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) 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.

IV. KESIMPULAN

Pelayanan publik di Kecamatan Medan Johor dilakukan melalui program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Program ini merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang diimplementasikan melalui kebijakan pemerintah pusat dan daerah. Berdasarkan wawancara dengan 12 informan terkait Kecamatan Medan Johor di Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan PATEN di kecamatan tersebut berjalan dengan baik, meskipun menghadapi beberapa tantangan. Namun, pejabat dan staf Kecamatan Medan Johor mampu mengatasi tantangan tersebut. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Medan Johor di Kota Medan.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini hanya membatasi cakupannya di Kecamatan Medan Johor di Kota Medan. Temuan yang ditemukan mungkin tidak dapat secara langsung diterapkan di kecamatan lain atau wilayah lain. Perlu dilakukan penelitian tambahan di berbagai kecamatan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Melakukan perbandingan antara Kecamatan Medan Johor dengan kecamatan lain dalam hal pelaksanaan program PATEN. Ini akan memberikan pemahaman tentang perbedaan dalam faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di berbagai wilayah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima kasih ditujukan kepada seluruh yang telah bersedia terlibat dalam penelitian penulis, dan telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomidaerah*. Citra Utama.
- Amalia, A. F. (2018). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1–20.
- Saputri, A. (2014). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. *FISIP UNY*.
- Alfauzan, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih KabuPATEN Rokan Hilir*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Goni, L. A., Listyaningsih, L., & Fuad, A. (2017). *Efektivitas Pengelolaan Kearsipan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Hardiansyah, G. (2011). *The potency of Intensive Sylviculture System (TPTII) to support reduced emissions from Deforestation and Forest Degradation (REDD)(a case study in concession of PT. Sari Bumi Kusuma in Central Kalimantan)*.
- Hasanuddin, & Wahyuni, O. D. (2015). *Pengelolaan Aset Tanah Milik Pemerintah Kota Pekanbaru di Kelurahan Pulau Karam Kecamatan Sukajadi Tahun 2012*. Riau University.
- Permata, A. D. (2015). *Analisis Kepuasan Wajib Pajak Ditinjau Dari Pelayanan Kerja Karyawan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- Rahimah, S. (2021). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Gambut Tahun 2021*. Universitas IslamKalimantan Mab.
- Sari, N. (2022). *Efektivitas Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

