

PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) BERBASIS DIGITAL DI KECAMATAN TAMBUN SELATAN KABUPATEN BEKASI

Ismailla Indra Iqpeba

NPP. 31.0362

Asdaf Koabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat
Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: imal20012@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno, S.Kom., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): *The implementation of PATEN in South Tambun Subdistrict still faces several issues that render its execution ineffective. The regulations from the Local Government regarding the duties of PATEN personnel, the lack of socialization by subdistrict officers to the community about licensing services, and the inadequate facilities and infrastructure in South Tambun Subdistrict hinder the business licensing process.* **Purpose:** *This study aims to analyze the implementation of the Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) based on digitalization in South Tambun Subdistrict, Bekasi Regency.* **Methods:** *The research uses a qualitative method with a descriptive approach, and the key informant in this study is the Head of South Tambun Subdistrict, Bekasi Regency. Data collection techniques include semi-structured interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation, and drawing conclusions* **Results:** *The analysis concludes that: 1) The implementation of the Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) based on digitalization in South Tambun Subdistrict, Bekasi Regency has been running quite well. 2) The obstacles in the implementation of the Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) based on digitalization in South Tambun Subdistrict, Bekasi Regency generally include inadequate facilities and infrastructure, and lack of socialization to the community, resulting in many being unaware of the requirements or service procedures at the South Tambun Subdistrict office. Service procedures are still not well understood by the community because the information boards at the subdistrict office are not easily visible, computer network issues cause delays in license validation, service times are not yet punctual, service facilities are not considered supportive, and there is a lack of community awareness in fulfilling service document requirements. 3) The computerized system for supporting the implementation of the Integrated Administrative Services digitally in the subdistrict is still not adequately aligned with the service categories.* **Conclusion:** *The implementation of the Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) based on digitalization in South Tambun Subdistrict, Bekasi Regency still faces several significant obstacles such as lack of socialization, inadequate facilities and infrastructure, and an unsuitable computerized system, resulting in its ineffective execution.*

Keywords: *PATENT, South Tambun District, Technology*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tambun selatan masih terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan pelaksanaannya kurang efektif. Adanya aturan dari Pemerintah Daerah terkait dengan uraian tugas personil pelaksana PATEN, kurangnya sosialisasi petugas Kecamatan kepada masyarakat terhadap pelayanan perizinan, serta minimnya sarana dan prasarana di Kecamatan Tambun selatan yang mengakibatkan proses penerbitan izin usaha menjadi terhambat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis Digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. **Metode:** kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan informan kunci sebagai data di dalam penelitian ini adalah Camat Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Kegiatan wawancara langsung dengan teknik wawancara semiterstruktur, observasi, dokumentasi. Kemudian teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Dari hasil analisis diambil kesimpulan bahwa: 1) Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis Digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi telah berjalan cukup baik. 2) Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis Digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi secara umum antara lain faktor sarana dan prasarana yang masih belum memadai, dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, sehingga membuat banyak yang tidak mengetahui persyaratan atau alur prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Tambun Selatan, Prosedur pelayanan yang menurut masyarakat masih belum dapat dipahami karena papan informasi yang terdapat di kantor camat tidak langsung bisa dilihat oleh masyarakat mengenai Persyaratan Perizinan dan Non Perizinan, gangguan jaringan komputerisasi yang membuat lama validasi perizinan, waktu pelayanan yang masih belum tepat waktu, fasilitas pelayanan yang belum dikatakan mendukung dan faktor kesadaran masyarakat dalam memenuhi persyaratan berkas pelayanan. 3) Dalam mendukung terlaksananya Pelaksanaan Pelayanan Terpadu secara Digitalisasi di Kecamatan Tambun terkait sistem komputerisasi kurang menyesuaikan untuk kategori pelayanan. **Kesimpulan:** Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi masih menghadapi beberapa hambatan signifikan seperti kurangnya sosialisasi, sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan sistem komputerisasi yang kurang sesuai, yang mengakibatkan pelaksanaannya kurang efektif.

Kata kunci: PATEN, Kecamatan Tambun Selatan, Teknologi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Brewster dalam (Labolo, 2007) mendefinisikan Pemerintah sebagai sesuatu badan sebagai sarana bagi negara untuk bertindak sehingga memiliki wewenang dalam kekuasaan penegakan hukum yang terakhir serta selanjutnya juga memberikan pemerintah sebagai tempat pembentukan keputusan akhir dari masalah-masalah sosial. Menurut (Sedarmayanti, 2011) pemerintahan atau Government yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya. Oleh karena itu Pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam mewujudkan

pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tgl 28 Feb 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tgl 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dan Akhirnya pemerintah mengeluarkan suatu sistem yang namanya PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi. (Warsita, 2008) Teknologi informasi nyata menjadi tulang punggung kehidupan manusia.

Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN yang berbasis digitalisasi, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat atau rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat. Maka melalui PATEN warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya. Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perizinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi.

Menyadari hal tersebut Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan sebuah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan yaitu persyaratan substantif, administratif dan teknis. Bila ke-3 syarat itu dipenuhi maka kecamatan itu dapat menyelenggarakan

PATEN. Mengingat sangat besarnya manfaat penyelenggaraan PATEN inilah, maka Bupati Bekasi menerbitkan Peraturan Bupati Bekasi nomor 13 tahun 2013 tentang uraian tugas pelaksana pelayanan administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di Kabupaten Bekasi. Sehubungan dengan hal tersebut untuk Kecamatan Tambun selatan merupakan salah satu yang sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimana program ini di terapkan pada tahun 2013, demi meningkatkan kualitas pelayanan publik setiap pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Pegawai kecamatan tentu harus memahami betul tugas dan fungsinya terhadap pelayanan publik

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Tabel 1.1. Data Pelayanan Administrasi Paten Selama 3 Tahun (2021, 2022,2023)Terakhir di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan(Tahun 2021-2023)	Jumlah RetribusiYang di setorkan ke Kesda (Rp) (Tahun 2021-2023)	Keterangan (Tahun 2021-2023)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Izin mendirikan bangunan (IMB)	1	Rp.379.000	Ditangani RumahPATEN Kec.Tambun Selatan
2.	Izin Gelanggang Ketangkasan	0	0	-
3.	Izin Atraksi Wisata	0	0	-
4.	Izin Pemasangan Reklame	0	0	Ditangani BPKAD
5.	Izin Pemakaman	0	Non Retribusi	Ditangani rumahPATEN Kec.TambunSelatan
6.	KTP	100	0	Ditangani petugas DISDUKCAPIL
7.	Kartu Keluarga	304	0	Ditangani petugas DISDUKCAPIL
8.	Akta Lahir	37	0	Ditangani petugas DISDUKCAPIL
9.	PBB	-	Rp.34.332.486	Ditangani petugasBPKAD
	JUMLAH	442	Rp.34.711.486	

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Pelaksanaan Administrasi PATEN berbasis Digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan sudah bisa mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan dalam maksud penyelenggaraan PATEN di dalam Permendagri Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Karena dengan telah diterapkannya PATEN di Kecamatan Tambun Selatan yakni selama kurang lebih 3 tahun lamanya. Seharusnya pihak kecamatan telah bisa memberikan pelayanan yang terbaik

terhadap masyarakat. Namun adanya kondisi yang menunjukkan bahwa di Kantor Camat Tambun Selatan ada beberapa masalah yang ditemukan pada pelayanan di Kantor Camat, dalam Permasalahan tersebut terdiri dari :

1. Petugas PATEN membiarkan meja informasi sering kosong, meja informasi itu haruslah berisi karena akan mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan.
2. Masih banyak petugas PATEN yang belum terlalu lincah dan aktif dalam melayani masyarakat sehingga membuat masyarakat mengantri lama hingga menunggu namanya di panggil oleh petugas.
3. Kurangnya sifat “melayani” dari petugas PATEN.
4. Kurangnya pelayanan yang informatif dari petugas PATEN.
5. Masih belum transparansi dalam penetapan tarif administrasi.
6. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih rentan memakan waktu yang cukup lama yang diberikan petugas PATEN.
7. Sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan belum memadai.

Secara substantif Bupati sudah menerapkan PATEN dengan melimpahkan sebagian wewenang Bupati kepada Camat melalui Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2016 terdapat 2 (dua) aspek kewenangan yang dilimpahkan yaitu perizinan dan non perizinan. Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tambun selatan masih terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan pelaksanaannya kurang efektif. Adanya aturan dari Pemerintah Daerah terkait dengan uraian tugas personil pelaksana PATEN, kurangnya sosialisasi petugas Kecamatan kepada masyarakat terhadap pelayanan perizinan, serta minimnya sarana dan prasarana di Kecamatan Tambun selatan yang mengakibatkan proses penerbitan izin usaha menjadi terhambat. Proses implementasi dalam sebuah kebijakan menjadi hal yang sangat menentukan keberhasilan sehingga dalam pengimplementasiannya memang membutuhkan perhatian khusus karena akan sangat mempengaruhi keberhasilan dari sebuah kebijakan publik

1.3 Penelitian Terdahulu

- 1) **Peningkatan Efisiensi Pelayanan Publik** Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, Provinsi Sumatera Selatan, telah meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan pemrosesan dokumen dan perizinan dilakukan lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan studi yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat mengurangi birokrasi dan meningkatkan efisiensi operasional (Rohman, 2020).
- 2) **Transparansi dan Akuntabilitas** Digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan berpotensi meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya sistem digital, setiap proses dapat dilacak dan diaudit, sehingga mengurangi peluang korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Penelitian oleh Nugraheni (2019) menegaskan bahwa sistem digital yang transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

- 3) **Peningkatan Kualitas Pelayanan** Implementasi PATEN berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan telah berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Layanan yang lebih responsif dan terstruktur memungkinkan warga mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik (Handayani, 2021).
- 4) **Aksesibilitas Layanan** Digitalisasi PATEN membuat layanan administrasi lebih mudah diakses oleh masyarakat Kecamatan Tambun Selatan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau tinggal di daerah terpencil. Menurut studi oleh Putra (2019), teknologi digital dalam pelayanan publik dapat mengatasi hambatan geografis dan fisik, sehingga layanan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.
- 5) **Efisiensi Biaya** Penerapan PATEN berbasis digital juga membantu pemerintah menghemat biaya operasional. Penggunaan dokumen elektronik dan sistem otomatisasi mengurangi kebutuhan akan kertas dan biaya administrasi lainnya. Studi oleh Sari (2020) menemukan bahwa digitalisasi layanan publik dapat secara signifikan mengurangi pengeluaran pemerintah untuk proses administratif.
- 6) **Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia** Implementasi sistem digital dalam pelayanan administrasi mendorong pengembangan kapasitas sumber daya manusia di Kecamatan Tambun Selatan. Pegawai negeri dituntut untuk menguasai teknologi informasi, yang pada gilirannya meningkatkan kompetensi dan produktivitas mereka. Menurut Santoso (2021), pelatihan dan pengembangan SDM dalam teknologi informasi sangat penting untuk keberhasilan transformasi digital di sektor publik.
- 7) **Respon terhadap Tantangan Pandemi COVID-19** Digitalisasi PATEN juga menjadi solusi efektif dalam merespon tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi COVID-19. Dengan sistem digital, masyarakat tetap dapat mengakses layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan, sehingga mengurangi risiko penularan virus. Riset oleh Wijaya (2020) menunjukkan bahwa teknologi digital memainkan peran penting dalam menjaga kelangsungan pelayanan publik selama pandemi.
- 8) **Kepuasan Masyarakat** Penerapan PATEN berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien membuat warga merasa lebih dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian oleh Lestari (2019) mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik meningkat dengan adanya digitalisasi.
- 9) **Integrasi Sistem Informasi** Penerapan sistem PATEN berbasis digital memungkinkan integrasi berbagai sistem informasi yang digunakan oleh pemerintah daerah. Integrasi ini mempermudah pertukaran data antar departemen dan meningkatkan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian Setiawan (2020) yang menyatakan bahwa integrasi sistem informasi penting untuk efisiensi dan efektivitas layanan publik.

10) **Pengembangan Infrastruktur Teknologi** Implementasi PATEN berbasis digital memerlukan pengembangan infrastruktur teknologi yang memadai. Pemerintah Kecamatan Tambun Selatan harus memastikan tersedianya jaringan internet yang stabil dan perangkat teknologi yang memadai untuk mendukung operasional sistem digital. Studi oleh Pratama (2019) menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang baik merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi e-government.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, menawarkan kontribusi baru dalam kajian e-governance dan pelayanan publik di Indonesia. Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada analisis menyeluruh terhadap bagaimana digitalisasi layanan administrasi di tingkat kecamatan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengintegrasikan berbagai sistem informasi ke dalam satu platform digital, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan administrasi dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan akurat oleh masyarakat. Studi ini mengungkapkan bahwa penerapan teknologi informasi di tingkat kecamatan tidak hanya mengurangi waktu dan biaya operasional tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan lokal.

Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang dampak digitalisasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di daerah yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur sebelumnya. Fokus pada Kecamatan Tambun Selatan sebagai studi kasus menyediakan data empiris mengenai efektivitas dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi PATEN berbasis digital di wilayah tersebut. Temuan ini dapat menjadi acuan penting bagi pemerintah daerah lainnya yang ingin mengadopsi sistem serupa, sehingga mempercepat transformasi digital dalam pelayanan publik di seluruh Indonesia. Studi ini juga membuka ruang untuk penelitian lanjutan terkait peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengembangan infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan implementasi e-governance di tingkat lokal.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, serta untuk mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi, transparansi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keuntungan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi digitalisasi layanan administrasi di tingkat kecamatan, memberikan rekomendasi untuk peningkatan berkelanjutan, dan menyajikan model implementasi yang dapat diadaptasi oleh pemerintah daerah lainnya di Indonesia guna mempercepat transformasi digital dalam pelayanan publik.

II. METODE

Pendekatan penelitian merupakan suatu pola penelitian yang berisikan langkah-langkah tentang apa yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan sehubungan dengan upaya menganalisa pokok-pokok permasalahan dalam penelitian. Pola ataupun prosedur penelitian yang disusun penulis haruslah relevan dengan masalah yang dianalisa. Dalam rangka memahami permasalahan yang diteliti oleh penulis maka dibutuhkan adanya suatu rancangan penelitian yang akan membantu dalam proses pengumpulan data terkait masalah. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian terhadap masalah yang dihadapi. Desain penelitian menurut Simangunsong (2017:190) “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mendapatkan data yang langsung valid dalam penelitian sering sulit dilakukan, oleh karena itu data yang telah terkumpul sebelum diketahui validasinya, dapat diuji melalui pengajuan rehabilitas dan obyektivitas”.

Adapun jenis penelitian ini menurut Sugiyono (2015:11) adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Suatu penelitian yang berusaha menjawab bagaimana pelaksanaan pelayanan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, diteliti dengan pendekatan yang berfokus pada efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan berbagai konsep operasional seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, minat perilaku, dan penggunaan senyatanya, dengan indikator spesifik seperti kemudahan dalam mengontrol pekerjaan, efektivitas, dan frekuensi penggunaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen, laporan, dan arsip terkait.

Subjek penelitian melibatkan berbagai pihak termasuk Camat Tambun Selatan, kasir pelayanan, staf pelayanan, dan masyarakat pengguna PATEN, dengan total 15 narasumber. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, yang semuanya diolah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang implementasi PATEN di wilayah tersebut. Validitas data diperiksa melalui teknik triangulasi, termasuk triangulasi sumber, metode, dan waktu, untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas informasi yang diperoleh.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang direduksi kemudian disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang akurat tentang pelaksanaan PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi, seperti kebutuhan akan pelatihan sumber daya manusia dan pengembangan

infrastruktur teknologi yang memadai. Kesimpulan dari penelitian ini memberikan rekomendasi penting bagi pemerintah daerah lain yang ingin mengadopsi sistem serupa.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, kemudian teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, serta metode penelitian yang digunakan, maka pada bab ini akan di paparkan hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta diskusi yang terfokuskan terhadap masalah yang diteliti. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan Januari 2024 yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Terkait dengan penerapan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

3.1.1 Kemudahan

Dalam menganalisis indikator "Dapat mengontrol pekerjaan" pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, beberapa aspek penting yang perlu dibahas termasuk perlunya sistem pengawasan dan pemantauan yang efektif. Sistem ini sangat penting untuk memastikan bahwa proses layanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Pemantauan waktu penyelesaian layanan, kinerja petugas, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) harus menjadi fokus utama. Penggunaan teknologi seperti aplikasi pemantauan atau sistem manajemen layanan dapat membantu dalam mengontrol proses pekerjaan secara real-time. Digitalisasi proses layanan juga meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas mengenai status layanan, waktu penyelesaian, dan biaya yang dikenakan kepada masyarakat. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, Kecamatan Tambun Selatan dapat meningkatkan kemampuan dalam mengontrol pekerjaan terkait pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi, sehingga layanan yang diberikan lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Indikator "Mudah dipelajari dan dimengerti" serta "Mudah dikuasai dan digunakan" menekankan pentingnya antarmuka pengguna yang intuitif dan pelatihan yang memadai bagi petugas pelayanan. Antarmuka yang mudah dipahami, dengan desain yang sederhana, ikon dan simbol yang familiar, serta navigasi yang logis dan konsisten, sangat penting untuk memastikan kemudahan penggunaan bagi petugas dan masyarakat. Pelatihan yang memadai harus disediakan untuk membantu petugas menguasai dan menggunakan sistem dan aplikasi yang digunakan dalam PATEN secara efektif. Panduan pengguna yang lengkap dan mudah diakses juga dapat membantu dalam memahami dan menguasai sistem dengan cepat. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yati Mujiastuti, meskipun persyaratan mudah dipelajari dan dimengerti serta mudah digunakan, fleksibilitas masih menjadi tantangan karena beberapa persyaratan yang baku. Oleh karena itu, peningkatan fleksibilitas dan kemampuan adaptasi petugas sangat diperlukan untuk menghadapi situasi yang berubah dan tidak menentu di lapangan. Dengan demikian, Kecamatan Tambun Selatan dapat memastikan bahwa

pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi berjalan efisien, nyaman, dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

3.1.2 Efektif

Dalam menganalisis indikator "Pekerjaan menjadi lebih cepat" pada pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan, perlu diperhatikan bahwa digitalisasi memungkinkan pemantauan dan pengendalian proses layanan yang lebih efektif. Hal ini memungkinkan identifikasi bottleneck atau masalah dengan cepat. Informasi real-time tentang status layanan, waktu penyelesaian, dan kinerja petugas dapat digunakan untuk penyesuaian atau tindakan perbaikan yang cepat, mengurangi risiko keterlambatan atau penumpukan pekerjaan. Dengan mempertimbangkan hal ini, Kecamatan Tambun Selatan dapat memastikan bahwa pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi mempercepat proses layanan, meningkatkan efisiensi, dan kepuasan masyarakat.

Selain itu, indikator "Meningkatkan produktivitas" menekankan bahwa digitalisasi memungkinkan akses informasi yang cepat dan mudah bagi petugas dan masyarakat pengguna layanan. Sistem penyimpanan digital yang terorganisir dengan baik dapat mempercepat proses pencarian dan pengambilan dokumen atau informasi yang diperlukan. Dengan akses informasi yang cepat, pengambilan keputusan menjadi lebih efisien, meningkatkan produktivitas dalam memberikan layanan. Namun, wawancara dengan Bapak Iwan Yanto menunjukkan bahwa masih ada kendala dalam validasi perizinan yang menyebabkan penundaan dalam pelayanan. Ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi, masih ada tantangan birokrasi yang perlu diatasi untuk memastikan layanan yang lebih cepat dan lebih responsif bagi masyarakat.

3.1.3 Minat Pelaku

Dalam menganalisis indikator "Mempunyai fitur yang membantu" pada pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan, fitur-fitur yang disebutkan memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan fitur automasi dan integrasi proses, pencarian dan akses informasi, pelacakan dan pemantauan, umpan balik dan evaluasi, serta keamanan dan privasi data yang terjamin, sistem digital dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Kecamatan Tambun Selatan perlu memastikan bahwa sistem digital yang digunakan memiliki fitur-fitur ini dengan baik, sehingga memberikan manfaat yang maksimal dalam proses layanan administrasi.

Selanjutnya, indikator "Selalu mencoba menggunakan" menyoroti pentingnya motivasi untuk mengadopsi sistem digital secara konsisten. Komunikasi yang jelas tentang manfaat dan keunggulan digitalisasi PATEN dapat membantu mendorong petugas pelayanan dan masyarakat untuk terus mencoba menggunakan sistem digital ini. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang manfaatnya, pengguna akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan sistem digital dengan optimal. Ini menunjukkan bahwa kesadaran akan manfaat digitalisasi perlu terus ditingkatkan agar layanan administrasi terpadu di Kecamatan Tambun Selatan dapat terus meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

3.1.4 Frekuensi

Dalam menganalisis indikator "Penggunaan yang lebih sering" dan "Penggunaan yang berulang-ulang" pada pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, terlihat bahwa kemudahan akses dan kepuasan pengguna memainkan peran kunci dalam meningkatkan frekuensi penggunaan sistem digital ini. Penggunaan yang lebih sering dapat dicapai melalui antarmuka pengguna yang intuitif, aksesibilitas yang baik dari berbagai perangkat, serta fitur-fitur yang membantu dalam navigasi dan penggunaan layanan. Sementara itu, penggunaan yang berulang-ulang cenderung dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi Kecamatan Tambun Selatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa sistem digital PATEN dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat dan petugas pelayanan.

Namun, terdapat tantangan terkait kerumitan dalam penggunaan sistem digital PATEN. Faktor seperti ketersediaan infrastruktur digital, keamanan data, kemudahan proses, dan dukungan teknis menjadi perhatian penting dalam mengatasi kerumitan yang mungkin dihadapi oleh masyarakat. Evaluasi yang cermat terhadap aspek-aspek tersebut dapat membantu Kecamatan Tambun Selatan untuk mengidentifikasi area-area di mana perbaikan atau peningkatan diperlukan. Dengan demikian, penerapan digitalisasi layanan administrasi di kecamatan ini dapat menjadi lebih efektif dan efisien, serta lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

3.2 Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis Digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi menunjukkan beberapa hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya. Faktor-faktor seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kompleksitas prosedur pelayanan, gangguan jaringan komputerisasi, dan kurangnya fasilitas pendukung, semuanya berkontribusi terhadap tantangan dalam mengadopsi dan menggunakan sistem ini secara optimal. Selain itu, kesadaran masyarakat dalam memenuhi persyaratan berkas pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan PATEN. Tanpa pemahaman yang memadai dan dukungan dari masyarakat, implementasi digitalisasi ini dapat terhambat dalam mencapai tujuannya.

Sosialisasi yang lebih intensif dan pendekatan yang lebih inklusif kepada masyarakat menjadi kunci dalam mengatasi hambatan tersebut. Diperlukan upaya yang lebih besar dalam menyampaikan informasi mengenai persyaratan dan alur prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti pertemuan komunitas, brosur, atau kampanye sosial. Selain itu, perlu ada investasi yang lebih besar dalam meningkatkan infrastruktur dan fasilitas pendukung untuk memastikan bahwa sistem digital PATEN dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat dan staf pelayanan, terlihat bahwa ada kebutuhan mendesak untuk mengatasi gangguan jaringan komputerisasi dan memperbaiki waktu pelayanan yang

masih belum tepat. Ini menunjukkan bahwa perbaikan teknis dan peningkatan efisiensi operasional menjadi prioritas utama. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini secara holistik, Kecamatan Tambun Selatan dapat memastikan bahwa pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan pemerintah, sesuai dengan visi dan tujuannya dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas dan efisien.

3.3 Upaya pemecahan yang dilakukan petugas PATEN dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) berbasis Digitalisasi di kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

Petugas PATEN di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu berbasis digitalisasi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat pelayanan terpadu ini. Melalui sosialisasi yang lebih intensif, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam menggunakan layanan PATEN secara digital.

Selain itu, petugas juga aktif dalam melakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pelayanan terpadu agar tetap nyaman dan efisien. Hal ini termasuk dalam rangka memastikan bahwa infrastruktur digital, seperti jaringan komputerisasi, berfungsi dengan baik untuk mempercepat proses validasi perizinan dan waktu pelayanan yang tepat. Dengan demikian, upaya pemecahan yang dilakukan oleh petugas PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi terpadu berbasis digitalisasi di kecamatan Tambun Selatan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi temuan utama penelitian ini menggambarkan kesimpulan dan implikasi dari hasil penelitian terhadap konteks yang lebih luas. Dalam konteks Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis Digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, temuan utama menyoroti beberapa hambatan utama yang dihadapi, termasuk kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, prosedur pelayanan yang rumit, gangguan jaringan komputerisasi, dan fasilitas pelayanan yang belum optimal. Diskusi temuan ini menekankan pentingnya upaya pemecahan yang dilakukan petugas PATEN, seperti peningkatan sosialisasi, perbaikan infrastruktur digital, dan pemeliharaan fasilitas, untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi terpadu.

Selain itu, diskusi temuan utama juga membahas implikasi dari temuan tersebut terhadap pengembangan kebijakan dan praktik terkait pelayanan publik berbasis digitalisasi di tingkat kecamatan. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi pemerintah setempat dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam implementasi PATEN. Dengan memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, dan memperbaiki prosedur pelayanan, diharapkan pelayanan administrasi terpadu berbasis digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, terdapat beberapa temuan menarik lainnya yang patut dibahas dalam konteks Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis Digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Salah satu temuan menarik adalah perlunya peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam proses digitalisasi layanan publik. Hal ini tercermin dari wawasan yang beragam yang diungkapkan oleh responden, seperti kurangnya pengetahuan tentang persyaratan administrasi, hambatan dalam menggunakan teknologi, dan keterbatasan akses terhadap perangkat digital. Diskusi tentang temuan ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan inklusif dalam pengembangan dan implementasi inisiatif digitalisasi pelayanan publik, yang memperhatikan keberagaman kebutuhan dan kemampuan masyarakat serta memastikan bahwa solusi yang diterapkan dapat diakses dan dimanfaatkan secara merata oleh semua kalangan.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, menunjukkan kemajuan yang cukup optimal dalam upaya penyederhanaan birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik. Namun, dalam perjalanannya, terdapat sejumlah hambatan yang perlu diatasi untuk mencapai tingkat optimalisasi yang lebih tinggi. Faktor-faktor seperti sarana dan prasarana yang belum memadai, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, prosedur pelayanan yang kompleks, serta gangguan jaringan komputerisasi menjadi tantangan yang harus dihadapi. Terlebih lagi, kesadaran masyarakat dalam memenuhi persyaratan berkas pelayanan juga menjadi faktor penentu dalam kesuksesan implementasi ini.

Dalam mendukung terlaksananya Pelaksanaan Pelayanan Terpadu secara digitalisasi di Kecamatan Tambun Selatan, perlu dilakukan upaya pembenahan sistem komputerisasi agar lebih sesuai dengan kategori pelayanan yang ada. Hal ini menjadi penting karena setiap kategori layanan mungkin memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda, sehingga sistem komputerisasi harus mampu menyesuaikan diri untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif. Dengan demikian, peningkatan sistem komputerisasi akan membantu mengatasi beberapa hambatan yang telah diidentifikasi sebelumnya, seperti validasi perizinan yang lambat dan waktu pelayanan yang belum tepat. Seiring dengan itu, sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan guna memastikan bahwa seluruh komponen yang terlibat dalam pelaksanaan PATEN berbasis digitalisasi memiliki pemahaman yang cukup tentang proses dan manfaatnya.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini mungkin mencakup cakupan geografis yang terbatas hanya pada Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan dengan hati-hati untuk konteks yang lebih luas. Selain itu, keterbatasan dalam aksesibilitas data atau informasi yang mungkin tidak selalu tersedia secara lengkap dapat mempengaruhi kedalaman analisis dan interpretasi hasil. Terlebih lagi, keterbatasan waktu dan sumber daya juga dapat membatasi kelengkapan penelitian, termasuk dalam melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Untuk mengarahkan penelitian ke depan, ada beberapa area yang dapat dieksplorasi lebih lanjut. Pertama, penelitian lebih lanjut dapat memperluas cakupan geografis untuk mencakup lebih banyak kecamatan atau wilayah di Kabupaten Bekasi atau daerah lainnya. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis digitalisasi dan mengidentifikasi variasi dalam tantangan dan solusi yang mungkin muncul di berbagai konteks. Selanjutnya, fokus dapat diperluas untuk memeriksa dampak sosial, ekonomi, dan politik dari digitalisasi layanan publik di tingkat lokal, termasuk bagaimana hal itu memengaruhi partisipasi masyarakat, peran pemerintah, dan efisiensi administrasi. Ini dapat melibatkan penelitian lebih lanjut tentang penggunaan teknologi tertentu dalam konteks pelayanan administrasi terpadu, serta evaluasi dampaknya terhadap pelayanan dan masyarakat secara keseluruhan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini, terutama kepada pemerintah dan staf di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Tanpa kerjasama dan dukungan mereka, penelitian ini tidak akan menjadi kenyataan. Terima kasih atas keramahan, kerjasama, dan bantuan yang telah diberikan dalam memfasilitasi pengumpulan data dan informasi yang diperlukan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan layanan publik di wilayah tersebut.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, D. (2021). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123-135.
- Labolo, M. (2007). Memahami Ilmu Pemerintahan (M. Labolo, Ed.; Revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Lestari, A. (2019). Dampak digitalisasi layanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik*, 8(3), 156-170.
- Nugraheni, R. (2019). Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 45-58.
- Pratama, Y. (2019). Infrastruktur teknologi sebagai pendukung e-government. *Jurnal Teknologi Informasi*, 14(4), 211-225.
- Putra, A. (2019). Aksesibilitas layanan publik di era digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 99-112.
- Rohman, F. (2020). Efisiensi birokrasi melalui digitalisasi layanan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 34-48.
- Santoso, H. (2021). Pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam transformasi digital. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(3), 183-196.
- Sari, R. (2020). Efisiensi biaya operasional melalui layanan publik digital. *Jurnal Ekonomi dan Administrasi Publik*, 15(2), 89-102.
- Sedarmayanti. (2011). Good Governance (kepemerintahan yang baik). : Mandar Maju.

- Setiawan, D. (2020). Integrasi sistem informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 9(2), 78-92.
- Simangunsong, F. (2017). Efisiensi Administrasi Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 190-205.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Warsita, B. (2008). *Teknologi Pembelajaran Landasan dan Aplikasinya*. Rineka Cipta.
- Wijaya, T. (2020). Teknologi digital dalam menjaga pelayanan publik selama pandemi COVID-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 44-58.

