

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KECAMATAN ABIANSEMAL  
KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI**

**Si Gede Oka Asmara**

**28.0989**

**Asal Pendaftaran Kabupaten Badung, Provinsi Bali**

**Program Studi Politik Pemerintahan**

okaasmaras@gmail.com

***Abstract***

*This research focuses on the problem of not optimal service and there are still problems that exist in the service in Abiansemal District. The purpose of this research is to know and describe the implementation of Integrated Administration Services (PATEN) in Abiansemal District, Badung Regency, Bali Province. This research uses a descriptive approach which means that the research is presenting and describing facts in the field with the Theory of Implementation of Van Meter and Van Horn. While the data analysis technique is to analyze the data descriptively with a qualitative approach. The technique for obtaining data is to use interviews with sources related to the problem. In addition, the data is obtained from the study of documentation through direct observation. Then triangulated to check data from various sources, in various ways and various times. The results of research and analysis showed that in the Implementation of PATEN in Abiansemal District has not run to the maximum because there are still some constraints on the quality of human resources in the District, facilities and infrastructure and low support from the local government. The findings in this study show that implementation and inhibitory factors are still weaknesses that must be addressed by the Local Government of Badung Regency in the future.*

***Keywords:*** *Implementation, Integrated Administration Services District, District*

**Abstrak**

Penelitian ini berfokus pada permasalahan belum optimalnya pelayanan dan masih terdapat permasalahan yang ada dalam pelayanan di Kecamatan Abiansemal. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang artinya penelitian bersifat mengemukakan dan mendeskripsikan fakta dilapangan dengan Teori Implementasi Van Meter. Sedangkan teknik analisa data yaitu menganalisa data secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik untuk memperoleh data adalah dengan menggunakan wawancara terhadap narasumber yang berkaitan dengan permasalahan. Selain itu, data diperoleh dari studi dokumentasi melalui pengamatan langsung. Kemudian dilakukan triangulasi guna pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa dalam implementasi PATEN di Kecamatan Abiansemal belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa kendala pada kualitas sumber daya manusia yang ada di Kecamatan, sarana dan prasarana serta rendahnya dukungan dari Pemerintah daerah. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi dan faktor-faktor penghambat masih menjadi kelemahan yang harus dibenahi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Badung kedepannya.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Kecamatan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan indikator dalam keberhasilan suatu daerah dalam melaksanakan otonomi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Otonomi daerah dapat dikatakan berhasil apabila memiliki pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu. Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah mewujudkan *good governance*. (Sumaryadi, 2016)

Namun, pada kenyataannya kondisi pelayanan publik yang ada masih belum efektif dan efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi masih ditemukan permasalahan. Permasalahan tersebut adalah belum optimalnya dalam pemberian pelayanan. Padahal sudah seharusnya pemerintah menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Mewujudkan pelayanan yang prima, pemerintah melakukan optimalisasi pada peran kecamatan melalui pemerintah daerah guna mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan, kecamatan dijadikan sebagai ujung tombak pemerintah daerah karena berhadapan langsung dengan masyarakat.

Optimalisasi tugas kecamatan dalam pelayanan dilakukan pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri dengan menetapkan sebuah program inovasi pelayanan yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Dikeluarkannya kebijakan ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas. Kecamatan Abiansemal merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Badung, Provinsi Bali yang telah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Hal tersebut dilaksanakan melalui Peraturan Bupati Badung Nomor 56 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dengan tujuan memperbaiki pelayanan di Kecamatan Abiansemal menjadi lebih baik daripada sebelumnya.

### **1.2 Permasalahan**

Program PATEN di Kecamatan Abiansemal masih ditemukan permasalahan dalam pelaksanaannya seperti taraf pendidikan pegawai di kecamatan yang tergolong rendah. Rata-rata pendidikan terakhir pegawai adalah SMA dan bahkan ada yang hanya lulusan SMP. Kemudian ditemukan pegawai yang kurang berkompeten dalam bidang teknologi informasi, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai keberadaan program PATEN, dan terjadi

keterlambatan proses pendistribusian keping KTP dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang dibuat semudah mungkin memberi harapan bahwa PATEN sebagai inovasi yang mampu memenuhi pelayanan secara cepat dan tepat. Namun nyatanya masih ada permasalahan yang ada dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun standar pelayanan di Kecamatan Abiansemal sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Standar Pelayanan di Kecamatan Abiansemal**

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Biaya	Waktu Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pelayanan Legalisir Copi Kartu Keluarga dan KTP	- Fotokopi KK atau E-KTP atau yang asli	Gratis	20 Menit
2	Pencetakan KK dan KTP	- Pengantar dari Desa - KK dan KTP asli - Dokumen pendukung lainnya	Gratis	35 Menit
3	Pengesahan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	- Surat pengantar dari kaling (kelian dinas) - Fotokopi e-KTP atau KK	Gratis	10 Menit
4	Pengesahan surat keterangan belum pernah kawin	- Pengantar dari Desa/Kelurahan - Identitas pemohon - Dokumen pendukung lainnya	Gratis	10 Menit
5	Pengesahan surat keterangan ahli waris	- Pengantar dari Desa/Kelurahan - Identitas pemohon - Dokumen pendukung lainnya	Gratis	10 Menit
6	Surat Ijin Usaha Mikro Kecil (SIUMK)	- Form/blanko dari Dinas Koperasi - Surat pengantar dari Kaling/Kelian Dinas/SKTU	Gratis	35 Menit
7	Perekaman e-KTP	- Surat pengantar dari Kaling/Kelian Dinas - Form 1-21 - Fotokopi KK \\ - Foto 2x3 : 2 lembar	Gratis	10 Menit
8	Pengesahan Surat Keterangan Tempat Usaha	- Surat pengantar dari Kaling/Kelian Dinas - Fotokopi e-KTP - Fotokopi surat tanah/kontrak	Gratis	25 Menit
9	Pengurusan rekomendasi IMB (pengesahan penyanding)	- Form blanko dari Dinas Perizinan Kabupaten Badung - Fotokopi e-KTP - Surat tanah - Pelunasan pajak - Gambar bangunan dan situasi	Gratis	27 Menit

		- Form penyanding tidak dapat di temukan (bila ada)		
10	Pengesahan Surat Keterangan Kependudukan ikatan dinas	- Surat pengantar dari Kaling/Kelian Dinas - Identitas pemohon - Dokumen pendukung lainnya	Gratis	18 Menit
11	Pengesahan Surat Keterangan Adminitrasi Kependudukan (F1-01)	- Pengantar dari Desa/Kelurahan - KK asli - Dokumen pendukung lainnya	Gratis	20 Menit
12	Surat Keterangan Kependudukan , domisi, tempat tinggal	- Pengantar dari Desa/Kelurahan - Identitas pemohon - Dokumen pendukung lainnya	Gratis	18 Menit
13	Legalisir KK dan KTP (KTP-elektronik)	- Fotokopi KK atau e-KTP - KK atau e-KTP asli	Gratis	10 Menit

Sumber: SIPP Kemenpan RB 2019

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah dibuat merupakan harapan dari pelayanan yang bisa diberikan. Dari tabel bisa dilihat setiap pelayanan yang disediakan semuanya memerlukan waktu tidak lebih dari 35 menit. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan pelayanan yang lamban bahkan memerlukan waktu sampai 5 hari. Program PATEN yang sejatinya merupakan simpul dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten yang dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan namun nyatanya masih banyak yang belum menikmati hasil dari program yang dibuat dan belum optimalnya pelayanan yang diberikan.

### 1.3 Penelitian Sebelumnya

Program PATEN yang sejatinya merupakan simpul dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten yang sudah berjalan sejak 10 Tahun yang lalu. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan banyak permasalahan yang kemudian dialami oleh Kecamatan di Indonesia:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rahman Al' Padil pada tahun 2016 dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan adalah sebagai inovasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi dan kecamatan sebagai wilayah terdepan bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan

menjadikan Kecamatan sebagai prangkat terdepan bagi Badan/Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu di Kabupaten Nunukan. Standar pelayanan yang sebagaimana dimaksud terdiri dari sarana dan prasana serta pelaksana teknis, yang masih kurang optimal ditinjau dari segi minimnya SDM tenaga kerja, kurangnya sarana prasarana yang memadai, kejelasan isi kebijakan, kurangnya kesadaran masyarakat, sehingga mempengaruhi kinerja pegawai kecamatan dan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan sistem PATEN sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan, mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan hal tersebut juga didasari oleh kurangnya perhatian lebih lanjut yang diberikan langsung oleh Tim Teknis PATEN dan Badan/Kantor pelayanan administrasi terpadu pemerintah daerah Kabupaten Nunukan. (Al'Padil Rahman, 2016)

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Trena Aktiva Oktariyanda dan Galih Pradana pada tahun 2015 dengan judul Penerapan "Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menunjukkan dalam pelaksanaan PATEN masih terdapat biro jasa (calo) dan kurangnya jumlah sumber daya manusia atau pegawai. (Oktariyanda & Galih Pradana, 2015)

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Adrianus pada tahun 2017 dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

PATEN di Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda secara Prosedur Pelayanan sudah jelas karena alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Ketepatan waktu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Biaya dalam Pelayanan PATEN rata-rata gratis terkecuali pelayanan produk IMB karena ada perhitungan berdasarkan luas tempat, posisi tempat, tinggi bangunan dan jenis bangunannya. (Adrianus, Produk pelayanan yang disediakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana yang ada memang belum lengkap tetapi cukup memadai dalam arti bisa berjalan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat pelayanan adalah belum lengkapnya sarana dan prasarana seperti peralatan dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan PATEN. kemudian sedikitnya staff Pemberi Pelayanan pada Masyarakat dan juga masih ada masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur pelayanan sehingga tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan yang sudah ditetapkan. (Adrianus, 2017)

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Rais Agil Baghtiar, Bambang Tri Harsanto dan Alizar Isna pada tahun 2018 dengan judul penelitian yaitu Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Di Kecamatan Purwokerto Timur dan Purwokerto Barat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan

implementasi PATEN masuk di kategori sedang. Secara umum PATEN sudah membantu mendekatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, namun masih memiliki kendala serta kekurangan yang perlu diatasi. Salah satu aspek yang perlu untuk ditingkatkan adalah sumberdaya yang dimiliki oleh setiap Kantor Kecamatan karena menyebabkan implementasi PATEN di setiap kecamatan tidak berjalan dengan konsisten. Sedangkan faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi ditemukan memiliki hubungan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi PATEN baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. (Agil Baghtiar, Rais. Dkk, 2018)

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Adi Susila dan Sunarti Duwi Cahyani pada tahun 2019 dengan judul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi. Hasil Penelitian menunjukkan Kecamatan Rawalumbu sudah tercipta kualitas pelayanan yang memperoleh prosentase 75,67% termasuk kategori baik. Hambatan dalam implementasi PATEN Kecamatan Rawalumbu yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penyelenggaraan PATEN, Pengoperasian data PATEN belum optimal dan kurangnya blangko Kartu tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Adapun upaya yang dilakukan adalah Sosialisasi secara rutin serta berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Dinas Informasi dan Komunikasi Persandian. (Susila, Adi., & Duwi Cahyani, Sunarti, 2019)

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan sebelumnya dimana lokus yang baru. Penelitian ini juga menggunakan indikator yang berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan Teori Implementasi Van Meter dan Van Horn yang mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah berbagai tindakan yang dijalankan oleh seseorang, kelompok, organisasi pemerintah maupun swasta yang bertujuan mencapai sasaran yang telah ditentukan dan terdiri dari enam variabel yaitu ukuran dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, disposisi atau sikap pelaksana, lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemai, Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

## **II. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang bertujuan mempelajari dan mengamati fenomena serta keadaan dilapangan, kemudian dihubungkan dengan teori yang relevan sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dan informasi yang berkualitas.

Metode ini diterapkan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini dengan melihat kaitan antar variabel yang ada. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi dengan pengamatan dilapangan, wawancara mendalam dengan jumlah informan 10 orang dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah: 1) Bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Provinsi Bali; 2) Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Provinsi Bali; 3) Upaya apa saja yang dilakukan Pemerintah untuk mengatasi hambatan dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung Provinsi Bali.

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

#### **III.1 Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal**

Dalam menganalisis implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal, peneliti menggunakan teori Van Meter dan Van Horn. Implementasi Kebijakan yang disampaikan oleh Van Metter dan Van Horn dalam Nugroho (2008:681) adalah kegiatan serta tindakan oleh seorang individu, organisasi, kelompok, pemerintah serta swasta yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan dan sasaran yang telah disepakati. Terdapat enam variabel atau faktor dalam implementasi kebijakan publik, variabel-variabel tersebut diantaranya:

1. Ukuran dan tujuan
2. Sumber daya
3. Karakteristik agen pelaksana
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Disposisi atau sikap pelaksana
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Pada variabel ukuran dan tujuan, digunakan indikator yaitu tentang bagaimana pemahaman pelaksanaan standar dan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Ada berbagai cara yang digunakan oleh pelaksana kebijakan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Salah satu caranya adalah dengan mengembangkan kerangka pikir yang dibangun sendiri atau dengan cara mereplikasi, meng-kombinasi atau mensinergikan, dan mengembangkan pendapat para pakar mengenai model implementasi kebijakan (Akib, 2010).

Berdasarkan pada pengamatan penulis di lapangan serta hasil wawancara, analisis dari penulis dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal adalah memberikan standar serta bentuk pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam satu tempat untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Akib, 2020) untuk mengetahui variabel kapasitas organisasi dapat dilihat melalui seberapa jauh organisasi pelaksana kebijakan mampu memanfaatkan kewenangan yang dimiliki, bagaimana hubungan antara pelaksana dengan struktur birokrasi yang ada, dan bagaimana mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang tersedia dalam organisasi dan dalam masyarakat.

Selain sasaran dan tujuan, yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi adalah sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang ada. Keberhasilan kebijakan sangat ditentukan pada tahap implementasinya dan keberhasilan proses implementasi ditentukan oleh kemampuan implementor, yaitu: 1) kepatuhan implementor mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasan, dan 2) kemampuan implementor melakukan apa yang dianggap tepat sebagai keputusan pribadi dalam menghadapi pengaruh eksternal dan faktor non-organisasional, atau pendekatan faktual (Akib, 2010).

Sumber daya manusia berakaitan dengan kuantitas dan kualitas pegawai yang ada di Kecamatan Abiansemal dan sarana prasarana sebagai penunjang. Sesuai dengan data di lapangan, umur pegawai di Kecamatan Abiansemal banyak yang mendekati masa pensiun. Hal ini dapat dilihat dari data serta informasi yang diberikan oleh informan. Adapun data pegawai di Kecamatan Abiansemal menurut umur:

**Tabel 2**  
**Data Jumlah Pegawai Menurut Umur**

No.	Tingkat Umur	Jumlah (Orang)
1	Umur di bawah 30 Tahun	0
2	Umur 30 Tahun – 40 Tahun	3
3	Umur 40 Tahun – 50 Tahun	30



4	Umur 50 Tahun Ke Atas	35
Jumlah		68

Sumber: Diolah Penulis (2021)

Kinerja pegawai dipengaruhi juga oleh usia yang mana, pegawai yang muda dianggap lebih cepat dan tanggap dalam melaksanakan tugas. Ketersediaan sumber daya sudah memadai. Dalam pelaksanaannya sudah berjalan baik namun masih ditemukan kekurangan baik dari kompetensi pegawai yang minim dalam penggunaan IT, selain itu juga umur pegawai yang tergolong sudah tua dan juga sarana prasarana yaitu keterlambatan blanko KTP, dan alat pendukung pencetakan KTP dan KK mengalami gangguan serta kondisi yang kurang prima.

Sejalan dengan penelitian Afandi & Warjio (2015) yang menyatakan bahwa pelaksanaan kebijakan harus ditunjang oleh ketersediaan sumber daya (manusia, materi, dan metode). Pelaksanaan kebijakan publik perlu dilakukan secara cermat, jelas, dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber daya yang diperlukan, maka pelaksanaan kebijakan akan cenderung tidak dapat dilaksanakan secara efektif. Tanpa dukungan sumber daya, kebijakan hanya akan menjadi dokumen yang tidak diwujudkan untuk memberikan pemecahan masalah yang ada di masyarakat, atau upaya memberikan pelayanan pada masyarakat.

Kemudian dari karakteristik organisasi pelaksanaan, yang mempengaruhi suatu kebijakan dilihat dari pembagian dan pemahaman tugas pegawai yang ada. Dengan adanya pembagian kerja dalam suatu organisasi, pegawai dapat dengan mudah melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Sehingga memungkinkan para pegawai untuk dapat mempelajari dan memiliki keterampilan kerja yang memadai, sehingga mampu bekerja dan mempunyai pengalaman dalam pekerjaannya untuk mendukung tugas, fungsi, dan tanggung-jawabnya (Kania,2019).

Di Kecamatan Abiansemal sendiri masing-masing pemegang kewenangan memahami tugas yang diberikan dengan baik. Namun harus terus diberikan bimtek-bimtek serta dukungan dari pihak Kecamatan Abiansemal guna meningkatkan kualitas petugas yang ada dengan dukungan sarana dan prasarana. Kesesuaian jenjang pendidikan juga harus diperhatikan karena mempengaruhi kelancaran pekerjaan yang diberikan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawati (2016) pembagian kerja yang diuraikan dengan jelas dan terperinci sangat membantu pegawai dalam pelaksanaan tugas untuk menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga keahlian dalam pengalaman dan tanggungjawab yang dimiliki pegawai secara perlahan akan tumbuh dan meningkat menuju perbaikan kinerja secara menyeluruh.

Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh komunikasi, baik komunikasi internal maupun eksternal organisasi. Dengan kejelasan komunikasi, maka pelaksana kebijakan akan mengetahui apa yang diharapkan darinya dan tahu apa yang harus dilakukan. Komunikasi bertujuan menciptakan persamaan pengertian, ide, pemikiran, dan sikap tingkah laku terhadap orang lain (Sidauruk, 2014). Selain itu dengan kejelasan komunikasi maka kesinambungan peran dari atasan hingga bawahan akan berjalan dengan baik dan implementasi berpengaruh ke arah yang lebih baik.

Hubungan koordinasi antara Pemerintah Kecamatan Abiansemal bersama Pemerintah Daerah Kabupaten Badung tetap terjaga dengan baik. Hal tersebut dilihat dari kunjungan kerja yang dilakukan dari pihak pemerintah daerah dan adanya *feedback* dari pemerintah kecamatan baik koordinasi teknis maupun administrasi dalam laporan pertanggungjawaban serta penyampaian pendapat dan saran mengenai kondisi di Kecamatan Abiansemal. Hal ini dilakukan agar segala kegiatan dapat terkoordinasi dan kegiatan pelayanan diberikan dengan maksimal serta memuaskan masyarakat.

**Tabel 3**  
**Kegiatan Rapat Rutin Kecamatan Abiansemal**

No	Kegiatan	Jadwal	Peserta	Tempat	Pembahasan
1	Rapat Perencanaan	Setiap Awal Bulan <b>(Hari Kerja)</b>	Seluruh Perangkat Kecamatan (Perwakilan)	Ruang Camat Abiansemal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persiapan kegiatan selama satu bulan.</li> <li>- Hal-hal yang perlu disiapkan untuk pelaksanaan setiap kegiatan.</li> </ul>
2	Rapat Evaluasi	Setiap Akhir Bulan <b>(Hari Kerja)</b>	Seluruh Perangkat Kecamatan (Perwakilan)	Ruang Camat Abiansemal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi kegiatan selama satu bulan.</li> <li>- Menentukan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan.</li> <li>- Pencapaian pelaksanaan atau kinerja selama satu bulan.</li> </ul>

Sumber : Subbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Abiansemal

Koordinasi di tingkat internal Kecamatan Abiansemal berjalan dengan baik dan memiliki tujuan yang jelas. Koordinasi yang dilakukan yaitu melalui rapat-rapat rutin. Rapat di Kecamatan Abiansemal dilaksanakan secara rutin setiap bulan sebagai bahan evaluasi yang diikuti oleh perangkat yang ada di Kecamatan Abiansemal. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengetahui dan evaluasi kinerja dari masing-masing tugas yang ada di kecamatan.

Berkaitan dengan disposisi atau sikap pelaksana, indikatornya yaitu kualitas dari pelaksana kebijakan dan bagaimana dukungan pemerintah daerah terhadap proses pelaksanaan kebijakan. Peningkatan kualitas dalam implementasi PATEN di Kecamatan Abiansemal terus dilakukan guna menciptakan pelayanan yang prima melalui bimbingan teknis maupun arahan-arahan. Kemudian dukungan dari pemerintah daerah masih kurang terutama dalam peningkatan kualitas petugas melalui bimtek atau bimbingan teknis. Dalam Among, Rahmawati Leni Sri (2017) menyatakan bahwa pentingnya peran pemerintah dalam memenuhi pelayanan publik, maka sudah seharusnya pemerintah melakukan suatu inovasi pelayanan untuk memperbaiki permasalahan yang ada selama ini. Inovasi ini bisa berasal atas keputusan peraturan dari pemerintah pusat, maupun berasal dari prakarsa pemerintah daerah sendiri.

Sikap atau disposisi berpengaruh pada pandangan pelaksana terhadap suatu bentuk kebijakan dan pandangan tentang kepentingan-kepentingan pribadi serta organisasinya. Sejalan dengan Khalid (2019) menyatakan bahwa aparatur birokrasi sangat bermanfaat dalam mendukung aktivitas organisasi pemerintahan sebagai abdi masyarakat atau *public servant* dalam menyediakan pelayanan terutama untuk membangun kembali citra positif aparat pemerintah yang terpuruk. Kualitas pelayanan hanya akan didapat apabila memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar dalam urusan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung kelancaran proses pelayanan publik. Kemudian sumber daya manusia dibutuhkan daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan. (Alirman, 2016)

Keberhasilan suatu kebijakan juga ditentukan oleh lingkungan dimana kebijakan tersebut diterapkan. Lingkungan yang kondusif baik sosial, ekonomi maupun politik akan memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Dalam implementasi hendaknya diciptakan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif. Dengan lingkungan yang kondusif maka diharapkan kebijakan berjalan dengan baik karena tidak adanya gangguan dari luar.

Pemahaman masyarakat mengenai pelayanan tersebut masih minim karena masih ditemukannya masyarakat yang belum lengkap persyaratan dalam pengajuan berkas. Namun

hal ini masih terus diupayakan oleh Pemerintah Kecamatan Abiansemal dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat melalui petugas dengan memberikan pengertian untuk menjelaskan kembali hal-hal yang perlu dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan. Implementasi PATEN di Kecamatan Abiansemal sejauh ini mendapat dukungan dari masyarakat selama kebijakan tersebut bermanfaat terhadap masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

### III.2 Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal

Dalam sebuah implementasi kebijakan tentu saja ada kendala-kendala maupun hambatan yang bisa mempengaruhi implementasi kebijakan. Hambatan tersebut berasal dari dalam organisasi maupun dari luar. Hambatan dapat mengganggu implementasi dari sebuah kebijakan sehingga dapat mengubah hasil. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten, lemahnya sistem pengawasan anggaran, lemahnya pengawasan dan adanya sikap apatis dari masyarakat (Mulyono, 2017).

Penghambat dalam implementasi PATEN di Kecamatan Abiansemal adalah kemampuan petugas yang masih kurang. Petugas dalam hal ini sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Abiansemal dari segi kuantitas dan kebutuhan pegawai sudah mencukupi namun dari segi kualitas masih terbatas. Hal ini dapat dilihat dari skill keseharian pegawai dilapangan dan juga dari data pendidikan pegawai serta usia pegawai yang rata-rata sudah mendekati pensiun. Kartikaningdyah (2012) menyatakan bahwa kemampuan (*competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

**Tabel 4**  
**Data Kondisi Barang**  
**Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Badung**  
**Tahun 2020**

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi	Pengadaan
1	CPU	3	Rusak	2010
2	Komputer	3	Rusak	2010
3	Printer	1	Rusak	2010
4	Stop Pol	3	Rusak	2010

Sumber : Seksi Pelayanan Kecamatan Abiansemal

Selain dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Abiansemal juga sering bermasalah. Sehingga dalam pemberian pelayanan baik keterlambatan maupun ketidaknyamanan dalam pengerjaan. Sarana dan prasarana merupakan faktor

pendukung yang menentukan kelancaran dalam suatu kegiatan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rizki (2016) yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan akan berjalan dengan baik jika didukung dengan sarana dan prasarana yang baik juga. Dengan tersedianya fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang kerja yang lengkap maka pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang diberikan.

Afandi & Warjio dalam Ramdhani (2017) menjelaskan bahwa sumber daya merupakan faktor penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan publik diantaranya: staf yang memadai, informasi, pendanaan, wewenang, dan fasilitas pendukung lainnya.

Masyarakat sendiri juga menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan. Masyarakat di Kecamatan Abiansemal sejauh ini masih kurang kesadarannya bahwa segala bentuk pelayanan yang diberikan adalah untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat itu sendiri. Masih banyak ditemukan masyarakat yang dalam mengurus pelayanan di Kecamatan Abiansemal belum melengkapi persyaratan yang ada. Tidak jarang masyarakat yang harus kembali pulang untuk mengambil berkas yang kurang.

Menurut Al'Padil (2016) salah satu faktor yang juga menjadi hambatan dalam pelayanan sistem PATEN adalah faktor kesadaran masyarakat, kesadaran masyarakat yang dimaksud adalah kesadaran masyarakat dalam hal kesadaran untuk mempersiapkan segala yang mejadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan, antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak masyarakat atau pun aparat pemerintah itu sendiri.

Pemerintah sebagai perumus kebijakan dan pembuat kebijakan harus konsisten dengan sebuah kebijakan yang dibuat. Kemudian harus ada tindak lanjut kedepannya untuk mendukung pelaksanaan yang dilakukan untuk sebuah kebijakan. Dukungan yang dimaksud baik dari materiil maupun moril. Materiil berupa sarana dan prasarana yang baik untuk menunjang keperluan membantu percepatan pelayanan. Juga dalam bentuk moril yaitu motivasi dan arahan serta pembinaan-pembinaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya.

Pemerintah kecamatan diharapkan mampu berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat, karena pemerintah kecamatan adalah garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, pemerintah kecamatan perlu diperkuat dengan memberikan pelimpahan sebagian tugas dan wewenang Bupati atau Walikota kepada camat. (Khalid,2019)

Minimnya dukungan pemerintah daerah setempat di Kecamatan Abiansemal bisa dilihat dari sarana dan prasarana yang memiliki kualitas kurang bagus, keterlambatan

persediaan blangko untuk KTP, kemudian minimnya bimbingan teknis untuk pegawai di Kecamatan Abiansemal.

### **III.3 Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung Provinsi Bali**

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal memiliki faktor penghambat yang berasal dari sumber daya manusianya dan juga dari sarana serta prasarana yang tersedia. Faktor lain yaitu minimnya pemahaman masyarakat. Hambatan yang ada pemerintah terus melakukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. Upaya yang dilakukan tentu untuk dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan baik dari internal kecamatan maupun dari pihak luar kecamatan.

Upaya yang dilakukan adalah mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada. Sarana dan prasarana tersebut adalah penunjang program PATEN di Kecamatan Abiansemal yang masih menjadi penghambat membuat pihak Kecamatan melakukan berbagai usaha untuk mengatasi hambatan yang ada. Achmadwati (2018) menyatakan bahwa sarana prasarana kerja bukan sekedar unsur penunjang bahkan bisa menjadikan kunci kesuksesan dari sebuah optimalisasi suatu pekerjaan yang tentu akan berdampak pada keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi.

Sarana dan prasarana menjadi penting sebagai penunjang kelancaran dalam pemberian pelayanan. Dengan keadaan sarana dan prasarana di Kecamatan Abiansemal, yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Abiansemal adalah mengajukan pengadaan dan juga mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada.

Faktor penghambat dari pelaksanaan PATEN di Kecamatan Abiansemal adalah kemampuan petugas yang masih kurang. Cara yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Kecamatan Abiansemal adalah terus memberikan arahan dan bimbingan serta bentuk motivasi kepada pegawai yang ada di Kecamatan Abiansemal. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. (Rasyidah, 2017)

Masyarakat diharapkan dapat memahami tujuan kebijakan yang dilakukan adalah untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sendiri. Dan pemahaman yang dimiliki

masyarakat sebagai bentuk dukungan masyarakat terhadap pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dukungan untuk pelayanan yang maksimal dibutuhkan dari dua belah pihak yaitu dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kualitas dan kuantitas yang memadai dan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu masyarakat diharapkan mengetahui dan memenuhi persyaratan yang ada dalam pengajuan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

**Gambar 1**

**Bentuk Informasi Kepada Masyarakat**



Sumber: Kecamatan Abiansemal 2021

Mulyana (2016) menyatakan bahwa kebijakan yang baik adalah kebijakan yang diketahui, dipahami, dan diimplementasikan oleh masyarakat yang menjadi sasarannya. Diperlukan penyusunan strategi komunikasi yang tepat agar apa yang menjadi tujuan dari kebijakan tersebut dapat tercapai. Bentuk informasi yang disampaikan adalah melalui brosur, pamflet maupun papan informasi. Informasi tersebut diharapkan mampu tersampaikan dengan

baik kepada masyarakat. Ramdhani (2017) menyatakan bahwa untuk efektivitas kebijakan publik diperlukan kegiatan sosialisasi, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan.

#### **III.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal memberikan banyak manfaat kepada masyarakat terutama dalam kemudahan memperoleh kebutuhan pelayanan. PATEN Kecamatan Abiansemal sebagai bentuk inovasi dalam bidang pelayanan administrasi guna efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Penulis menemukan temuan penting yakni rendahnya pemahaman masyarakat akan PATEN di Kecamatan Abiansemal. selain itu juga Pemerintah Daerah minim dalam memberikan dukungan kepada pihak kecamatan. Hal itu dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang masih bermasalah dilapangan.

Menurut Al'Padil (2016) salah satu faktor yang juga menjadi hambatan dalam pelayanan sistem PATEN adalah faktor kesadaran msyarakat, kesadaran masyarakat yang di maksud adalah kesadaran masyarakat dalam hal kesadaran untuk mempersiapkan segala yang mejadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan, antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak masyarakat atau pun aparat pemerintah itu sendiri.

Program PATEN di Kecamatan Abiansemal juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kualitas pegawai yang masih kurang, sarana dan prasarana yang bermasalah. Achmadwati (2018) menyatakan bahwa sarana prasarana kerja bukan sekedar unsur penunjang bahkan bisa menjadikan kunci kesuksesan dari sebuah optimalisasi suatu pekerjaan yang tentu akan berdampak pada keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi. selain itu minimnya dukungan pemerintah daerah dan juga pengetahuan masyarakat yang masih kurang. Hal tersebut menghambat pemberian kebutuhan pelayanan masyarakat.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kecamatan Abiansemal dan atas analisis serta informasi yang terkumpul, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:



- 1) Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal belum berjalan secara optimal dikarenakan masih ditemukan kekurangan baik dari kompetensi pegawai yang minim dalam penggunaan IT dan juga sarana prasarana bermasalah yaitu keterlambatan blanko KTP, dan alat pendukung pencetakan KTP dan KK mengalami gangguan. Selain itu pemahaman masyarakat mengenai pelayanan tersebut masih minim karena masih ditemukannya masyarakat yang belum lengkap persyaratan dalam pengajuan berkas.
- 2) Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan PATEN adalah kemampuan petugas atau aparatur kecamatan yang masih minim dan sarana prasana yang kurang mendukung terkait pelayanan PATEN. Banyak ditemukan masyarakat yang tidak tahu dan tidak melengkapi persyaratan yang ada. Kemudian minimnya dukungan dari pemerintah kabupaten terkait sarana prasarana saat terjadi kerusakan. Hal tersebut menghambat pemberian kebutuhan pelayanan masyarakat.
- 3) Upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan adalah perbaikan dari sarana dan prasana yang ada kemudian dengan *briefing* ataupun teguran serta arahan kepada aparatur kecamatan yang tujuannya perbaikan pemahaman untuk peningkatan pelayanan. Selain itu pihak kecamatan melakukan sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan di Kecamatan Abiansemal.

## **V. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Camat Kecamatan Abiansemal yang telah membrikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Kecamatan Abiansemal. Kemudian juga kepada pihak-pihak yang telah baik Dosen Pembimbing, Informan dalam pelaksanaan wawancara yang telah membantu dalam mendukung dan menyelesaikan penelitian ini sehingga dapat selesai dengan baik. Juga ditujukan kepada penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses ujian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU REFERENSI**

Abdul Wahab, Solichin. 2005. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Abdul Wahab, Solichin. 2017. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung. Alfabeta.

- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan publik*. Yogyakarta: Calpulis
- Masrich, Andi. 2015. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nugroho, Riant D. 2008. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo
- Poltak Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif)* . Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kebijakan( Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi)*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&B*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN).
- Peraturan Bupati Badung Nomor 56 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

#### **JURNAL**

- Abdulah, Ramdhani. 2017. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. Jurnal Publik, Vol. 11, No:1. Diakses dari <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/1> pada tanggal 19 Mei 2021.
- Achmadwati, Winda. 2018. *Pemanfaatan Sarana Prasarana Kerja, Self Capacity Building, dan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah*. Jurnal Administrasi Pendidikan Volume 25, No: 1 Diakses dari <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/viewFile/11566/6945> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Adrianus. 2017. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 5, No: 3. Diakses dari <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp->

- [content/uploads/2017/08/Andrianus%20\(08-24-17-10-36-12\).pdf](content/uploads/2017/08/Andrianus%20(08-24-17-10-36-12).pdf) pada tanggal 03 Juli 2021.
- Agil Bahtiar, Rais., dkk. 2018. *Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Di Kecamatan Purwokerto Timur dan Purwokerto Barat)*. *The Indonesian Journal of Public Administration* Volume 4, No: 2. Diakses dari <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/download/1291/880> pada tanggal 03 Juli 2021.
- Akib, Haidar. 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. *Jurnal Administrasi Publik (online)*. *Jurnal Administrasi Publik* Volume 1 No: 1. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/97794-ID-implementasi-kebijakan-apa-mengapa-dan-b.pdf> pada tanggal 19 Mei 2021.
- Aktiva Oktariyanda, Trenda., & Pradana, Galih. 2015. *Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” Dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo*. Diakses dari <https://jurnal.uns.ac.id/snpap/article/download/26534/18900> pada tanggal 03 Juli 2021.
- Alirman, Novrilla. 2016. *Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu)*. *Jurnal Ilmu Administrasi* Volume 3, No: 2 Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/128445-ID-kinerja-pegawai-dalam-meningkatkan-kuali.pdf> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Al’Padil, Rahman. 2016. *Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 4, No: 1. Diakses dari [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/02/Jurnal%20\(02-29-16-01-01-23\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/02/Jurnal%20(02-29-16-01-01-23).pdf) pada tanggal 22 Mei 2021.
- Among, Rahmawati Leni Sri. 2017. *Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. *Jurnal (online)*. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/137509-ID-analisis-pemerintahan-dalam-program-pela.pdf> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Herawati, Herni. 2016. *Analisis Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung*. *Jurnal Ilmu Administrasi (online)*. Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/14128/1/Jurnal%20Herni%20Herawati.pdf> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Kania, Ikeu. 2019. *Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di UPTD Pasar Cisarupan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kecamatan Cisarupan Kabupaten Garut*. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik* Volume 10, No:2. Diakses dari <https://jurnal.fisip.uniga.ac.id/index.php/jpkp/article/view/38> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Kartikaningdyah, Ely. 2012. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*. *Jurnal Integrasi* Volume 4 No: 2. Diakses dari <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JI/article/download/222/211/> pada tanggal 22 Mei 2021.

- Mulyana, Slamet. 2016. *Sosialisasi Kebijakan Penghapusan Human Trafficking di Kabupaten Indramayu*. Jurnal Komunikasi Manajemen Volume 1 No: 1. Diakses dari <http://jurnal.unpad.ac.id/manajemen-komunikasi/article/view/10063/4922> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Mulyono, Dody. 2017. *Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Mozaik Volume 9, No: 2. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/299381-analisis-faktor-pendorong-dan-faktor-pen-e1c8fa14.pdf> pada tanggal 22 Mei 2021.
- Pandipa, Khalid. 2019. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Tojo Una Una*. Jurnal Ilmiah Administratie Volume : 13 No: 1. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/317728-persepsi-masyarakat-terhadap-pelayanan-a-6ef77804.pdf> pada tanggal 19 Mei 2021.
- Rahmanto, Febri. 2004. *Peranan Komunikasi Dalam Suatu Organisasi*. Jurnal Komunologi Volume 1 No: 2. Diakses dari <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Kom/article/view/167> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Rasyidah, Latifur. 2017. *Pentingnya Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan*. Diakses dari <https://files.osf.io/v1/resources/35dyn/providers/osfstorage/5dd61ec883135e000bc1f91c?format=pdf&action=download&direct&version=1> pada tanggal 20 Mei 2021.
- Rizki, Diki Muhamad. 2016. *Pengaruh Kompetensi Aparatur, Sarana dan Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/329522103\\_Pengaruh\\_Kompetensi\\_dan\\_Sarana\\_Prasarana\\_terhadap\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik\\_di\\_Kantor\\_Samsat\\_Kabupaten\\_Ciamis](https://www.researchgate.net/publication/329522103_Pengaruh_Kompetensi_dan_Sarana_Prasarana_terhadap_Kualitas_Pelayanan_Publik_di_Kantor_Samsat_Kabupaten_Ciamis) pada tanggal 22 Mei 2021.
- Ratna, Ida Ayu. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung*. Jurnal Administrasi Publik Volume 2 No: 5, Denpasar: JPI. Diakses dari <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/3017> pada tanggal 19 Mei 2021.
- Susila, Adi., & Duwi Cahyani. 2019. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Bekasi*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik Volume 9 No: 5. Diakses dari <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/1823> pada tanggal 03 Juli 2021.
- Sutapa, Made. 2012. *Pelaksanaan Tugas Pokok, Fungsi Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Dalam Pelaksanaan Desentralisasi Pendidikan*. Jurnal Manajemen Pendidikan No: 1. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/112285-ID-pelaksanaan-tugas-pokok-fungsi-pegawai-k.pdf> pada tanggal 20 Mei 2021.

#### SUMBER LAIN:

<https://bali.tribunnews.com/> Badung Raih Penghargaan Public Service Award of The Year Bali 2020. Diakses melalui <https://bali.tribunnews.com/2020/10/11/badung-raih->

[penghargaan-public-service-award-of-the-year-bali-2020](#) pada tanggal 15 September 2020.

<https://sipp.menpan.go.id/> Jenis Layanan Kecamatan Abiansemal. Diakses melalui <https://sipp.menpan.go.id/pelayanan-publik/wilayah/pemerintah-provinsi-bali-/pemerintah-kab-badung/kecamatan-abiansemal> pada tanggal 03 Desember 2021.

<https://badungkab.bps.go.id/> *Kabupaten Badung Dalam Angka 2020*. Diakses melalui <https://badungkab.bps.go.id/publication/2020/04/27/f8037b1bd5d85e56063c77ef/kabupaten-badung-dalam-angka-2020.html> pada tanggal 10 Maret 2021.

<https://badungkab.bps.go.id/> *Kecamatan Abiansemal Dalam Angka 2020*. Diakses melalui <https://badungkab.bps.go.id/publication/2020/09/28/b2cbeac3f455c608cc0df6ca/kecamatan-abiansemal-dalam-angka-2020.html> pada tanggal 10 Maret 2021.