SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TEBAS KABUPATEN SAMBAS

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Anas Wirayuda
NIM. E1031211049

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TEBAS KABUPATEN SAMBAS

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Anas Wirayuda
NIM. E1031211049

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Utama

Rulida Yuniarsih, S.IP., M.Si Tanggal: 11-05-2026
NIP. 198306272006042020

Dosen Pembimbing Pendamping

Bima Sujendra, S.IP, M.Si Tanggal: 21/05/2026
NIP. 198805072014041002

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TEBAS KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
Anas Wirayuda
NIM. E1031211049

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Rabu/ 10 Juni 2026
Waktu : 11.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Rulida Yuniarsih, S.IP., M.Si	Bima Sujendra, S.IP, M.Si
NIP. 198306272006042020	NIP. 198805072014041002
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Ira Patriani, S.IP., M.Si.	Silverius Tey Seran, S.STP, M.A.P
NIP. 197611302003122001	NIP. 199110022012061003

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terkait Efektivitas Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas. Dasar hukum yang mengatur tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Tebas yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang peneliti gunakan didasarkan pada 5 variabel Efektivitas Kebijakan menurut William N. Dunn (2003:430) yang terdiri dari efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Tebas tergolong cukup efisien karena pembagian tugas dan pemanfaatan sumber daya sudah berjalan sesuai fungsi, meskipun masih terkendala keterbatasan pegawai serta gangguan sistem dari pusat. Variabel kecukupan, PATEN secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, namun masih terdapat keterbatasan fasilitas pendukung yang membuat pelayanan belum sepenuhnya maksimal. Variabel perataan, PATEN telah dilaksanakan secara terbuka dan tanpa diskriminasi, meskipun kendala teknis dan keterbatasan sumber daya kadang memengaruhi konsistensi kualitas layanan. Dari variabel responsivitas, aparatur kecamatan sudah cukup tanggap dalam melayani dan merespons keluhan masyarakat, namun penanganan gangguan sistem masih bergantung pada pihak eksternal, yaitu Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) sebagai instansi yang berwenang mengelola sistem administrasi kependudukan secara nasional. Sementara itu, variabel ketepatan pelaksanaan PATEN telah tepat sasaran dalam mempermudah pelayanan administrasi masyarakat Kecamatan Tebas, tetapi pencapaian tujuannya masih perlu dioptimalkan.

Kata Kunci: Efektivitas, PATEN, Tebas

ABSTRACT

This study aimed to discover and analyse the Effectiveness of the Integrated District Administrative Services (PATEN) at the Tebas District Office of Sambas Regency. The legal basis regulating the Integrated District Administrative Services at the Tebas District Office was the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010 on the Guidelines for Integrated District Administrative Services. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. The techniques of data collection were observation, interviews, and documentation. This study also employed William N. Dunn's 5 variables of policy effectiveness (2003:430), which consisted of efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results of this study revealed that the implementation of PATEN at the Tebas District Office was classified as quite efficient because the division of labor and resource utilisation were already functioning according to their roles, even though it was still constrained by staff limitations and central system disruptions. Regarding the adequacy variable, PATEN, in general, had been able to meet the administrative needs of the community, but there were still limitations in supporting facilities that prevented the service from being fully maximised. For the equality variable, PATEN had been implemented openly and without discrimination, although technical obstacles and resource limitations sometimes affected the consistency of service quality. From the responsiveness variable, the district apparatus was already quite responsive in serving and responding to community complaints, but handling system disruptions still depended on external parties specifically the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia via the Directorate General of Population and Civil Registration (Ditjen Dukcapil), the agency responsible for managing the national population administration system. Meanwhile, the appropriateness variable showed that the implementation of PATEN had been on target in simplifying administrative services for the community of Tebas District, but the achievement of its goals still needed to be optimised.

Keywords: Effectiveness, PATEN, Tebas.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul 'Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas'. Judul ini dipilih karena di kantor Kecamatan Tebas merupakan salah satu kecamatan yang melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam hal pelaksanaannya masih terdapat bebrapa kendala yang dialami pihak operator maupun masyarakat. Dalam hal pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kewenangan pemerintah kecamatan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yaitu sistem pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara terpadu dalam satu tempat dengan tujuan mendekatkan, mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tebas berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan serta Peraturan Bupati Sambas Nomor 6 Tahun 2018 mengenai pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat.

Meskipun telah memiliki dasar hukum yang jelas, pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Tebas masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan, gangguan sistem pelayanan yang masih bergantung pada pemerintah

pusat, serta kondisi geografis Kecamatan Tebas yang cukup luas sehingga memengaruhi akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Selain itu, evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan PATEN belum dilakukan secara optimal sehingga kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Berbagai kondisi tersebut menjadi alasan penting dilakukannya penelitian mengenai efektivitas pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas berdasarkan indikator efektivitas kebijakan menurut William N. Dunn yang meliputi efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya pada kajian pelayanan publik dan efektivitas kebijakan publik di tingkat kecamatan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Tebas maupun Pemerintah Kabupaten Sambas dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan PATEN. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik maupun efektivitas kebijakan di tingkat pemerintahan daerah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Tebas, Kabupaten Sambas. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap informan yang terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan, pegawai pelaksana PATEN, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas kebijakan William N. Dunn (2003) yang terdiri atas lima indikator, yaitu efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Tebas secara umum telah berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Dari aspek efisiensi, pembagian tugas pegawai telah dilaksanakan sesuai fungsi masing-masing dan proses pelayanan relatif berjalan dengan baik. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah pegawai, keterbatasan fasilitas pendukung, serta gangguan sistem pelayanan dari pemerintah pusat yang menyebabkan penyelesaian pelayanan terkadang mengalami keterlambatan.

Pada aspek kecukupan, pelayanan PATEN telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan administrasi masyarakat, terutama pelayanan administrasi kependudukan nonperizinan seperti perekaman KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Walaupun demikian, keterbatasan fasilitas pelayanan, peralatan pendukung, serta belum optimalnya digitalisasi pelayanan menyebabkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya maksimal. Dari aspek

perataan, pelayanan telah diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun wilayah tempat tinggal. Pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku sehingga masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan kendala teknis terkadang memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pada aspek responsivitas, aparatur Kecamatan Tebas menunjukkan sikap yang cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta berusaha memberikan penjelasan terhadap berbagai kendala pelayanan yang terjadi. Hubungan komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat juga berjalan cukup baik. Akan tetapi, ketika terjadi gangguan jaringan atau sistem administrasi kependudukan, penyelesaiannya masih bergantung pada pihak eksternal, yaitu Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) sebagai instansi yang berwenang mengelola sistem administrasi kependudukan secara nasional, termasuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen pencatatan sipil lainnya. Oleh karena itu, apabila terjadi gangguan pada server nasional atau sistem administrasi kependudukan, aparatur Kecamatan Tebas tidak memiliki kewenangan untuk melakukan perbaikan secara mandiri sehingga harus menunggu penanganan dari Ditjen Dukcapil Kemendagri. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama, meskipun petugas Kecamatan tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan kewenangannya.. Sementara itu, dari aspek ketepatan, pelaksanaan PATEN dinilai telah sesuai dengan tujuan utama program, yaitu mendekatkan

pelayanan administrasi kepada masyarakat serta memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik. Program PATEN telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kecamatan Tebas karena pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau dibandingkan harus mengurus langsung ke instansi kabupaten. Meskipun demikian, pencapaian tujuan program masih memerlukan optimalisasi melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan inovasi pelayanan berbasis teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan beberapa saran. Pemerintah Kecamatan Tebas perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan PATEN serta meningkatkan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan pelayanan publik. Selain itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, khususnya penguatan sistem pelayanan berbasis digital guna meminimalkan dampak gangguan sistem dari pemerintah pusat. Pemerintah Kecamatan juga perlu memperkuat standar operasional pelayanan dan pengawasan internal agar kualitas pelayanan tetap konsisten, transparan, dan adil bagi seluruh masyarakat. Selanjutnya, pegawai pelayanan perlu dibekali kemampuan penanganan awal terhadap gangguan teknis serta menyediakan media pengaduan masyarakat yang lebih efektif agar setiap keluhan dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Terakhir, evaluasi berbasis kinerja serta pengembangan inovasi pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelaksanaan PATEN semakin efektif, tepat sasaran, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat Kecamatan Tebas.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa	: Anas Wirayuda
Nomor Induk Mahasiswa	: E1031211049
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat milik orang lain, kecuali yang telah dikutip secara tertulis dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 3 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,



Anas Wirayuda
NIM. E1031211049

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Fainna ma'al 'usri Yusra

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan".

(QS. Al-Insyirah: 5)

Sami'na wa atho'na

"Kami mendengar dan kami taat/patuh"

(QS. An-Nur: 51)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT selaku Pemilik Seluruh Alam Semesta dan sebagai bentuk rasa syukur peneliti kepada Sang Pencipta atas semua capaian yang diraih.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Elyandri dan Ibunda Idayati, yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup peneliti. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang luar biasa hingga peneliti mampu berada di titik ini.
3. Kepada saudara peneliti, Nurhidayatul Fitri dan Dzaki Noviandi, yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam setiap proses yang dijalani peneliti.
4. Kepada keluarga besar peneliti, yang senantiasa memberikan doa dan motivasi sehingga peneliti tidak pernah merasa sendiri dalam perjuangan ini.
5. Kepada dosen pembimbing peneliti, yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Kepada sahabat-sahabat terdekat peneliti, yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, dan menemani peneliti dalam suka maupun duka selama perjalanan perkuliahan.
7. Dan terakhir, kepada diri peneliti sendiri, terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan tahap ini.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang maha kuasa atas berkahnya akhirnya penulisan usulan penelitian ini yang berjudul **"Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas"** ini dapat diselesaikan. Usulan penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Peneliti menyadari akan kekurangan dari penulisan usulan penelitian ini, karena hasil yang dicapai merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan. Keberhasilan dalam penulisan usulan penelitian ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai dukungan dan bantuan kepada peneliti. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak tehingga kepada:

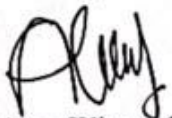
1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sekaligus sebagai Dosen Penguji Utama peneliti yang sudah berkenan memberikan masukan dan saran dalam penelitian ini.
3. Bima Sujendra, S.IP., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping yang sudah berkenan meluangkan

waktu dan telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan nasihat dalam penyelesaian usulan penelitian ini.

4. Rulida Yuniarsih, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) dan sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang selalu memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan studi pada Prodi Ilmu Pemerintahan serta berkenan meluangkan waktu dan telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan dan nasihat dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Silverius Tey Seran, S. STP, M.A.P, selaku Dosen Pembahas Pendamping yang sudah berkenan memberikan masukan dan saran terhadap penelitian ini.
6. Seluruh Dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Dosen Pengajar di Prodi Ilmu Pemerintahan.
7. Bapak/Ibu Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
8. Pimpinan Kantor Kecamatan Tebas beserta jajaran pegawai yang telah membantu peneliti dalam memberikan data dan informasi pendukung yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala sesuatu yang sudah kita lakukan dapat bermanfaat untuk diri kita sendiri dan juga orang-orang disekitar kita. Terimakasih atas segala perhatiannya.

Pontianak, 3 Mei 2026



Anas Wirayuda
E1031211049

DAFTAR ISI

Hal.

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... ***iv***
RINGKASAN SKRIPSI ..... **v**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **x**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **xi**
KATA PENGANTAR ..... **xiiii**
DAFTAR ISI ..... **xvi**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xixi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 17
1.3. Fokus Penelitian 18
1.4. Rumusan Masalah 19
1.5. Tujuan Penelitian 19
1.6. Manfaat Penelitian 19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **21**
2.1. Konsep Dasar 21
2.2. Pelayanan Publik 22
2.3. Efektivitas Pelayanan Publik 25
2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan 41

BAB III METODE PENELITIAN **48**
3.1. Jenis Penelitian 48
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 49
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 51
3.3.1. Lokasi Penelitian 51
3.3.2. Waktu Penelitian 51
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 52

3.4.1 Subjek Penelitian 52
3.4.2. Objek Penelitian 53
3.5. Teknik Pengumpulan Data 53
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 55
3.7. Analisis Data 55

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 58
4.1. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Tebas 58
4.1.1.Keadaan Geografis, Luas dan Batas Wilayah Administratif 58
4.1.2.Kondisi Demografi 63
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Tebas 66
4.2.1.Kedudukan Kecamatan Tebas 66
4.2.2.Struktur Organisasi Kecamatan Tebas 67
4.2.3 Visi dan Misi Kecamatan Tebas 68
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Tebas 70
4.3. Gambaran Umum (PATEN) di Kecamatan Tebas 78

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 82
5.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan 82

BAB VI PENUTUP 133
6.1 Kesimpulan 133
6.2. Saran 135
6.3. Keterbatasan Penelitian 136
DAFTAR PUSTAKA 138
DAFTAR LAMPIRAN 140

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

Tabel 1.1 Tujuan dan Sasaran Pemerintahan Kecamatan Tebas..... 4

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kecamatan Tebas 11

Tabel 1.3 Jenis Pelayanan dan Jumlah Terbit Non Perizinan Pada 12

Tabel 1.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang..... 16

Tabel 2.1 Penelitain Terdahulu 42

Tabel 3.1 Waktu Penelitian..... 52

Tabel 4.1 Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Tebas 60

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Desa 64

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin..... 65

Tabel 5.1 Sarana Prasarana Utama PATEN..... 83

Tabel 5.2 Sarana Prasarana Pendukung PATEN 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar Hal.

Gambar 1.1 Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Tebas..... 7

Gambar 1.2 Alur PATEN di Kantor Kecamatan Tebas.....15

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....46

Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Tebas.....58

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas 69

Gambar 5.1 Alur PATEN di Kantor Kecamatan Tebas.....95

Gambar 5.2 Fasilitas PATEN di Kantor Kecamatan Tebas.....106

Gambar 5.3 Standar Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebas 110

Gambar 5.4 Publikasi Kegiatan Jemput Bola di Kantor Kecamatan Tebas.....116

Gambar 5.5 Kotak Pengaduan Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan 122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hal.

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 140

Lampiran 2 Daftar Nama Subjek Penelitian 144

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian 145

Lampiran 4 Surat Tugas Penelitian..... ...147

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup..... ...148

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan suatu bentuk organisasi kekuasaan yang terdiri atas sekelompok manusia atau masyarakat, yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan bersama. Upaya pencapaian tujuan nasional tersebut berpedoman pada amanat yang tercantum dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan merupakan tugas pokok dan tanggung jawab utama aparatur negara sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat. Amanat tersebut telah ditegaskan dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mencakup empat aspek utama pelayanan aparatur kepada masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Ketentuan ini juga dipertegas melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Semangat pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mencerminkan fungsi utama pemerintah daerah sebagai penyelenggara negara. Undang-undang tersebut secara tegas mengatur kewajiban pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Pasal 14 yang menjelaskan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten/kota, antara lain meliputi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan administrasi pemerintahan umum, serta penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini diperjelas dalam Peraturan Bupati Sambas Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Di Kabupaten Sambas, yang menyatakan bahwa Kecamatan memberikan peran yang lebih besar kepada Kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik di daerah, perlu untuk memperluas pendelegasian kewenangan dalam jenis perizinan dan non perizinan yang akan dikelola dengan tetap memahami dan melaksanakan sesuai aturan dan ketentuan yang dipersyaratkan. Namun di dalam peraturan tersebut tidak mengatur secara spesifik tentang kewenangan Camat dalam mengelola Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Secara umum, administrasi merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap warga negara. Proses administrasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia sejak lahir hingga meninggal dunia dan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas sosial dan kenegaraan. Di Indonesia maupun di negara lain, birokrasi merupakan satu-satunya lembaga yang memiliki kewenangan resmi dalam

mengelola seluruh urusan administrasi warga negara. Namun demikian, pelayanan administrasi publik di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah, masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam pelayanan administratif yang bersifat wajib seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen kependudukan lainnya yang sering kali dinilai belum optimal.

Upaya reformasi birokrasi di daerah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good local governance) difokuskan pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, yang mencakup penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai bentuk respons terhadap tantangan zaman dan kebutuhan pelayanan publik, Kecamatan Tebas berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan fungsi administratif pemerintahan. Komitmen ini sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Sambas yang tertuang dalam RPJMD 2021–2026, yakni “Sambas Baru, Berkemajuan,” yang dapat dimaknai dengan pemimpin baru dan semangat baru bersama dan bekerjasama bergerak ke depan untuk

lebih unggul. Adapun tujuan dan sasaran jangka menengah pemerintahan Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas sebagai berikut.

Tabel 1.1

Tujuan dan Sasaran Pemerintahan Kecamatan Tebas

No	Tujuan	Sasaran
1	Meningkatnya kehidupan masyarakat yang agamis, Bersatu dan berwawasan kebangsaan; .	Meningkatnya kehidupan masyarakat yang agamis, berbudaya, Bersatu dan berwawasan kebangsaan;
2	Meningkatnya kehidupan masyarakat yang berbudaya;	Terjudnya kelestarian dan pengembangan budaya daerah;
3	Meningkatnya kualitas dan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance);	Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance)* dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah;
4	Meningkatnya kemandirian perekonomian daerah	Meningkatnya akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah dan penyelenggaraan pemerintahan;
5	Meningkatnya penyediaan infrastruktur yang mantap untuk mendorong perekonomian daerah;	Meningkatnya akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah dan penyelenggaraan pemerintahan;
6	Meningkatnya status kemajuan desa	Meningkatnya laju PDRB di setiap sektor;
7	Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia;	Meningkatnya ketahanan pangan daerah;
8	Meningkatnya kesempatan kerja;	Meningkatnya infrastruktur dalam kondisimantapuntuk mendukung perekonomian daerah;

No	Tujuan	Sasaran
9	Meningkatnya pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan; dan	Meningkatnya tata kelola pemerintahan desa dan pemberdayaan masyarakat desa;
10	Meningkatnya pengelolaan dan perlindungan terhadap bencana	Terwujudnya kualitas Sumber Daya Manusia kreatif, inovatif dan berdaya saing;
		Meningkatnya perlindungan sosial terhadap Penyandang Masalah Kesejeahteraan Sosial (PMKS)
		Tersedianya lapangan pekerjaan melalui pendekatan ekonomi kerakyatan;
		Meningkatnya kualitas lingkungan hidup;
		Meningkatnya pengelolaan dan perlindungan terhadap bencana.

Sumber: Pemerintahan Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas, 2025

Dalam rangka mewujudkan meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (good goverment) merupakan salah satu tujuan dari pemerintahan Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas dengan sasaran mewujudkan meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (good goverment) dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah terhadap layanan yang diberikan pemrintah Kecamatan sebagai salah satunya.

Tuntutan akan pelayanan publik yang prima mengharuskan pemerintah melakukan inovasi, strategi, maupun perubahan kebijakan yang berorientasi

pada efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan. Inovasi tersebut tidak hanya diperlukan untuk menutupi keterbatasan sarana dan prasarana, tetapi juga untuk mengantisipasi tantangan baru yang muncul dari dinamika sosial, ekonomi, dan politik masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam mengelola sumber daya yang tersedia serta menciptakan sistem pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan merata.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Kecamatan Tebas adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program ini berpedoman pada Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 dan dirancang untuk menyederhanakan serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. PATEN telah dijalankan secara rutin di Kecamatan Tebas pada tahun 2015 dengan diharapkan penerapannya semakin dioptimalkan agar mampu menjawab tuntutan pelayanan yang cepat dan efisien di tengah pembatasan aktivitas masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Tebas berupaya memperhatikan kualitas layanan PATEN dengan berbagai langkah strategis, seperti peningkatan sosialisasi terkait pelayanan, koordinasi antar-kelurahan serta pelatihan aparatur. Semua ini dilakukan agar target layanan tetap tercapai meskipun di tengah keterbatasan fasilitas akibat sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Gambar 1.1.

Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Tebas

STANDAR PELAYANAN KANTOR CAMAT TEBAS					
No	**JENIS PELAYANAN**	**PERSYARATAN**	**WAKTU**	**PRODUK LAYANAN**	**BIAYA**
1.	PEREKAMAN E-KTP	1. Fotokopi KK 2. Formulir F1.02	± 25 Menit	Perekaman E-KTP	Gratis
2.	PINDAH WILAYAH	1. KK Asli 2. Formulir F1.03 3. KTP (jika ada) 4. Surat Nikah (jika diperlukan)	± 30 Menit	Resi Pengambilan	Gratis
3.	PENERTIBAN KARTU KELUARGA	1. Formulir Permohanan 2. KK Lama 3. Surat Bukti Perubahan 4. Surat Nikah/Akta Nikah/ Formulir F1.05 5. Surat Kehilangan KK (jika hilang) 6. Lampiran Pendukung lainnya (Ijazah, Kartu Golongan Darah, dll) 7. KTP-el	± 35 Menit	Resi Pengambilan	Gratis
4.	PERMOHONAN AKTA LAHIR	1. Formulir Permohonan 2. Fotokopi KK 3. Fotokopi KTP / KTP ORTU 4. Surat Nikah 5. Surat Kelahiran dari Bidan/Puskesmas/ Rumah Sakit/ F2.03	± 35 Menit	Resi Pengambilan	Gratis
5.	REKOMENDASI PROPOSAL RUMAH IBADAH	1. Surat Permohonan Rekomendasi dari Panitia/ Pengurus Rumah Ibadah 2. Surat Rekomendasi dari Kepala Desa 3. Surat Rekomendasi dari Kepala Urusan Agama (KUA) Proposal	± 20 Menit	Surat Rekomendasi	Gratis

6.	REKOMENDASI HARI BESAR KEAGAMAAN	1. Proposal Panitia Kegiatan	± 20 Menit	Surat Rekomendasi	Gratis
7.	DISPENSASI NIKAH	1. Kartu Keluarga Pemohon 2. Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Pasangan Calon 3. Foto Copy Surat Cerai (Duda/Janda)	± 20 Menit	Surat Dispensasi	Gratis
8.	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) BIDANG KESEHATAN	1. Surat Pengantar/ SKTM dari Kepala Desa 2. Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) 3. Kartu Keluarga (KK)	± 20 Menit	Surat Keterangan Tidak Mampu	Gratis
9.	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) BIDANG PENDIDIKAN	1. Surat Pengantar/ SKTM dari Kepala Desa 2. Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) 3. Kartu Keluarga (KK)	± 20 Menit	Surat Keterangan Tidak Mampu	Gratis
10.	LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN	1. Membawa Dokumen Konsultasi	± 20 Menit	Penjelasan/ Hasil Konsultasi	Gratis
11.	REKOMENDASI PENYELENGGARAAN HIBURAN TERBUKA	1. Surat Permohonan Penyelenggaraan beserta Proposal 2. Surat Keterangan dari Kepala Desa di Lokasi Acara	± 25 Menit	Surat Rekomendasi	Gratis

LAYANAN PENGADUAN :

1. SEKSI TATA PEMERINTAHAN 081352405401 (ALPUS)
2. SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM 085332618773 (H. ALFIAN, S.AP., M.Si)
3. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA 082155225781 (YOSEPA IMOK)
4. SEKSI KESEJAHTERAAN SOSIAL DAN INFORMASI 085252128535 (NAWAS TAHIR, S.Sos)
5. Website: tebas.sambas.go.id
6. Email: camattebas@gmail.com
7. Kotak Pengaduan/ Saran

Sumber: Pemerintahan Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas, 2025

Gambar 1.1 adalah Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Tebas yang memuat jenis layanan administrasi, persyaratan yang harus dipenuhi, estimasi waktu pelayanan, produk layanan yang dihasilkan, serta biaya yang seluruhnya tercatat gratis. Jenis layanan meliputi perekaman E-KTP, pindah wilayah, penerbitan kartu keluarga, akta lahir, hingga rekomendasi kegiatan keagamaan, hiburan, maupun konsultasi perizinan. Setiap layanan telah ditentukan waktu penyelesaiannya, umumnya berkisar antara 20 hingga 35 menit. Namun, dalam praktiknya, pelayanan di Kecamatan Tebas sering tidak berjalan sesuai standar operasional yang ditetapkan. Misalnya, pada proses perekaman atau pembuatan KTP, masyarakat kerap menghadapi keterlambatan yang jauh melampaui batas waktu standar, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara prosedur yang berlaku dengan implementasi di lapangan.

Dalam konteks pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tebas, masih dijumpai berbagai kendala yang menghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Penerapan PATEN belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan di kantor Kecamatan Tebas. Selain itu, alur tanggung jawab pelayanan belum jelas karena aparatur cenderung mengalihkan kewenangan, sehingga berdampak pada terhambatnya optimalisasi pelayanan. Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, minimnya fasilitas pendukung, serta terbatasnya anggaran juga menjadi faktor utama yang mengurangi kualitas pelayanan. Di samping itu, kondisi geografis Kecamatan Tebas yang luas dan jarak antar

desa yang jauh dari pusat Kecamatan membuat aksesibilitas pelayanan menjadi rendah. Belum optimalnya evaluasi dan pengawasan secara berkala pun semakin memperburuk situasi, karena proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat maupun amanat peraturan perundang-undangan.

Dibawah ini adalah tabel jumlah penduduk berdasarkan umur di Kecamatan Tebas pada tahun 2022-2024:

Tabel 1.2.

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kecamatan Tebas Tahun 2022, 2023, 2024 dan 2025

Tahun	Kelompok Umur 00-04 Tahun	Kelompok Umur 17-19 Tahun
2022	5.590	7.671
2023	4.650	7.532
2024	5 .940	7.444
2025	5.839	7.677
Jumlah Total	**22.019**	**30.324**

Sumber: Kecamatan Tebas Dalam Angka Tahun 2022, 2023, 2024 dan 2025

Tabel 1.2 menggambarkan jumlah penduduk di Kecamatan Tebas berdasarkan dua kelompok umur, yaitu kelompok umur 00–04 tahun dan kelompok umur 17–19 tahun, pada periode tahun 2022 hingga 2025. Pengelompokan usia ini penting untuk melihat dinamika kependudukan sejak usia dini hingga usia wajib administrasi kependudukan.

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah penduduk kelompok umur 00–04 tahun pada tahun 2022 tercatat sebanyak 5.590 jiwa, kemudian menurun pada

tahun 2023 menjadi 4.650 jiwa, kemudian kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi 5.940 jiwa, dan menurun kembali pada tahun 2025 menjadi 5839 jiwa. Secara keseluruhan, total penduduk usia 00–04 tahun selama periode 2022–2025 berjumlah 22.019 jiwa. Fluktuasi ini dapat dipengaruhi oleh angka kelahiran, migrasi penduduk, serta faktor sosial dan ekonomi masyarakat.

Sementara itu, jumlah penduduk kelompok umur 17–19 tahun pada tahun 2022 tercatat sebanyak 7.671 jiwa, kemudian menurun pada tahun 2023 menjadi 7.532 jiwa, kembali menurun pada tahun 2024 menjadi 7.444 jiwa, dan pada tahun 2025 kembali meningkat menjadi 7.677 jiwa. Total penduduk usia 17–19 tahun selama periode tersebut berjumlah 30.324 jiwa. Kelompok umur ini memiliki peran strategis karena pada usia 17 tahun penduduk telah memenuhi syarat untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian dibawah ini merupakan tabel jenis pelayanan dan jumlah terbit dalam kelompok non perizinan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN):

Tabel 1.3.

Jenis Pelayanan dan Jumlah Terbit *Non* Perizinan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Tahun			
	2022	**2023**	**2024**	**2025**
Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)	1003	974	513	1343
Kartu Keluarga	163	102	78	86
Akta Kelahiran	557	241	169	176
Jumlah	**1723**	**1317**	**760**	**1605**

Sumber: Buku Besar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tahun 2025

Tabel 1.3 menunjukkan jenis pelayanan administrasi kependudukan non perizinan yang diberikan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tebas pada tahun 2022, 2023, dan 2024. Jenis pelayanan yang disajikan meliputi penerbitan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran.

Berdasarkan data tersebut, pelayanan penerbitan e-KTP pada tahun 2022 tercatat sebanyak 1.003 pelayanan, kemudian menurun menjadi 974 pelayanan pada tahun 2023, kembali menurun secara signifikan pada tahun 2024 menjadi 513 pelayanan dan pada tahun 2025 kembali meningkat menjadi 1343 pelayanan. Penurunan ini menunjukkan berkurangnya jumlah pemohon e-KTP dalam kurun waktu tiga tahun.

Pelayanan Kartu Keluarga (KK) juga mengalami penurunan, dari 163 pelayanan pada tahun 2022, menjadi 102 pelayanan pada tahun 2023, 78 pelayanan pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 86 pelayanan. Hal serupa terjadi pada pelayanan Akta Kelahiran, yang menurun dari 557 pelayanan pada tahun 2022, menjadi 241 pelayanan pada tahun 2023, 169 pelayanan pada tahun 2024, dan kembali meningkat pada tahun 2025 menjadi 176 pelayanan. Secara keseluruhan, total pelayanan administrasi non perizinan menurun dari 1.723 pelayanan pada tahun 2022, menjadi 1.317 pelayanan pada tahun 2023, dan 760 pelayanan pada tahun 2024.

Penurunan jumlah penerbitan dari tahun ke tahun ini dapat mencerminkan beberapa hal, seperti menurunnya jumlah permohonan dokumen oleh masyarakat, efisiensi pelayanan sebelumnya yang mengurangi kebutuhan pengurusan ulang, atau kemungkinan adanya kendala dalam proses pelayanan administrasi. Data ini penting sebagai bahan evaluasi efektivitas pelayanan PATEN di Kecamatan Tebas, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pemerintah Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas saat ini hanya memberikan pelayanan administrasi kependudukan terkait non perizinan, sedangkan pelayanan administrasi terkait perizinan dialihkan ke dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 memiliki hubungan yang erat karena perubahan jumlah penduduk pada kelompok umur tertentu secara langsung

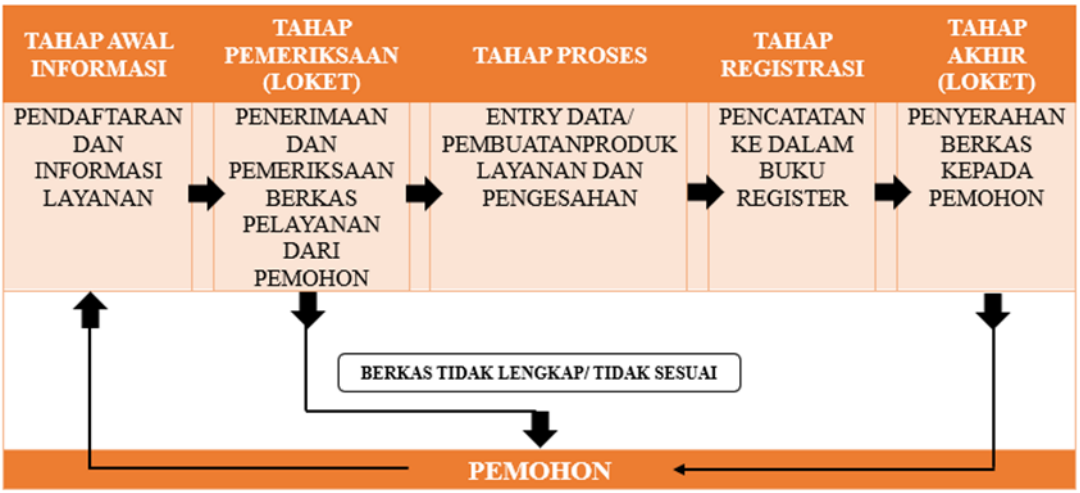
memengaruhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Kelompok umur 17–19 tahun pada Tabel 1.2 berkaitan langsung dengan pelayanan penerbitan e-KTP pada Tabel 1.3, mengingat usia tersebut merupakan usia wajib memiliki KTP. Penurunan jumlah penduduk usia 17–19 tahun dari tahun ke tahun sejalan dengan penurunan jumlah pelayanan e-KTP yang diterbitkan melalui PATEN.

Selain itu, kelompok umur 00–04 tahun pada Tabel 1.2 berhubungan langsung dengan pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga pada Tabel 1.3. Fluktuasi jumlah penduduk usia dini mencerminkan kebutuhan masyarakat terhadap dokumen administrasi dasar seperti akta kelahiran dan pembaruan kartu keluarga. Meskipun jumlah penduduk usia 00–04 tahun mengalami peningkatan pada tahun 2024 dan 2025, jumlah pelayanan akta kelahiran tetap menunjukkan tren penurunan, yang dapat mengindikasikan adanya faktor lain seperti keterlambatan pengurusan dokumen atau perubahan mekanisme pelayanan.

Berikut merupakan alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Tebas:

Gambar 1.2.

Alur PATEN di Kantor Kecamatan Tebas



Sumber: Pemerintahan Kecamatan Tebas Tahun 2025

Pelaksaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pemerintah Kecamatan Tebas masih belum sepenuhnya maksimal. Kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai layanan PATEN akibat sosialisasi yang belum optimal. Selain itu, kualitas sumber daya manusia, baik dari sisi kompetensi maupun usia pegawai, juga menjadi hambatan. Dan secara kuantitas juga masih belum memadai, serta sebagian besar pegawai belum menguasai teknologi dengan baik dan ada yang sudah mendekati usia pension. Dibawah ini merupakan tabel komposisi pegawai Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas berdasarkan jenjang pendidikan, sebagai berikut:

Tabel 1.4.

Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang

Pendidikan	ASN	*Non* ASN	Jumlah
Strata 3 (S3)	0	0	0
Strata 2 (S2)	1	0	1
Strata 1 (S1)	7	3	10
Diploma (D3)	1	0	1
SLTA	5	4	9
SLTP	1	0	1
Total			**22**

Sumber: Pemerintahan Kecamatan Tebas Tahun 2025

Selain aspek SDM, kendala lain juga terletak pada belum optimalnya sarana teknologi informasi. Padahal, kemudahan akses, partisipasi pemangku kepentingan, serta profesionalitas aparatur sangat penting untuk mencapai standar layanan yang prima agar terwujudnya kepuasan bagi masyarakat. Minimnya informasi, prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, serta respons aparatur yang lambat telah menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan citra pemerintah.

Maka dari itu, diperlukan perbaikan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan standar pelayanan. Pemerintah Kecamatan Tebas harus terus memperbaiki kualitas layanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Perbaikan tersebut penting dilakukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik yang diberikan

harus dilandasi prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, serta keadilan.

Pelaksanaan pelayanan PATEN yang sudah berjalan di Kecamatan Tebas membutuhkan evaluasi lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian mengenai **Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas** perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan pelaksanaan layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan pelayanan yang prima.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tebas Tidak Sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan), meskipun telah dilengkapi dengan dasar hukum yang kuat dan diarahkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, penerapan PATEN di Kecamatan Tebas masih menghadapi berbagai kendala operasional.
2. Pelayanan PATEN di Kecamatan Tebas masih diwarnai dengan kurangnya kejelasan alur tanggung jawab, di mana aparatur cenderung mengalihkan kewenangan kepada pihak lain, sehingga menghambat optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

3. Keterbatasan sumber daya dan sarana pendukung seperti kurangnya tenaga teknis yang kompeten, fasilitas pelayanan yang belum memadai, serta minimnya anggaran operasional menjadi hambatan utama dalam menjalankan PATEN secara efektif.
4. Aksesibilitas pelayanan yang rendah akibat faktor geografis, wilayah Kecamatan Tebas yang luas dan desa-desa yang tersebar jauh dari pusat Kecamatan menghambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara cepat dan merata.
5. Kurangnya evaluasi dan pengawasan berkala terhadap kinerja PATEN serta belum optimalnya pengawasan dan evaluasi secara sistematis menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya responsif, transparan, dan akuntabel sesuai harapan masyarakat dan amanat undang-undang.

1.3. Fokus Penelitian

Dari beberapa fenomena permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang dan identifikasi masalah tersebut diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada Efektivitas Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian yaitu "Bagaimana Efektivitas Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?"

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis terkait Efektivitas Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini penting karena menghasilkan informasi secara terperinci yang akan memberikan manfaat dalam menjawab masalah penelitian, baik secara teoritis maupun secara praktis. Secara teoritis untuk langkah pengembangan lebih lanjut dan secara praktis merupakan kegunaan yang berwujud nyata manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan signifikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan secara umum, khususnya di bidang manajemen pelayanan publik, dengan menambah referensi kajian tentang implementasi pelayanan administrasi terpadu di tingkat Kecamatan. Selain itu, penelitian ini juga

dapat menjadi rujukan bagi akademisi dan peneliti lain yang berminat untuk mengkaji isu-isu terkait efektivitas pelayanan publik di daerah.

1.6.2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan informasi pengetahuan baru khususnya bagi para pembaca terkait dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas.

1. Bagi Peneliti: Penelitian ini diharapkan agar mampu menambah wawasan dan referensi dikalangan mahasiswa berkaitan dengan pelayanan publik dan manajemaen pelayanan publik di tingkat daerah.
2. Bagi Pemerintah: Bagi Pemerintah Kabupaten Sambas dalam mengevaluasi dan memperbaiki pelaksanaan PATEN, sehingga pelayanan publik di Kecamatan Tebas dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi Kecamatan dan aparat Kecamatan dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan, memperbaiki tata kelola administrasi, serta memperkuat kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia di lingkungan Kecamatan.
3. Bagi Masyarakat: Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran tentang hak-hak mereka sebagai penerima pelayanan publik, serta mendorong partisipasi aktif dalam upaya perbaikan pelayanan di tingkat Kecamatan.