

## **Implementation Of Integrated Administrative Services Policy In Batu Hampar Sub-District, Rokan Hilir Regency**

### **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir**

**Syafhendry<sup>1\*</sup> , Setyo Utomo<sup>2</sup>**

Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Riau<sup>1,2</sup>

[syafhendry.ip@soc.uir.ac.id](mailto:syafhendry.ip@soc.uir.ac.id)<sup>1</sup>

\*Corresponding Author

---

#### **ABSTRACT**

Based on research in Bangko District, Rokan Hilir Regency, there are several problems related to the District Integrated Administrative Services (PATEN) which are still not effective. The focus of this research is its relation to the District Integrated Administrative Services (PATEN) in Bangko District, Rokan Hilir Regency. The design used in this research is descriptive research with a qualitative approach that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data in a systematic, factual and accurate manner regarding facts or phenomena that occur in the field. Based on the results of the analysis of research results related to the dimensions of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), empathy (empathy), assurance (responsiveness) and tangible (physical evidence) the results of interviews and field observations were found to be quite good according to the rules and regulations which applies in Bangko District, Rokan Hilir Regency, but there are several obstacles which include the small number of employees, minimal budget support and facilities and infrastructure that need to be repaired and added according to needs in district integrated administrative services (PATEN).

**Keywords:** Service, Administration, District, Integrated

#### **ABSTRAK**

Berdasarkan penelitian di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir terdapat beberapa permasalahan kaitannya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang masih belum efektif, fokus dalam penelitian ini adalah kaitannya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil penelitian terkait dengan dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), empathy (empati), assurance (ketanggapan) dan tangible (bukti fisik) hasil dari wawancara dan observasi di lapangan ditemukan sudah cukup baik sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir, namun terdapat beberapa hambatan yang diantaranya adalah jumlah pegawai yang sedikit, dukungan anggaran yang minim serta sarana dan prasarana yang perlu perbaikan dan penambahan sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

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

### **1. Pendahuluan**

Dalam suasana globalisasi dan demokratisasi yang bergerak cepat sekarang ini, masyarakat semakin sadar akan hak-haknya, baik hak dalam pelayanan public maupun hak dalam mendapatkan peningkatan kesejahteraan. Sehingga pemerintah dituntut untuk bergerak cepat, dalam merespon berbagai tuntutan dan kesadaran masyarakat yang semakin terbangun kuat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien pemerintah berupaya untuk melakukan percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local*

*governance*), terutama iktiar untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public yang baik.

(Munawaroh, 2018) menjelaskan bahwa “Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan Negara yakni kesejahteraan masyarakatnya”.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri dari tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Kinerja Pelayanan Publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak heran jika perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap Daerah sesungguhnya merupakan hal yang sangat perlu untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik (Susanti et al., 2018).

Salah satu fungsi pemerintahan adalah melaksanakan kegiatan pembangunan dan pelayanan yang merupakan bagian dari tugas umum pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, akuntabel dan transparan. Sehingga dalam menyelenggarakan fungsi pemerintah yang baik maka organisasi birokrasi harus profesional dan akuntabilitas terhadap masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Di Indonesia setiap daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga peran pemerintah sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang nantinya akan mempermudah dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Walau masih banyak kekurangan disana sini dalam penyelenggaraan PATEN, Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir telah menerapkan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada 18 (delapan belas) Kecamatan. Salah satu Kecamatan yang telah menerapkan PATEN, yaitu Kecamatan Bangko. Penerapan PATEN pada Kecamatan Bangko ditandai dengan adanya pendelegasian sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana telah termuat dalam Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 Tahun 2015 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah.

## 2. Tinjauan Pustaka

Pelayanan merupakan tujuan utama dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan itu sendiri akan tercermin bentuk kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan prima atau tidak.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam

(Ratminto dan Atik, 2010), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Senada dengan pendapat itu, Gronroos dalam (Ratminto dan Atik, 2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer* yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Normann dalam (Sutopo & Suryanto, 2006) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut: a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi; b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social; c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tersebut (Susila, 2019; Effendi 2016).

Kebijakan yang baik tidak memiliki arti apa-apa jika tidak dapat diimplementasikan. Apabila sebuah kebijakan telah ditetapkan, maka proses perumusan kebijakan menginjak tahapan implementasi. Tahap ini melibatkan serangkaian kegiatan yang meliputi pemberitahuan kepada publik mengenai pilihan kebijakan yang diambil, instrumen kebijakan yang digunakan, staf yang akan melaksanakan program, pelayanan-pelayanan yang akan diberikan, anggaran yang telah disiapkan, dan laporan-laporan yang akan dievaluasi. (Suharto, 2007). Implementasi kebijakan adalah satu aktivitas dari kegiatan administrasi sebagai suatu institusi dimaksudkan sebagai salah satu proses kegiatan yang dilakukan oleh unit administratif atau unit birokratik. (Awang, 2010). Para pembuat kebijakan harus sudah mempersiapkan strategi implementasi sejak awal sebuah kebijakan dirumuskan.

Secara garis besar kita dapat mengatakan bahwa fungsi implementasi itu ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai "*outcome*" (hasil akhir) kegiatan-kegiatan pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan apa yang dalam ilmu kebijakan publik (*Publik Science*) disebut "*Policy delivery system*" (sistem penyampaian/penerusan kebijakan publik) yang biasanya terdiri dari cara-cara atau sarana-sarana tertentu yang dirancang/ didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki. (Wahab, 2008)

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Ada beberapa teori implementasi yang menjadi pegangan dalam proses implementasi diantaranya pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lainnya. Selanjutnya keberhasilan implementasi menurut Grindle (1980) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan dan lingkungan implementasi. *Content of Policy* terdiri dari : Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi, tipe manfaat, derajat perubahan yang ingin dicapai, letak pengambilan keputusan, pelaksana program, dan sumber-sumber daya yang digunakan. Sedangkan *Context of Policy* terdiri dari : kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, dan Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana (Jacob et al., 2020).

Menurut (Mazmanian dan Sabatier, 1983) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni: a) Karakteristik masalah (*Tractability of the*

problems); b) Karakteristik kebijakan/ undang-undang (*ability of structure implementation*); c) Variabel lingkungan (*nonstatutory variabel affecting implementation*)

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi catatan lapangan foto pelayanan publik di Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir. Wawancara dilakukan pada aparaturnya kecamatan, khususnya yang mengetahui tentang pelayanan PATEN. Penentuan informan dilakukan dengan *Non- Probability Sampling (Non-Random Sample)* melalui *purposive* dan *snowball sampling* kepada pihak-pihak dianggap mengetahui dan berkaitan dengan tugas dan fungsi dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. Narasumber dalam penelitian ini antara lain; camat Kecamatan Bangko, pegawai struktural Kecamatan Bangko dan masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. Validasi data menggunakan teknik triangulasi sumber data dan metode. Triangulasi sumber data yang ditelaah melalui sumber data primer dan sekunder, sedangkan triangulasi metode dengan menelaah dari metode wawancara, studi literatur dan observasi. Tahapan analisis data yang dilakukan mengacu pada tahapan analisis data yang dikemukakan Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga komponen penting yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas terlihat dari diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tgl 28 Feb 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah.

Pelayanan publik yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dengan diberlakukannya Program Kebijakan Nasional melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tgl 28 Feb 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tgl 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah berlangsung di kecamatan Bangko sejak diberlakukannya Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 Tahun 2015. Implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Bangko sebagai bentuk implementasi amanat kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.

Dari hasil pengamatan penelitian ruang tunggu pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Kecamatan Bangko, sampai saat ini telah berlangsung 5 tahun pelayanan PATEN, dari sarana prasarana masih terlihat kurang lengkap seperti sedikitnya jumlah kursi tunggu dan tidak adanya kipas angin ataupun AC yang tersedia, lalu tidak adanya fasilitas hiburan televisi, majalah, koran saat pengguna layanan menunggu antrian. Minimnya fasilitas sarana dan prasarana disinyalir dapat mempengaruhi tingkat kepuasan publik pengguna layanan Kecamatan Bangko. Selain itu, kondisi ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang ada

tentu tidak berbanding lurus dengan semangat pelayanan PATEN untuk menghadirkan pelayanan yang prima.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, terdapat 3 syarat utama yang harus dipenuhi yaitu syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Syarat substantif adalah yaitu pendelegasian sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat yang mencakup bidang perizinan dan non perizinan yang telah ditetapkan dengan adanya Peraturan Bupati/Walikota. Dalam syarat substantif sudah dipenuhi dengan adanya pendelegasian wewenang dari bupati melalui Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.

Syarat administratif pada pelayanan PATEN mencakup dari standar pelayanan PATEN (jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan), uraian tugas personil (diatur dalam Peraturan Bupati), Standar Operasional Prosedur (SOP), Maklumat, dan tim pengelola pengaduan. Dalam syarat administratif sudah dijalankan namun ada beberapa yang belum terpenuhi seperti pada jenis pelayanan yang masih belum tersedia yaitu tanda daftar perusahaan (TDP) dan surat izin usaha industri (SIUI).

Syarat teknis yang harus dipenuhi mencakup syarat teknis yaitu meliputi sarana prasarana (loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, dan pendukung pelayanan lainnya) dan petugas pelaksana teknis (petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas pendukung lainnya), Kecamatan Bangko dalam syarat teknis telah menjalankan namun ada beberapa yang belum terpenuhi seperti beberapa fasilitas yang masih kurang lengkap.

Temuan penelitian yang masih menunjukkan kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Bangko peneliti menganalisis dengan teori Van Meter dan Van Horn dengan Edward III (Komunikasi, Sumber daya, Struktur Birokrasi, Standar dan sasaran Kebijakan, Disposisi Pelaksana, dan indikator Kondisi sosial, ekonomi, politik). Hasil kajian dari aspek faktor implementasi kebijakan tersebut ditemukan masih adanya patologi dalam penyelenggaraan kebijakan di lingkup *stakeholders* Kecamatan Bangko selaku pelaksana dan penyelenggara PATEN di kecamatan. Aspek komunikasi dianalisis lebih dalam dilihat dari penyaluran informasi, kejelasan, dan konsistensi.

Selain masih terdapat kekurangan dan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki, penerapan PATEN di Kecamatan Bangko yang sudah dijalankan berpengaruh positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. PATEN memberikan kemudahan dalam akses pelayanan yang bentuknya terpadu sehingga menimbulkan dampak yang positif dan mempengaruhi pelayanan. Pelayanan yang dilakukan pada Kecamatan Bangko ini berbentuk pelayanan Perizinan dan non-Perizinan. Pelayanan perizinan yang sebelumnya tidak ada di kecamatan sekarang sudah ada seperti IMB, S.I.U.P, dan Izin Gangguan atau HO. Beberapa pelayanan perizinan itu dapat menggambarkan bahwa dengan adanya penerapan kebijakan PATEN tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di bidang perizinan dengan skala kecil. Dampak positif lain dari penerapan PATEN tersebut bisa dinilai dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu, biaya dan sarana prasarana dari pelayanan itu sendiri.

Persyaratan pelayanan setelah adanya penerapan PATEN tentunya ada perubahan baik itu dalam bidang pelayanan atau persyaratan pelayanan khususnya pada bidang perizinan. Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tanggapan staf yang berada pada ruang PATEN mengatakan persyaratan pelayanan yang ada sudah sesuai dengan standar yang ada. Jadi masyarakat yang ingin mengurus pelayanan akan langsung di proses jika persyaratan yang di ajukan ke loket pelayanan sudah lengkap. persyaratan pelayanan yang ada setelah penerapan paten sudah sangat terstruktur dan jelas, sehingga ketika ada warga yang ingin mengurus perizinan cukup di urus di kantor kecamatan tanpa harus melakukan di kabupaten. Persyaratan pelayanan yang ada di Kecamatan Bangko sekarang sudah cukup jelas dan rapi. Sehingga masyarakat tinggal melengkapi persyaratan ketika ingin mengajukan pelayanan.

Prosedur pelayanan yang ada di kecamatan Bangko setelah PATEN di terapkan, warga yang ingin melakukan pelayanan datang ke petugas piket untuk menyerahkan berkas persyaratan kemudian langsung keruang tunggu. Sehingga masyarakat hanya tinggal menunggu berkasnya. Kemudian setelah masyarakat menyerahkan berkas kepada petugas, petugas pelayanan lah yang akan memproses layanan untuk memvalidasi. Setelah memvalidasi, petugas menemui pejabat yang berwenang untuk menandatangani berkas tersebut sebagai pengesahan berkas dan setelah berkas selesai, berkas siap di berikan kepada masyarakat.

Semua prosedur yang dilakukan oleh masyarakat dilakukan di satu tempat. Masyarakat hanya tinggal menunggu berkas mereka selesai di proses oleh petugas pelayanan. Hal ini tentunya memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat yang hanya tinggal menunggu berkas mereka di tuang tunggu. Pelaksanaan pelayanan seperti ini juga membentuk disiplin kerja baru untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Bangko bisa di simpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada tidak melibatkan masyarakat sehingga yang melakukan prosedur pelayanan hampir semuanya dilakukan oleh petugas dari Paten tersebut. Hal ini tentu saja lebih efisien dan efektif di nilai dari segi waktu pun sangat menghemat waktu.

Dari penjelasan beserta hasil wawancara di atas dapat di artikan bahwa sebelum adanya penerapan paten, prosedur pelayanan yang ada dikecamatan Bangko terlalu panjang dan membuat masyarakat melakukannya sendiri. Setelah adanya penerapan paten tersebut menimbulkan peningkatan kualitas pelayanan yang mana prosedur pelayanan yang ada dilakukan di satu tempat yaitu loket pelayanan, kemudian masyarakat yang melakukan pelayanan hanya tinggal menunggu berkas mereka di kerjakan dan selesai tanpa harus melakukannya sendiri karena berkas tersebut di proses oleh petugas pelayanan dan petugas pelayanan tentunya menjadi lebih respon dan cepat dalam melakukan pelayanan.

## 5. Penutup

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir berdampak positif dalam peningkatan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat. Walau di lapangan masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan PATEN, namun dengan hadirnya program layanan paten ini telah memberikan dampak pelayanan yang lebih positif. Hal ini dikarenakan semua jenis pelayanan dan bentuk pelayanan yang ada sekarang sangatlah terstruktur mengikuti aturan yang ada. Dampak positif yang di hasilkan dari penerapan PATEN tersebut di nilai dari beberapa aspek yaitu: a) Persyaratan Pelayanan, setelah adanya penerapan PATEN sangat jelas dan persyaratan yang ada tertera pada papan struktur persyaratan PATEN, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menanyakan tentang persyaratan kepada petugas pelayanan seperti dulu, kemudian persyaratan pelayanan bidang perizinan sudah tersedia di Kecamatan yang dulunya hanya ada di Kabupaten; b) Prosedur

Pelayanan yang ada setelah penerapan PATEN sangatlah mudah dan tidak panjang dan masyarakat hanya tinggal menunggu berkas selesai di proses oleh petugas pelayanan, sehingga sangat memudahkan masyarakat yang melakukan pelayanan.

### Daftar Pustaka

- Awang, Azam, (2010). *Implementasi pemberdayaan Pemerintah Desa*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Effendi, L. I. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat Kota Palu. *Katalogis*, 4(11).
- Grindle, M.S. (1980). *Public Choices and Policy Change: The Political Economy Of Reform In Developing Countries*. London: The Johns Hopkins University Press
- Jacob, R. R., Mamonto, F., & Tangkau, C. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon. *Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRASI)*, 2(1).
- Mazmanian, D.H. & Sabatier, P.A. (1983), *Implementation and Public Policy*, New York: HarperCollins
- Munawaroh, Nunung. (2018). *Pelayanan Publik*. Jatinangor: Literatur IPDN.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Ratminto, Atik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian & Pengembangan, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2008). *Kebijakan sosial sebagai Kebijakan publik*. Bandung : Alfabeta
- Sutopo dan Suryanto, A. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan sidikalang kabupaten dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47-57.
- Susila, A. (2019). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 74-98.
- Wahab, Solihin Abdul Wahab, (2008). *Pengantar Analisis kebijakan public*. UMM Press. Malang.
- Zainal, Z. (2023). Policy Formulation Of Expansion And Change Status Of Kelurahan To Village In Kampar District Riau Province. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(2), 687-696.
- Zainal, Z., & Cahyadi, M. (2023). Collaboration Governance In Development Of Tourism Objects In Kampar Regency Riau Province. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(2), 736-744.
- Zainal, Z., & Zeriand, D. (2022). Good Governance in Corporate Social Responsibility (CSR) Program at Siak Regency. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 10(3), 763-782.