



## EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN MALAM) BAGI MASYARAKAT INDUSTRI DI KECAMATAN PAMEUNGPEUK KABUPATEN BANDUNG

<sup>1</sup> Tiarasanti Wulandari <sup>2</sup> Ujud Rusdia

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Bale Bandung, Kabupaten Bandung  
[tiarasantiwulandari@gmail.com](mailto:tiarasantiwulandari@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bale Bandung, Kabupaten Bandung

*Received 1 September 2024; Revised: 3 September 2024; Accepted: 15 September 2023; Published: September 2024; Available online: September 2024*

### ABSTRAK

Pemberian pelayanan yang telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia salah satunya adalah pemberian pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) Bagi Masyarakat Industri di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk dalam program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) dapat diukur berdasarkan teori dari Richard M Steers pada efektivitas program yaitu pencapaian tujuan, integritas dan adaptasi.  
**Key Word: Efektivitas, Pelayanan Publik, Paten Malam**

### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia terutama dalam pemberian pelayanan administratif kepada masyarakat

karena merupakan bagian dari standar pelayanan bagi pemberian pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya yaitu memberikan pelayan kepada masyarakat, pemberdayaan serta

pembangunan. Adapun yang terdapat pada pelayanan publik adalah pelayan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Untuk mengoptimalkan tugas dan fungsi pemerintah maka harus meningkatkan salah satu kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di tingkat Kecamatan karena pemerintah Kecamatan berhubungan langsung dengan masyarakat setelah pemerintah Kabupaten atau Kota, hal tersebut searah dengan fungsi camat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang menyatakan bahwa camat bertugas dalam memberi pelayanan secara langsung kepada masyarakat dan menyelenggarakan pemerintahan Daerah di Kecamatan yang belum dilaksanakan oleh pemerintah Desa atau Kelurahan.

Adapun peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah peraturan yang dikeluarkan oleh Kementrian Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Salah satu yang menerapkan konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan baik adalah Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. Berdasarkan peraturan yang telah di keluarkan oleh

kementrian dalam negeri tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pemerintah Kecamatan Pameungpeuk telah mengembangkan peraturan tersebut menjadi sebuah program inovasi yang dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk.

Inovasi tersebut dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk karena adanya pelayanan yang kurang merata terhadap masyarakat khususnya masyarakat yang memiliki pekerjaan sebagai pekerja di suatu industri. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah Kecamatan Pameungpeuk mengeluarkan inovasi dengan penyelenggaraan pada minggu ke 2 (dua) pukul 16.30 - 21.00 WIB.

Program tersebut dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk karena melihat dari jumlah masyarakat yang bekerja sebagai pekerja di suatu industri, adapun daftar perusahaan-perusahaan yang berada di Kecamatan Pameungpeuk adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Daftar Perusahaan di Kecamatan Pameungpeuk**

No	Nama Perusahaan
1	CV. Inti Kurnia Mitra
2	PT. Industri Sandang Nusantara
3	PT. Pranata Jaya Abadi
4	PT. Arta Boga Cemerlang
5	PT. Pinus Merah Abadi
6	PT. Alpa Sarana Insani
7	PT. Multi Fiber Industries
8	PT. Cipta Gemilang

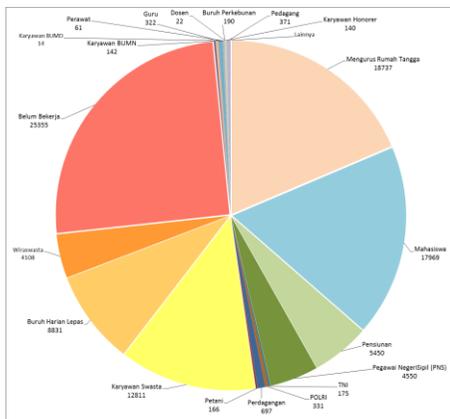
*Tiarasanti Wulandari, Ujud Rusdia: Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten Malam) Bagi Masyarakat Industri Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung*

9	PT. Dae Duck Textile
10	PT. Fengtay Indonesia
11	PT. Guna Mitra Prima
12	PT. Pintu Tiga Raharja
13	PT. Sinar Niaga Sejahtera
14	PT. Prima Jaya Sejahtera
15	PT. Sapilindo Permata
16	PT. Sudong Metal Buttonindo
17	PT. Weharima Langgeng Lestari

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Adanya daftar perusahaan di Kecamatan Pameungpeuk sebanyak 17 (tujuh belas) perusahaan dengan pekerja yang menjadi karwayannya ialah masyarakat pameungpeuk dengan melihat banyaknya jumlah masyarakat yang mempunyai pekerjaan sebagai pekerja di suatu industri yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1. Pengelompokan Pekerjaan di Kecamatan Pameungpeuk**



Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Terlihat pada gambar di atas, masyarakat yang memiliki pekerjaan sebagai pekerja di suatu industri sebanyak 25.750 orang.

Berkaitan dengan industri maka masyarakat tersebut sangat terbatas dalam waktu penyelesaian administrasi yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk, karena masyarakat tersebut memiliki tanggung jawab yang harus di patuhi dan dipenuhi terhadap perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah Kecamatan Pameungpeuk mengeluarkan program inovasi yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) yang dilaksanakan pada minggu ke 2 (dua) pukul 16.30-21.00 WIB.

Guna mengefektifkan suatu program dapat tercapai apabila memiliki tahapan-tahapan yaitu dengan berdasarkan teori dari Richard M Steers dalam (Herjuna Anandita Prasetya 2022) yaitu:

- a. Pencapaian tujuan  
Pencapaian tujuan termasuk dalam pencapaian keseluruhan terkait dengan faktor adanya kurun waktu yang ditentukan, adanya sasaran, dan adanya landasan hukum.
- b. Integritas  
Integritas termasuk ke dalam suatu pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi dalam proses sosialisasi terhadap suatu program.

c. Adaptasi

Adaptasi termasuk dalam suatu tingkatan organisasi untuk menyesuaikan terhadap lingkungan yaitu masyarakat apabila masyarakat mengalami perubahan dengan faktor pendukung yaitu adanya peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan pendekatan tersebut mengenai efektivitas program dari Richard M Steers penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan program yang telah dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk yaitu terhadap program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta dengan dituangkan dalam kata-kata (Feny Rita Fiantika 2022) dengan pendekatan studi kasus menurut John W Creswell ialah suatu penelitian yang mengeksplorasi kehidupan nyata dengan sistem terbatas melalui pengumpulan data secara detail dan melibatkan beragam sumber yang telah dilakukan (J. W. Creswell 2015).

## PEMBAHASAN

Efektifitas termasuk ke dalam suatu tahapan yang dapat membawa keberhasilan serta

adanya daya guna yang efektif bagi pemerintah dan masyarakat (Wiwit Rizki Fauziah 2022). Adanya pemerintah Kecamatan dapat mengembangkan pelayanan - pelayanan guna sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dengan mengembangkan pola pelayanan satu pintu.

Pengembangan pelayanan yang dituangkan ke dalam inovasi dan suatu program salah satunya adalah pemerintah Kecamatan Pameungpeuk yang mengembangkan konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjadi sebuah inovasi di luar jam kerja kantor Kecamatan yaitu pada pukul 16.30 - 21.00 WIB.

Pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai pekerjaan sebagai pekerja di suatu industri merupakan suatu kondisi yang harus segera di atasi oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk dalam pemberian pelayanan administrasi.

Dalam upaya mengefektifkan program yang telah dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk yaitu terhadap program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) dapat menggunakan pendekatan teori dari Richard M Steers dalam (Herjuna Anandita

Prasetya 2022) dengan adanya aspek sebagai berikut:

- a. Pencapaian Tujuan  
Penjelasan terhadap pencapaian tujuan pada program yang telah dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk yaitu pada program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) dengan adanya faktor pendukung ialah adanya kurun waktu yang telah ditentukan dalam waktu pemrosesan berkas pemohon hingga menjadi sebuah dokumen dengan masyarakat yang memiliki pekerjaan sebagai pekerja di suatu industri merupakan target dari pemberian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam).  
Adanya faktor pendukung lainnya yaitu adanya hukum yang menjadi landasannya. Hukum tersebut ialah berkaitan dengan surat keputusan (SK) yang harus dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk. Hukum lainnya ialah meninjau dari peraturan yang menjadi pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan oleh kemandagri pada nomor 4 tahun 2010

tentang adanya penyediaan penganggaran bagi pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan syarat administratif . Pemerintah Kecamatan Pameungpeuk menganggarkan untuk para petugas di ambil dari Daftar Pelaksanaan anggaran (DPA) Kecamatan yaitu pada gambar berikut:

### **Gambar 2. Pemberian Penganggaran**



Sumber: Olah Data Peneliti 2024

Terlihat pada gambar di atas menunjukkan adanya penyaluran penganggaran bagi pemerintah Kecamatan yang disalurkan berupa makan dan minum (mamin) dan belum diadakannya upah lembur bagi para petugas karena anggaran yang masih terbatas.

- b. Integritas  
Penjelasan terhadap aspek integritas ialah suatu proses yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan

Pameungpeuk dalam mensosialisasikan serta mengenalkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) kepada masyarakat. Proses sosialisasi yang digunakan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk dalam menyebarkan program tersebut adalah menjalin kontribusi dengan baik antara pemerintah Desa dan tokoh masyarakat yang ikut berperan untuk mensukseskan program yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk dengan menggunakan media sosial untuk menyebarkan adanya program tersebut seperti pada gambar berikut:

**Gambar 3. Contoh Surat Edaran Pengadaan Program Paten Malam**



Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Terlihat dari gambar di atas merupakan bagian bentuk pengedaran adanya program yang dilaksanakan oleh

pemerintah Kecamatan Pameungpeuk.

Tetapi ada saja masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya program tersebut dikarekan minimnya akses media elektronik serta jadwal pelaksanaan yang masih berubah-ubah.

c. Adaptasi

Penjelasan adaptasi berkaitan dengan aspek adanya peningkatan kemampuan dari pemerintah Kecamatan Pameungpeuk terhadap penyesuaian terhadap masyarakatnya.

Masyarakat yang cenderung dinamis mengharuskan pemerintah harus memiliki kepekaan sosial terhadap permasalahan yang ditimbulkan oleh masyarakatnya, guna mengadakan penyelesaian terhadap permasalahan yang timbul seperti adanya masyarakat yang memiliki pekerjaan sebagai pekerja di suatu industri yang memang banyak yang belum membereskan administrasinya di kantor kecamatan sehingga pemerintah Kecamatan Pameungpeuk mengadakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam). Adanya program tersebut masih menjadi kendala bagi masyarakat karena jadwal

pelaksanaan yang masih berubah-ubah karena pemerintah Kecamatan Pameungpeuk kini merubah teknis dari situasional menjadi kondisional seperti pada gambar berikut:

**Gambar 4. Pelaksanaan Paten Malam Hari Jum'at 12 Juli 2024**



Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk terhadap program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) sudah menjadi kondisional karena melihat banyaknya permohonan dari masyarakat.

Dari gambar di atas juga termasuk dalam penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk untuk mengadakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) berlangsung seperti adanya ruang tunggu, ruang piket, tempat penerimaan berkas dan adanya tempat pendaftaran.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah disampaikan mengenai efektifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) bagi masyarakat industri di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung masih belum merata karena melihat beberapa yang masih menjadi kendala terutama pada masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya program Paten Malam yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Pameungpeuk dan adanya keterbatasan penganggaran bagi pemerintah yang sedang bertugas pada saat program berlangsung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agus, F. H. (2021). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi*. Retrieved

- from  
<https://repository.uir.ac.id/8049/1/151010600.pdf> .  
Diakses Tanggal 15 Maret 20.21 WIB.
- Cahaya, F. N. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo*. Retrieved from  
[https://eprints.uny.ac.id/43425/1/24.%20skripsi\\_fitrah%20nur%20cahya\\_11402244020.pdf](https://eprints.uny.ac.id/43425/1/24.%20skripsi_fitrah%20nur%20cahya_11402244020.pdf) . Diakses Tanggal 14 Maret 2024. Pukul 17.56 WIB.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Pustaka Belajar.
- Devie, N. S. (2020). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Dungingi Gorontalo Provinsi Gorontalo*, 18.
- Dila Firlena, A. Z. (2010). *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang*.
- Donny Prasetyo, I. (2020). *Memahami Masyarakat dan Perspektifnya*, 164.
- Faizal Chan, A. R. (2019). *The Impact Of Bullying On The Confidence Of Elementary School Student*, 154-155.
- Feny Rita Fiantika, M. W. (2022). *Sumatra Barat: PT Global Eksekutif Teknologi*.
- Gustiawan, I. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun 2021*. Retrieved from [https://repository.unsri.ac.id/76149/2/RAMA\\_63201\\_07011281823092\\_0017116502\\_0012057701\\_01\\_front\\_ref.pdf](https://repository.unsri.ac.id/76149/2/RAMA_63201_07011281823092_0017116502_0012057701_01_front_ref.pdf) . Diakses Tanggal 16 Maret 2024. Pukul 22.34 WIB
- Harahap, N. F. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Medan Johor Kota Medan*.
- Hardani, H. A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Herjuna Anandita Prasetya, A. M. (2022). *Efektivitas Program Pada Pelayanan Publik E-*

*Tiarasanti Wulandari, Ujud Rusdia: Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten Malam) Bagi Masyarakat Industri Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung*

- Parking Di Taman Bungkul Kota Surabaya, 235-236.*
- Jamil Bazarah, A. J. (2021). *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia*, 109.
- Nursapiah. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing.
- Safitri, N. (2021). *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pameungpeuk Kabupeten Bandung Provinsi Jawa Barat*.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Salsabilla Saifana Veriyanto, M. Y. (2023). *Sektor Industri Pada Pemetakan Peluang Ekonomi Makro Kota Surabaya*, 13-23.
- Setyaningrum, E. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. Retrieved from <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/97696>. Diakses Tanggal 04 Maret 2024. Pukul 12.45 WIB.
- Siti Hertanti, I. N. (2019). *Pelaksanaan Program Karang Taruna Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan Di Desa Cintaratu Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran*, 307.
- Soehartono, D. I. (1995). *Penelitian Sosial*. Bandung: Rosdakarya.
- Sri Maulidiah, S. M. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Indra Prahasta.
- Sri Susanti, A. T. (2022). *Pengembangan Media Pasir Kinetik Dalam Menstimulasi Kemampuan Logical Thinking Anak Kelompok A Di TK Negeri 5 Banda Aceh*, 5.
- Sukma Faradiba, S. M. (2021). *Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang*.
- Wiwit Rizqi Fauziah, C. S. (2022). *Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19*, 367-375