



<https://doi.org/10.56552/jisipol.v8i1.439>

Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

¹⁾Amelia Putri, ²⁾Harapan Tua RFS

^{1), 2)} Administrasi Publik, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Indonesia

Corresponding email: amelia.putri0228@student.unri.ac.id

Abstract

Integrated District Administrative Service (PATEN) is a public service policy established under the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010. It aims to provide administrative services that are fast, accessible, transparent, and accountable at the sub-district level through a one-stop service system. The implementation of PATEN is expected to simplify bureaucratic procedures and improve public satisfaction with government services. However, its implementation in Mandau Sub-district, Bengkalis Regency, continues to face several challenges, including the suboptimal functioning of the information desk, inadequate supporting facilities and infrastructure, delays in service completion under certain conditions, and public complaints regarding the quality of services provided. The fluctuating service volume from year to year also indicates inconsistencies in the implementation of PATEN in practice. This study aims to analyze the effectiveness of PATEN implementation in Mandau Sub-district, Bengkalis Regency, and to identify the factors that hinder its implementation. The study employed a qualitative method using a case study approach. Data were collected through semi-structured interviews, direct observation, and documentation involving officials of the Mandau Sub-district Office and members of the public who used PATEN services. Data validity was ensured through source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. The analysis was conducted using Agus Dwiyanto's public service effectiveness indicators, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The findings indicate that the implementation of PATEN in Mandau Sub-district has generally been quite effective in meeting the administrative needs of the community, although it has not yet been fully optimized. Four main inhibiting factors were identified: limited operational funding, dependence on the availability of structural officials for document approval and signatures, suboptimal utilization of information technology in the service process, and the public's limited understanding of the applicable service procedures and requirements.

Keywords: Effectiveness, Public Service, PATEN, Mandau Sub-district.

Abstrak

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan kebijakan pelayanan publik yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Keberadaan PATEN diharapkan dapat memperpendek birokrasi pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun, pelaksanaannya di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti belum optimalnya fungsi loket informasi,



keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, lambannya proses penyelesaian layanan pada kondisi tertentu, serta adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Fluktuasi volume layanan yang tidak stabil dari tahun ke tahun juga mengindikasikan belum konsistennya pelaksanaan PATEN di lapangan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi yang melibatkan aparat Kecamatan Mandau dan masyarakat pengguna layanan PATEN. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Analisis dilakukan menggunakan indikator efektivitas pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau secara umum telah berjalan cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, meskipun belum berjalan secara optimal. Terdapat empat faktor penghambat utama, yaitu keterbatasan anggaran operasional, ketergantungan pada kehadiran pejabat struktural untuk penandatanganan dokumen, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan yang berlaku.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, PATEN, Kecamatan Mandau.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah dalam kerangka negara demokratis. Di Indonesia, pelaksanaan prinsip otonomi daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan publik secara mandiri, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan standar minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah, mulai dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu, hingga akuntabilitas penyelenggaraannya.

Kecamatan sebagai ujung tombak birokrasi pemerintahan daerah memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan administrasi langsung kepada masyarakat. Sebagai respons atas tuntutan reformasi birokrasi, pemerintah pusat menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan ini hadir sebagai instrumen untuk mewujudkan sistem pelayanan satu pintu di tingkat kecamatan, di mana seluruh proses pelayanan mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen dilaksanakan dalam satu tempat secara terpadu, cepat, transparan, dan akuntabel. Melalui pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota kepada camat, PATEN dirancang untuk memangkas birokrasi,



mendekatkan layanan kepada masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau merupakan salah satu kecamatan yang telah menerapkan PATEN sejak tahun 2016. Sebagai kecamatan dengan jumlah penduduk mencapai 154.624 jiwa dan kepadatan sekitar 299 jiwa/km² (BPS Kabupaten Bengkalis, 2024), Kecamatan Mandau menghadapi beban pelayanan yang relatif tinggi dibandingkan kecamatan lainnya di Kabupaten Bengkalis. Data menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pelayanan yang signifikan, yakni 349 layanan pada tahun 2023, meningkat menjadi 917 layanan pada tahun 2024, lalu menurun menjadi 484 layanan pada tahun 2025. Kondisi ini menandakan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau belum berjalan secara stabil dan optimal.

Permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini didasarkan pada sejumlah fenomena empiris yang ditemukan di lapangan. Pertama, loket informasi PATEN Kecamatan Mandau kerap tidak ditempati petugas, sehingga akses masyarakat terhadap informasi layanan menjadi terbatas. Kedua, adanya laporan dari masyarakat mengenai lambannya pelayanan yang dikaitkan dengan rendahnya disiplin kehadiran sebagian pegawai. Ketiga, data indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2023 menunjukkan nilai 88,1 pada unsur pengaduan dan nilai yang belum optimal pada unsur waktu pelayanan, mengindikasikan masih terdapat kelemahan dalam kecepatan dan responsivitas layanan. Keempat, fluktuasi jumlah pelayanan selama tahun 2023–2025 mencerminkan ketidakstabilan kinerja pelayanan yang diduga dipengaruhi oleh berbagai hambatan struktural, teknis, dan sumber daya.

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, diketahui bahwa kajian mengenai efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada efektivitas jenis layanan tertentu, seperti pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), kepuasan masyarakat, maupun inovasi pelayanan di daerah lain, sehingga belum memberikan gambaran mengenai efektivitas pelaksanaan PATEN secara menyeluruh. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menyimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN telah berjalan efektif, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis. Oleh karena itu celah penelitian tidak hanya terletak pada keterbatasan kajian mengenai efektivitas PATEN pada lokasi tertentu, tetapi juga pada keterbatasan pendekatan analisis yang mampu menjelaskan efektivitas PATEN sebagai suatu proses pelayanan publik yang multidimensional.

Penelitian terdahulu cenderung menilai efektivitas berdasarkan hasil atau aspek tertentu secara terpisah, sedangkan penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) melalui penggunaan lima dimensi efektivitas pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, sebagai suatu kerangka analisis yang saling melengkapi. Kerangka ini digunakan tidak hanya untuk mengukur apakah pelaksanaan PATEN telah efektif, tetapi juga untuk menjelaskan bagaimana keterkaitan antara kapasitas produktivitas, kualitas proses pelayanan, kemampuan merespons kebutuhan masyarakat, kepatuhan terhadap prosedur, dan pertanggungjawaban pelayanan secara bersama-sama membentuk efektivitas pelaksanaan PATEN. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual berupa pemahaman bahwa efektivitas PATEN tidak semata-mata ditentukan oleh tercapainya output pelayanan, tetapi merupakan hasil dari keterkaitan berbagai dimensi kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan layanan administrasi terpadu.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas merupakan konsep sentral dalam evaluasi kinerja organisasi publik. Putra et al. (2025) Efektivitas Pelayanan Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana tujuan dapat dicapai melalui kegiatan atau program tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mengacu pada kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam pengukuran efektivitas organisasi pelayanan publik, kerangka teoretis yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto menjadi salah satu rujukan paling relevan dan operasional di Indonesia. Dwiyanto mengembangkan lima indikator yang secara khusus dirancang untuk menilai kinerja birokrasi pelayanan publik, yaitu: (1) Produktivitas, yang tidak hanya mengukur efisiensi tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi menghasilkan output pelayanan sesuai harapan masyarakat secara konsisten; (2) Kualitas layanan, yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai parameter utama penilaian kinerja organisasi publik; (3) Responsivitas, yakni kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan prioritas layanan dengan aspirasi pengguna; (4) Responsibilitas, yang mengacu pada tingkat kepatuhan aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, standar operasional, dan kebijakan yang berlaku; serta (5) Akuntabilitas, yakni sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik selaras dengan nilai, norma, dan kepentingan masyarakat luas.



Meskipun kerangka efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan Oleh Agus Dwiyanto telah banyak digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja organisasi publik, penerapannya pada konteks pelayanan publik di era digital masih menghadapi tantangan konseptual. Lima indikator yang dikembangkan lebih berorientasi pada pengukuran kinerja birokrasi secara konvensional dan belum secara eksplisit mengakomodasi pengaruh transformasi digital, seperti pemanfaatan teknologi informasi, integrasi sistem pelayanan elektronik, serta akses layanan digital yang semakin berkembang pada penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan. Oleh karena itu diperlukan pengkajian lebih lanjut mengenai bagaimana indikator efektivitas tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan efektivitas pelaksanaan PATEN pada lingkungan pelayanan publik yang mulai mengalami ter digitalisasi.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sistem pelayanan publik satu pintu di tingkat kecamatan yang mencakup keseluruhan proses dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen dalam satu tempat. Pelaksanaan PATEN diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, yang mewajibkan terpenuhinya persyaratan substantif (pendelegasian kewenangan bupati/walikota kepada camat), persyaratan administratif (standar pelayanan yang meliputi jenis, persyaratan, prosedur, pejabat penanggung jawab, waktu, dan biaya layanan), serta persyaratan teknis (infrastruktur, fasilitas, dan pelaksana teknis). PATEN diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi perizinan maupun non-perizinan di kecamatan secara efisien, transparan, dan akuntabel.

Dalam penelitian mengenai efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan landasan dalam penelitian ini. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh (Nurliyana, 2023) dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pengurusan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat mengkaji efektivitas pelaksanaan PATEN pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) beserta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN dalam pelayanan SKTM telah berjalan efektif, meskipun masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada aspek sarana dan prasarana serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa

keberhasilan pelayanan administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur pelayanan, tetapi juga oleh kesiapan fasilitas dan tingkat pemahaman masyarakat.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh (Arroiffah et al., 2023) berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali membahas efektivitas pelaksanaan PATEN setelah pemekaran wilayah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PATEN telah berjalan secara efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian tersebut juga mengungkapkan perlunya peningkatan sosialisasi informasi pelayanan, baik melalui media cetak maupun media digital, agar masyarakat memperoleh informasi pelayanan secara lebih mudah dan merata. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelaksanaan pelayanan, tetapi juga oleh penyebaran informasi yang memadai kepada masyarakat.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh (Harahap, 2023) dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Medan Johor Kota Medan mengkaji efektivitas pelaksanaan PATEN dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN telah berjalan secara efektif dan efisien. Keberhasilan tersebut didukung oleh kebijakan pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi, serta sumber daya manusia yang kompeten. Penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan administrasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari & Rusdia, 2024) dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN Malam) bagi Masyarakat Industri di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung membahas efektivitas inovasi pelayanan PATEN Malam bagi masyarakat industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program tersebut dinilai efektif berdasarkan aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Meskipun demikian, implementasinya belum berjalan secara optimal karena masih menghadapi kendala berupa minimnya sosialisasi kepada masyarakat serta keterbatasan anggaran operasional. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memerlukan dukungan sumber daya dan strategi komunikasi yang memadai agar dapat memberikan manfaat secara maksimal kepada masyarakat.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh (Khoirudin Khoirudin et al., 2024) dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin mengkaji efektivitas penyelenggaraan PATEN dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN belum berjalan secara efektif. Meskipun struktur organisasi dan komunikasi antarpegawai telah berjalan dengan baik, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek organisasi, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai.

Dari kelima penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai PATEN masih lebih banyak berfokus pada efektivitas pelayanan, inovasi, dan kepuasan masyarakat. Sementara itu, analisis mengenai efektivitas pelaksanaan PATEN secara menyeluruh beserta faktor-faktor penghambatnya masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau menggunakan indikator efektivitas menurut Agus Dwiyanto.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam proses pelaksanaan PATEN serta kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Lokus penelitian berada di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Informan penelitian dipilih secara *purposive* berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan terhadap pelaksanaan PATEN. Informan meliputi Kepala Seksi Pelayanan Umum, tiga orang staf pelayanan umum, serta tujuh orang masyarakat pengguna layanan PATEN. Pemilihan ini bertujuan memperoleh informasi yang relevan dan mendalam terkait implementasi pelayanan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Analisis efektivitas PATEN didasarkan pada indikator yang dikemukakan oleh (Dwiyanto et al., 2018), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, dilakukan berdasarkan lima indikator efektivitas pelayanan publik menurut (Dwiyanto et al., 2018), didukung oleh data rekapitulasi volume pelayanan serta sintesis literatur dari 15 jurnal eksternal terkait untuk memperkuat validitas temuan objektif. Analisis tersebut didukung oleh hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta data rekapitulasi pelayanan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelaksanaan PATEN secara empiris.

Secara umum, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau telah mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi efektivitasnya belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut terlihat dari masih adanya perbedaan waktu penyelesaian antarjenis pelayanan, keterbatasan sarana pendukung, belum optimalnya fungsi loket informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas PATEN tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam menyelesaikan layanan, tetapi juga oleh mekanisme pelayanan dan dukungan sumber daya yang tersedia.

A. Produktivitas

Berdasarkan hasil penelitian, produktivitas pelayanan PATEN di Kecamatan Mandau belum sepenuhnya efektif berdasarkan indikator produktivitas menurut (Dwiyanto et al., 2018). Meskipun setiap petugas mampu menyelesaikan sekitar 10–15 pelayanan per hari, produktivitas organisasi belum stabil karena terdapat perbedaan waktu penyelesaian antarjenis pelayanan. SKTM dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat, sedangkan Surat Keterangan Ahli Waris membutuhkan waktu 2–7 hari kerja akibat proses verifikasi berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Tata Pemerintahan, Sekretaris Camat hingga Camat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh mekanisme birokrasi daripada kemampuan aparatur. Dominasi pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris sebesar 62,3% dari keseluruhan pelayanan non-perizinan menyebabkan sebagian besar beban kerja aparatur terfokus pada pelayanan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan lainnya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Anggria Nata & Noor Ifansyah, 2024) yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang memerlukan verifikasi dan pengawasan berjenjang dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian pelayanan sehingga diperlukan penyempurnaan prosedur agar pelayanan menjadi lebih efektif. Selanjutnya, penelitian (Putra et al., 2025) menjelaskan bahwa pemanfaatan sistem

berbasis teknologi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, produktivitas PATEN di Kecamatan Mandau akan lebih optimal apabila didukung oleh penyederhanaan alur verifikasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengelolaan beban kerja yang lebih efektif.

B. Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Mandau telah menunjukkan upaya yang baik melalui penerapan budaya pelayanan prima dengan prinsip 7S (senyum, salam, sapa, sopan, santun, semangat, dan sepenuh hati). Namun demikian, kualitas pelayanan belum sepenuhnya efektif karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti loket informasi yang sering tidak ditempati petugas sehingga masyarakat harus langsung bertanya kepada petugas pelayanan, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang mengurangi kenyamanan pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sikap aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sistem pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.

Tidak optimalnya fungsi loket informasi menyebabkan beban kerja petugas meningkat dan berpotensi memperpanjang waktu pelayanan, sehingga tujuan pelayanan satu pintu belum terlaksana secara maksimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Haka & Prastyawan, 2025) yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang belum memadai dapat menghambat kelancaran proses pelayanan administrasi, sementara sosialisasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, penelitian (Saptahadi & Setiawati, 2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang efektif ditandai dengan kemudahan prosedur, kenyamanan, serta kepastian waktu pelayanan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat dan memuaskan. Hasil penelitian (Adhi Nugroho & Dwi Winarni, 2024) juga menunjukkan bahwa penyebaran informasi yang belum merata serta kesalahan dalam proses administrasi dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, optimalisasi fungsi loket informasi, peningkatan fasilitas pelayanan, dan penguatan sistem informasi menjadi langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Mandau.

C. Responsivitas

Temuan ini sejalan dengan (Apriyudi et al., 2023) yang menunjukkan bahwa efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dipengaruhi oleh kapasitas dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas, membantu masyarakat memahami persyaratan administrasi, serta memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Aparatur yang mampu memberikan pelayanan secara ramah, komunikatif, dan responsif akan meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Selain itu, penelitian (Erwinda, 2025) juga menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut sejalan dengan kondisi di Kecamatan Mandau, di mana aparatur menunjukkan sikap proaktif dalam membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan dan memberikan solusi terhadap kendala administrasi yang dihadapi. Meskipun demikian, responsivitas aparatur belum sepenuhnya mampu mempercepat penyelesaian pelayanan karena masih dipengaruhi oleh mekanisme verifikasi administrasi yang berjenjang.

D. Responsibilitas

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Budi Purnandes, 2024) yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan, gaya pemberian pelayanan, serta kesiapan sarana pendukung. Penelitian tersebut menemukan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana serta kendala dalam proses pelayanan dapat menghambat efektivitas pelayanan meskipun prosedur telah dilaksanakan sesuai ketentuan. Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian (Tatut Anjani et al., 2019) yang menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), didukung oleh ketersediaan fasilitas dan kemampuan aparatur, merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif. Kondisi tersebut sejalan dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau yang telah menerapkan pelayanan sesuai SOP, namun efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh gangguan teknis seperti pemadaman listrik, kerusakan perangkat, maupun keterlambatan proses penandatanganan dokumen.

E. Akuntabilitas

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Hasibah et al., 2022) yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui pemanfaatan



teknologi informasi, keterbukaan informasi pelayanan, serta kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan. Penerapan pelayanan berbasis elektronik juga mendukung terwujudnya transparansi, efisiensi, dan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan penilaian maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut sejalan dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau yang telah menyediakan media pengaduan dan Survei Kepuasan Masyarakat berbasis QR Code (SISUKMA) sebagai bentuk keterbukaan informasi dan evaluasi pelayanan. Meskipun demikian, hasil observasi masih menunjukkan adanya beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti optimalisasi fungsi loket informasi, penyediaan fasilitas pendukung, serta percepatan proses pelayanan sehingga akuntabilitas pelayanan dapat diwujudkan secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis secara umum telah berjalan cukup efektif, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan lima indikator efektivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto, indikator responsivitas merupakan aspek yang menunjukkan capaian paling baik karena aparatur mampu memberikan pelayanan secara proaktif, membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan, serta memberikan solusi terhadap kendala administrasi yang dihadapi. Sementara itu, indikator produktivitas dan kualitas layanan masih belum optimal karena adanya perbedaan waktu penyelesaian antarjenis pelayanan, belum optimalnya fungsi loket informasi, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Pada indikator responsibilitas, aparatur telah melaksanakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), namun efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh gangguan teknis dan ketergantungan pada proses verifikasi berjenjang. Adapun pada indikator akuntabilitas, Kecamatan Mandau telah menunjukkan komitmen terhadap transparansi pelayanan melalui penyediaan media pengaduan dan Survei Kepuasan Masyarakat berbasis QR Code, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek penyampaian informasi, fasilitas pelayanan, dan percepatan penyelesaian layanan.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat empat faktor utama yang menghambat efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau, yaitu keterbatasan anggaran operasional, ketergantungan terhadap kehadiran pejabat yang berwenang dalam proses penandatanganan dokumen, belum optimalnya



pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelaksanaan PATEN memerlukan upaya perbaikan yang terintegrasi melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan publik di Kecamatan Mandau dapat terlaksana secara lebih cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, C. A., Yasminingrum, Y., & Winarni, W. D. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Kartu Kependudukan Elektronik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Tahun 2019 Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Magistra Law Review*, 5(02), 92-98. [Http://Dx.Doi.Org/10.56444/Malrev.V5i2.5175](http://Dx.Doi.Org/10.56444/Malrev.V5i2.5175)
- Nata, S. A., & Ifansyah, M. N. (2024). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Japb*, 7(2), 1601-1616. <https://doi.org/10.35722/Japb.V7i2.1103>
- Apriyudi, D., Yunaldi, W., & Farda, N. F. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. *Otentik Law Journal*, 1(2), 146-161.
- Arroiffah, C. K. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali. *Journal Of Politic And Government Studies*, 12(3), 349-366.
- Purnandes, B., Chofa, F., & Farda, N. F. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur. *Otentik Law Journal*, 2(1), 52-62.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono, Bambang, Amtiari, Wini, Kusumasari, Bevaola, & Nuh, Muhammad. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Firdaus, M. R. (2025). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik Dan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *JAPB*, 8(1), 508-520. <https://doi.org/10.35722/Japb.V8i1.1188>



- Haka, A. H., & Prastyawan, A. (2025). Efektivitas Program Kalimasada Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Rungkut Tengah Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 3(1).
- Harahap, N. Fitri. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Medan Johor Kota Medan. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/Publicuho.V5i4.47>
- Khoirudin Khoirudin, Ignasius Hendrasmo, & Muhammad Abduh. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Banyuasin Iii Kabupaten Banyuasin. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(4), 35–47. <https://doi.org/10.55606/Birokrasi.V2i4.1516>
- Nurliyana, R. P. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Pengurusan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat* (Doctoral Dissertation, IPDN).
- Laluma, A. P. M., Mau, A. O. E., & Oktavianto, A. B. (2025). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (Npwp) Pribadi Melalui Sistem E-Registration (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang). *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 3(1), 55-63. <https://doi.org/10.71128/Kybernology.V3i1.257>
- Saptahadi, Y., & Setiawati, B. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tabalong. *JAPB*, 5(1), 359-369.
- Anjani, T., Lukman, S., & Rowa, H. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(3), 245-254.
- Wulandari, T., & Rusdia, U. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten Malam) Bagi Masyarakat Industri Di Kecamatan



¹⁾Amelia Putri, ²⁾Harapan Tua RFS

Pameungpeuk Kabupaten Bandung. *Jisipol | Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3).

