

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN RUMBAI BARAT KOTA PEKANBARU

Novika Hesti Ariyantje¹, Sufian Hamim², Raden Imam Al Hafis³, Dia Meirina Suri⁴

^{1,2,3,4}UNIVERSITAS ISLAM RIAU, JLN. KAHARUDDIN NST, PEKANBARU 28284, INDONESIA

novikahestia@gmail.com¹, sufianhamim@soc.uir.ac.id², imamalhafis@soc.uir.ac.id³, diameirinasuri@soc.uir.ac.id⁴

Published: Juni, 2026

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mudah, cepat, dan dekat dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori efektivitas organisasi Steers yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN telah berjalan efektif, ditandai dengan tercapainya tujuan pelayanan, koordinasi yang baik antaraparatur, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan. Faktor pendukung meliputi kesiapan aparatur, kejelasan prosedur, dan komitmen pelayanan, sedangkan kendala utama berupa hambatan teknis pada beberapa jenis layanan yang memengaruhi waktu penyelesaian.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, PATEN, Kecamatan, Administrasi Publik.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang efektif, cepat, mudah, transparan, dan akuntabel sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah mengembangkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan ini diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan regulasi tersebut, PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, mulai dari tahap permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Kecamatan memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Melalui PATEN, kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan administratif yang lebih efektif dengan prosedur yang sederhana, waktu pelayanan yang jelas, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Efektivitas penyelenggaraan PATEN menjadi aspek penting untuk dikaji karena keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh adanya kebijakan, tetapi juga

oleh kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan, melakukan koordinasi, serta menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi Steers yang meliputi aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Kecamatan Rumbai Barat sebagai salah satu kecamatan di Kota Pekanbaru memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi melalui PATEN. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan PATEN mampu mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip pelayanan yang efektif dan berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai efektivitas PATEN di Kecamatan Rumbai Barat penting dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi kecamatan serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

Penelitian mengenai efektivitas PATEN di Kecamatan Rumbai Barat memiliki urgensi karena kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Evaluasi terhadap efektivitas pelayanan diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan PATEN telah berjalan sesuai dengan tujuan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena pelayanan publik tingkat kecamatan serta pentingnya evaluasi terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan PATEN, maka penelitian ini mengambil judul:

“Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru.”

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pendekatan Konsep dan Teori Penelitian

1. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas menunjukkan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target yang direncanakan. Semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi atau program yang dijalankan.

Menurut Mahmudi (2015), efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi tersebut. Sementara itu, Steers (2012) menyatakan bahwa efektivitas organisasi merupakan kemampuan organisasi dalam memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, efektivitas digunakan untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan kenyamanan.

3. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen.

PATEN bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses pelayanan, memberikan kepastian biaya dan waktu pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Melalui PATEN, kecamatan menjadi pusat pelayanan masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengurus berbagai administrasi ke instansi yang lebih tinggi apabila kewenangannya telah dilimpahkan kepada camat.

4. Teori Efektivitas Organisasi

Teori utama yang paling relevan digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Efektivitas Organisasi menurut Steers (2012). Steers menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

a. *Pencapaian Tujuan (Goal Achievement)*

Pencapaian tujuan menunjukkan sejauh mana organisasi mampu merealisasikan target yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pencapaian tujuan dilihat dari keberhasilan PATEN dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

b. *Integrasi*

Integrasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam melakukan koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antarunit kerja serta dengan masyarakat pengguna layanan. Integrasi yang baik akan mendukung kelancaran proses pelayanan.

c. *Adaptasi*

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi, serta kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai tingkat efektivitas pelayanan PATEN di Kecamatan Rumbi Barat.

B. *Kerangka Pemikiran*

Penelitian ini berangkat dari adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Untuk mewujudkan pelayanan tersebut, pemerintah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Efektivitas PATEN di Kecamatan Rumbi Barat dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi Steers yang meliputi:

1. Pencapaian Tujuan;
2. Integrasi;
3. Adaptasi.

Ketiga indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana PATEN mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbi Barat Kota Pekanbaru melalui perspektif para pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rumbi Barat serta berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan tersebut. Fokus penelitian diarahkan pada indikator efektivitas

organisasi menurut Steers (2012), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Camat, Sekretaris Kecamatan, Plt. Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kasubbag Umum, pegawai pelaksana PATEN, serta masyarakat yang menerima layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan pelayanan, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, dan literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2021). Analisis data dilakukan secara interaktif berdasarkan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Melalui pendekatan ini diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas PATEN di Kecamatan Rumbai Barat beserta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Barat

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui penyederhanaan prosedur dan pemangkasan birokrasi. Kecamatan Rumbai Barat sebagai salah satu perangkat daerah di Kota Pekanbaru melaksanakan pelayanan PATEN sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan yang dilaksanakan melalui PATEN Kecamatan Rumbai Barat terdiri dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kecamatan Rumbai Barat berikut ini:

1. Prosedur Pelayanan Legalisasi surat-surat dan Rekomendasi surat-surat, waktu 50 menit.
2. Prosedur Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris, waktu 14 menit.
3. Prosedur Permohonan Pembuatan Rekomendasi Izin Riset/ Penelitian, waktu 14 menit.
4. Prosedur Permohonan Pembuatan Dispensasi Surat Nikah, waktu 14 menit.
5. Prosedur Penerbitan Surat Keterangan Domisili Usaha, waktu 150 menit.
6. Prosedur Penerbitan Surat Keterangan Gangguan Lingkungan / HO, waktu 150 menit.
7. Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Sempadan Tanah/ Surat Keterangan Ganti Kerugian, waktu 2 hari.
8. Prosedur Pembuatan Peta Bidang Persil Tanah, waktu 2 hari.
9. Prosedur Persetujuan Verifikasi Surat Tanah, waktu 1 hari.
10. Prosedur Rekomendasi Izin Pendirian Tower, waktu 110 menit.
11. Prosedur Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), waktu 25 menit.
12. Prosedur Pengurusan Surat Dispensasi Nikah (untuk TNI/Polri), waktu 55 menit.
13. Prosedur Rekomendasi Izin Rumah Ibadah, waktu 42 menit.

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Steers (2012), efektivitas organisasi dapat diukur melalui tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, tujuan utama PATEN adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Rumbai Barat diperoleh informasi bahwa seluruh pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku. Bahkan dalam praktiknya sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat dibandingkan waktu standar yang telah ditetapkan.

Sebagaimana disampaikan oleh informan: “Kalau untuk pelayanan legalisir sebenarnya SOP kami 50 menit, tetapi biasanya masyarakat tidak sampai menunggu selama itu. Kalau berkas lengkap bisa selesai lebih cepat. Begitu juga untuk izin riset, dispensasi nikah, dan surat-surat lainnya rata-rata selesai di bawah waktu SOP.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa indikator pencapaian tujuan pelayanan telah terlaksana dengan baik. Masyarakat memperoleh pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dan bahkan memperoleh pelayanan lebih cepat daripada target waktu pelayanan.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa tidak terdapat antrean panjang di ruang pelayanan. Masyarakat yang datang dapat langsung menuju meja pelayanan dan dilayani oleh petugas yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pelayanan berjalan secara efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep efektivitas menurut Mahmudi (2015) yang menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar tingkat pencapaian tujuan organisasi maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

Dalam perspektif administrasi publik, kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip pelayanan publik berupa kepastian waktu dan kemudahan akses sebagaimana dijelaskan oleh Sufian Hamim bahwa pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kemudahan, ketepatan, dan kepastian kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Integrasi

Indikator kedua dalam teori Steers adalah integrasi, yaitu kemampuan organisasi membangun koordinasi dan komunikasi baik secara internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan PATEN diketahui bahwa koordinasi antarpegawai berjalan dengan baik. Setiap pegawai memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lancar.

Salah seorang petugas pelayanan menyampaikan: “Kami selalu berada di meja pelayanan selama jam kerja. Kalau ada masyarakat datang langsung kami layani. Apabila ada berkas yang perlu koordinasi dengan bagian lain, kami segera komunikasikan sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik.”

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya koordinasi internal yang baik dalam pelaksanaan pelayanan. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Dari sisi komunikasi eksternal, masyarakat yang diwawancarai juga menyatakan bahwa petugas PATEN memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami prosedur yang harus dilalui. Seorang warga

menyampaikan: “Petugasnya ramah dan cepat. Kalau ada berkas yang kurang langsung diberitahu apa yang harus dilengkapi. Jadi tidak bingung.”

Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat berlangsung secara harmonis. Menurut Sufian Hamim, pelayanan publik pada hakikatnya merupakan interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang harus dilandasi prinsip keterbukaan, responsivitas, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan integrasi dalam pelayanan PATEN menunjukkan bahwa kecamatan telah mampu membangun hubungan pelayanan yang baik dengan masyarakat.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Kecamatan Rumbai Barat menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu bentuk adaptasi tersebut terlihat dari perubahan jenis pelayanan yang ditangani kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Rumbai Barat diketahui bahwa jumlah layanan PATEN saat ini tidak sebanyak beberapa tahun sebelumnya.

Informan menjelaskan: “Dulu pelayanan di kecamatan lebih banyak karena masyarakat mengurus KTP dan KK di sini. Tetapi sejak pelayanan administrasi kependudukan dialihkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pelayanan tersebut tidak lagi menjadi kewenangan kecamatan.”

Pengalihan kewenangan tersebut merupakan konsekuensi kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru yang memusatkan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil sejak tahun 2009. Akibatnya, jenis pelayanan yang ditangani PATEN menjadi lebih terbatas dibandingkan sebelumnya.

Meskipun demikian, Kecamatan Rumbai Barat tetap mampu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Fokus pelayanan diarahkan pada pelayanan administratif yang masih menjadi kewenangan kecamatan, seperti legalisir, surat ahli waris, izin riset, dispensasi nikah, dan berbagai surat rekomendasi.

Kemampuan beradaptasi ini menunjukkan bahwa organisasi tetap dapat menjalankan fungsi pelayanan secara optimal meskipun terjadi perubahan kewenangan pelayanan. Menurut Steers, organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu mempertahankan kinerjanya dalam menghadapi perubahan lingkungan.

Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan PATEN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa faktor pendukung efektivitas pelayanan PATEN di Kecamatan Rumbai Barat, yaitu:

1. Ketersediaan petugas pelayanan yang selalu siaga di meja pelayanan.
2. Adanya SOP pelayanan yang jelas.
3. Komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan cepat dan ramah.
4. Koordinasi internal yang baik antar pegawai.
5. Jumlah pelayanan yang relatif tidak terlalu banyak sehingga pelayanan dapat dilakukan secara optimal.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan PATEN

Meskipun secara umum pelayanan berjalan efektif, masih ditemukan kendala yang bersifat situasional. Kendala utama terdapat pada pelayanan surat keterangan ahli waris yang memerlukan tanda tangan camat. Dalam beberapa kasus, penyelesaian pelayanan sedikit melebihi waktu SOP karena camat sedang melaksanakan tugas di luar kantor.

Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu petugas: “Kalau ahli waris kadang sedikit terlambat karena harus ditandatangani camat. Kalau camat sedang rapat atau dinas luar, masyarakat harus menunggu sampai beliau kembali.”

Namun demikian, keterlambatan tersebut tidak terjadi secara rutin dan hanya bersifat insidental. Oleh karena itu, kendala tersebut belum memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

B. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Barat tergolong efektif. Hal ini dibuktikan oleh tercapainya tujuan pelayanan, terselenggaranya koordinasi yang baik antara aparatur pelayanan, serta kemampuan kecamatan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan pelayanan publik.

Ditinjau dari teori efektivitas organisasi Steers, ketiga indikator utama yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi telah terpenuhi. Pencapaian tujuan terlihat dari penyelesaian pelayanan sesuai bahkan lebih cepat dari SOP. Integrasi tercermin dari koordinasi antarpegawai dan hubungan baik dengan masyarakat. Adaptasi terlihat dari kemampuan kecamatan menyesuaikan pelayanan setelah pengalihan kewenangan administrasi kependudukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan Sufian Hamim bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, memberikan kemudahan akses, kepastian pelayanan, dan responsivitas aparatur. Petugas PATEN yang selalu siaga, ramah, serta mampu memberikan pelayanan secara cepat merupakan wujud nyata dari pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rumbai Barat telah berjalan efektif dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Meskipun masih terdapat hambatan berupa ketergantungan terhadap tanda tangan camat pada beberapa jenis pelayanan, hambatan tersebut bersifat teknis dan tidak mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rumbai Barat secara umum telah berjalan efektif. Kesimpulan ini didasarkan pada analisis menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Steers yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Pertama, dari aspek pencapaian tujuan, pelayanan PATEN telah mampu memenuhi target pelayanan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang tersedia meliputi legalisir dokumen dengan standar waktu 50 menit, pembuatan surat keterangan ahli waris 15 menit, izin riset 15 menit, dispensasi surat nikah 15 menit, serta berbagai pelayanan rekomendasi dan pengesahan administrasi lainnya. Dalam praktiknya, sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan sesuai bahkan lebih cepat dari standar waktu yang telah ditetapkan. Akan tetapi ditemui beberapa pelayanan tidak dilakukan di loket pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat kepada masyarakat telah tercapai.

Kedua, dari aspek integrasi, koordinasi antar pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan baik. Petugas pelayanan selalu berada di meja pelayanan selama jam kerja dan memberikan pelayanan secara ramah, responsif, serta komunikatif kepada masyarakat. Hubungan yang baik antara aparatur pelayanan dan masyarakat mencerminkan adanya integrasi yang efektif dalam pelaksanaan PATEN.

Ketiga, dari aspek adaptasi, Kecamatan Rumbai Barat mampu menyesuaikan pelaksanaan pelayanan dengan perubahan kebijakan pemerintah, khususnya setelah kewenangan pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga dialihkan sepenuhnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Meskipun jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan menjadi lebih terbatas dibandingkan sebelumnya, kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga dan berjalan secara optimal. Adapun hambatan yang masih ditemukan dalam pelaksanaan PATEN adalah keterlambatan yang bersifat insidental pada pelayanan surat keterangan ahli waris yang memerlukan tanda tangan Camat. Kondisi tersebut terjadi ketika Camat sedang melaksanakan tugas di luar kantor sehingga proses penyelesaian pelayanan terkadang sedikit melebihi standar waktu yang telah ditetapkan. Namun demikian, hambatan tersebut tidak berlangsung secara terus-menerus dan tidak memengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Barat telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, yaitu ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, responsivitas aparatur, dan kepuasan masyarakat.

REFERENCES

- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. (2017). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sufian, H. (2014). *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen: Suatu Kajian Perspektif Ilmu Administrasi Publik*. Pekanbaru: UIR Press.
- Sufian, H. (2019). *Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi*. Pekanbaru: UIR Press.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wibawa, S. (2017). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.