

## Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin

**Khoirudin<sup>1\*</sup>, Ignasius Hendrasmo<sup>2</sup>, Muhammad Abduh<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Tamansiswa (UNITAS) Palembang, Indonesia

[khoirudin97@gmail.com](mailto:khoirudin97@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [ignasius@unitaspalembang.ac.id](mailto:ignasius@unitaspalembang.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat: Jl. Taman Siswa No.500, Kepandean Baru, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114

Korespondensi email: [khoirudin97@gmail.com](mailto:khoirudin97@gmail.com)

**Abstract.** *Khoirudin. Effectiveness of District Integrated Administration Services (PATEN) on Public Services at the Banyuasin III Sub-district Office of Banyuasin Regency. This study aims to describe the effectiveness of the District Integrated Administration Service (PATEN) on public services at the Banyuasin III District Head Office, Banyuasin Regency. This research was conducted for three months using a quantitative approach. Data was collected through questionnaires, observation, and documentation. Data analysis techniques are carried out by presenting data, reducing data, and drawing conclusions. The results showed that the organizational characteristics in Banyuasin III District in providing administrative services were quite good, where the organizational structure and management went well, each employee had individual skills and abilities that could be developed as well as good adaptability in dealing with situations. Environmental characteristics, in administrative services in the District, can be said to be able to read the environmental situation and adjust to existing conditions, meaning that they continue to learn and work well in order to serve the needs of the community in today's modern era. Employees, besides that they must continue to learn and develop in the face of the increasing needs of the community in managing administration in the District, on the other hand they must also behave well and be trustworthy in carrying out their duties. Vertical and horizontal communication at the Banyuasin III District Office has been running well. Then for the reward itself, although it has not been fully implemented, it has been carried out gradually to improve employee performance. As for the attention to employees is quite good.*

**Keywords:** *Effectiveness, Public Service, Quantitative Approach*

**Abstrak.** Khoirudin. Efektivitas Pelayanan Terpadu Administrasi Daerah (PATEN) terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Layanan Administrasi Terpadu Kabupaten (PATEN) terhadap pelayanan publik di Kantor Pusat Kabupaten Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menyajikan data, mengurangi data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik organisasi di Kabupaten Banyuasin III dalam memberikan pelayanan administrasi cukup baik, dimana struktur organisasi dan manajemen berjalan dengan baik, setiap karyawan memiliki keterampilan dan kemampuan individu yang dapat dikembangkan serta kemampuan beradaptasi yang baik dalam menghadapi situasi. situasi tertentu. Karakteristik lingkungan, dalam pelayanan administrasi di Kecamatan, dapat dikatakan mampu membaca situasi lingkungan dan menyesuaikan dengan kondisi yang ada, artinya mereka terus belajar dan bekerja dengan baik dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat di era modern saat ini. Pegawai, selain itu harus terus belajar dan berkembang dalam menghadapi meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mengelola administrasi di Kecamatan, di sisi lain juga harus berperilaku baik dan amanah dalam menjalankan tugasnya. Komunikasi vertikal dan horizontal di Kantor Kecamatan Banyuasin III telah berjalan dengan baik. Kemudian untuk reward itu sendiri, meskipun belum sepenuhnya dilaksanakan, namun telah dilakukan secara bertahap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Adapun perhatian kepada karyawan cukup baik.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Pendekatan Kuantitatif

## **1. PENDAHULUAN**

Pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi penting pemerintah untuk mencapai kesejahteraan, yang menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun, meskipun otonomi daerah telah dilaksanakan, banyak pemerintah daerah yang masih kesulitan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Banyak masyarakat yang belum merasa puas dengan layanan yang diterima, dan keluhan terhadap pelayanan yang kurang memadai masih sering muncul (Hamid, 2011). Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih serius dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelatihan bagi pegawai, pengembangan sistem informasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik dapat lebih memenuhi harapan masyarakat.

Kecamatan memiliki peran yang sangat vital sebagai pusat pelayanan publik, mengingat banyaknya harapan dari masyarakat yang mengandalkan kecamatan untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan layanan lainnya. Sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, kecamatan seharusnya mampu memberikan pelayanan yang efisien dan responsif. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi fungsi ini, seperti waktu pelayanan yang tidak fleksibel, jarak yang mungkin terasa jauh bagi sebagian warga, serta kualitas pelayanan yang belum memadai.

Dalam konteks ini, pemerintah telah mulai menyadari masalah yang ada dan mencatat berbagai keluhan masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Banyak keluhan ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima dari pihak kecamatan. Misalnya, adanya prosedur yang rumit atau waktu tunggu yang lama dapat menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut. Jika kecamatan tidak mampu menjawab harapan masyarakat, maka citra dan kepercayaan terhadap institusi pemerintahan lokal dapat berkurang.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan, perlu adanya langkah-langkah konkret yang dapat diambil, seperti peningkatan pelatihan bagi petugas pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, dan penguatan sistem umpan balik dari masyarakat. Dengan memperhatikan waktu pelayanan yang tepat, jarak yang dekat, dan peningkatan kualitas, diharapkan kecamatan dapat berfungsi dengan lebih baik sebagai

pusat pelayanan yang efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warganya

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inisiatif yang diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri untuk menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan cara yang lebih terintegrasi. Dengan PATEN, seluruh proses pelayanan, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dapat dilakukan dalam satu tempat. Hal ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur dan meminimalisir waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus administrasi, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.

Dengan sistem PATEN, diharapkan pemerintah kecamatan dapat berperan lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan yang terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat dan akurat, serta mengurangi potensi kesalahan yang sering terjadi akibat pengelolaan yang terpisah-pisah. Selain itu, dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, kecamatan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Implementasi PATEN juga memberikan peluang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan adanya sistem yang jelas dan terstandarisasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Ini akan membantu masyarakat merasa lebih dilibatkan dalam proses pelayanan, sekaligus mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, PATEN diharapkan dapat menjadi solusi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan memenuhi harapan masyarakat.

Pedoman pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan kerangka kerja yang penting untuk mengatur dan menyempurnakan tata cara pelayanan terpadu satu pintu. Dalam pedoman ini, diatur berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, termasuk langkah-langkah yang harus diambil untuk memberikan layanan yang efektif. Informasi yang jelas dan mudah diakses bagi pengguna pelayanan juga menjadi fokus utama, memastikan bahwa masyarakat memahami proses yang harus dilalui untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Transparansi menjadi salah satu prinsip utama dalam pelaksanaan PATEN. Pedoman ini mengharuskan pemberi pelayanan untuk memenuhi hak-hak masyarakat, sehingga setiap individu merasa diperlakukan secara adil dan mendapatkan informasi yang relevan

mengenai prosedur, waktu, dan biaya yang diperlukan. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau dan mengevaluasi pelayanan yang diterima, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Dalam konteks Kecamatan Banyuasin III, penerapan pedoman ini diharapkan dapat membawa perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan mengikuti prinsip-prinsip dasar pelayanan yang telah ditetapkan, diharapkan pihak kecamatan mampu memberikan layanan yang lebih responsif, cepat, dan berkualitas. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mendorong partisipasi aktif mereka dalam proses administrasi, sehingga pelayanan publik dapat lebih baik lagi dan memenuhi harapan masyarakat.

Di sisi lain, kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Banyuasin III masih memiliki kekurangan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ternyata masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di kantor pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Banyuasin III, Keluhan tersebut berkaitan dengan sempitnya ruang tunggu di Kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya perhatian dari Pemerintah setempat dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Permasalahan lainnya adalah lamanya petugas aparaturnya dalam memberikan ketepatan waktu pelayanan. Serta kurangnya dukungan sarana dan prasarana pendukung lainnya. Dari permasalahan-permasalahan itulah, maka sangat layak untuk diteliti mengenai **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin”**

## **2. LANDASAN TEORI**

### **Efektifitas**

Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris "effective," yang berarti berhasil atau dapat melaksanakan sesuatu dengan baik. Dalam konteks ilmiah, efektivitas didefinisikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna, atau sejauh mana suatu tindakan dapat mendukung tujuan yang telah ditetapkan. H. Emerson, yang dikutip oleh Soewarno Handyaningrat S., menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur berdasarkan pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga dengan proses yang dilakukan untuk mencapainya.

Pendapat Hidayat (1986) mempertegas pemahaman tentang efektivitas dengan menjelaskan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh target, baik dalam hal kuantitas, kualitas, maupun waktu, telah tercapai. Semakin besar persentase target yang berhasil dicapai, semakin tinggi tingkat efektivitas yang dicapai. Dalam konteks ini, efektivitas berfungsi sebagai alat ukur yang penting untuk menilai kinerja suatu program atau kegiatan.

Dengan demikian, efektivitas bukan hanya sekadar hasil akhir, tetapi juga melibatkan proses yang mendukung pencapaian tujuan. Oleh karena itu, dalam setiap upaya untuk mencapai tujuan, penting untuk mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dari setiap langkah yang diambil. Hal ini memastikan bahwa setiap usaha yang dilakukan tidak hanya berhasil, tetapi juga relevan dan bermanfaat bagi pencapaian tujuan yang lebih besar.

Menurut Sejathi (2011), efektivitas didefinisikan sebagai “ketepatangunaan, hasil guna, dan menunjang tujuan.” Definisi ini menekankan pentingnya penggunaan sumber daya yang tepat dan relevan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, efektivitas tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga bagaimana cara dan proses dalam mencapai hasil tersebut dapat mendukung tujuan yang telah ditetapkan.

Soewarno Handyaningrat (1983) dalam Ade Gunawan (2003:2) menambahkan bahwa efektivitas dapat diukur melalui rincian sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menilai efektivitas, penting untuk memiliki tujuan yang jelas dan terukur. Ketika tujuan dapat dicapai sesuai dengan rencana yang telah dibuat, maka dapat dikatakan bahwa suatu program atau kegiatan itu efektif.

Ali Muhidin (2009) juga menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, serta kegunaan atau manfaat dari hasil tersebut. Selain itu, efektivitas juga mencakup tingkat daya fungsi dari unsur atau komponen yang terlibat dalam proses. Dengan demikian, kepuasan pengguna atau klien menjadi aspek penting dalam menilai efektivitas, karena keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari seberapa puas pengguna terhadap hasil tersebut.

Steers ( 1985 : 209 ) mengidentifikasi ada empat rangkaian variabel yang berhubungan dengan efektifitas, yaitu :

a. Ciri Organisasi

Struktur dan teknologi organisasi memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas suatu organisasi. Dari segi struktur, peningkatan produktivitas dan efisiensi

sering kali berhubungan dengan spesialisasi fungsi yang lebih tinggi. Dengan adanya spesialisasi, setiap anggota organisasi dapat fokus pada tugas tertentu, sehingga meningkatkan kualitas dan kecepatan kerja. Selain itu, ukuran organisasi juga berpengaruh; organisasi yang lebih besar cenderung memiliki lebih banyak sumber daya dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang lebih ambisius. Sentralisasi pengambilan keputusan, di mana keputusan penting diambil oleh sedikit orang, dapat mempercepat proses dan memastikan konsistensi dalam pelaksanaan strategi.

Selain struktur, teknologi juga memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas organisasi. Meskipun pengaruh teknologi mungkin tidak selalu terlihat langsung, penerapan teknologi yang tepat dapat memperbaiki proses kerja, meningkatkan komunikasi, dan memfasilitasi akses informasi. Misalnya, penggunaan perangkat lunak manajemen proyek dapat membantu tim dalam merencanakan dan melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien. Teknologi yang tepat memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan dan meningkatkan respons terhadap kebutuhan pelanggan.

Kombinasi antara struktur yang efektif dan penggunaan teknologi yang canggih dapat menciptakan sinergi yang mendorong peningkatan efektivitas. Ketika organisasi memiliki struktur yang jelas dan didukung oleh teknologi yang tepat, mereka lebih mampu mengelola sumber daya secara efisien dan memenuhi tuntutan pasar. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin organisasi untuk terus mengevaluasi dan mengadaptasi baik struktur maupun teknologi agar dapat meningkatkan efektivitas secara keseluruhan.

b. Ciri Lingkungan

Keberhasilan hubungan antara organisasi dan lingkungannya sangat dipengaruhi oleh tiga variabel kunci. Pertama, tingkat keterdugaan keadaan lingkungan mencerminkan seberapa baik organisasi dapat memprediksi dan memahami dinamika yang terjadi di sekitarnya. Jika lingkungan tersebut dapat diprediksi, organisasi dapat merencanakan strateginya dengan lebih efektif. Sebaliknya, jika lingkungan sangat berubah-ubah dan tidak dapat diprediksi, organisasi mungkin kesulitan untuk menyesuaikan diri, yang dapat menghambat keberhasilannya.

Kedua, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan juga memainkan peran penting. Organisasi harus mampu mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor eksternal yang berpengaruh terhadap operasionalnya. Kesalahan dalam persepsi dapat mengarah pada pengambilan keputusan yang kurang tepat, yang berpotensi merugikan

organisasi. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi secara akurat sangat penting bagi kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi.

Ketiga, tingkat rasionalitas organisasi mencakup kemampuan untuk membuat keputusan yang logis dan berlandaskan data. Organisasi yang beroperasi dengan rasionalitas tinggi cenderung mampu merespons perubahan dengan lebih cepat dan efisien. Kombinasi dari ketiga faktor ini—keterdugaan lingkungan, ketepatan persepsi, dan rasionalitas—akan menentukan seberapa baik organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi keberhasilannya dalam mencapai tujuan. Semakin baik organisasi dapat menanggapi perubahan dengan tepat, semakin berhasil adaptasi yang dilakukan.

c. Ciri Pekerja

Dalam konteks organisasi, anggota memiliki peran yang krusial dalam menentukan efektivitas secara keseluruhan. Perilaku anggota organisasi, baik individu maupun tim, dapat memengaruhi dinamika internal dan eksternal yang berujung pada pencapaian tujuan. Ketika anggota berkomitmen dan bekerja secara sinergis, mereka dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mendukung inovasi, dan meningkatkan efisiensi. Sebaliknya, jika terdapat ketidakpuasan atau konflik di antara anggota, hal ini dapat menghambat kolaborasi dan menurunkan moral, yang pada akhirnya mengganggu pencapaian tujuan.

Lebih lanjut, faktor motivasi dan keterlibatan anggota dalam proses pengambilan keputusan juga berkontribusi pada efektivitas organisasi. Ketika anggota merasa dihargai dan memiliki suara dalam keputusan yang diambil, mereka cenderung lebih berkomitmen untuk mencapai hasil yang diinginkan. Partisipasi aktif ini tidak hanya meningkatkan rasa kepemilikan terhadap tugas dan tanggung jawab, tetapi juga memfasilitasi pertukaran ide yang lebih baik, sehingga memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang muncul.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik, termasuk pelatihan, pengembangan keterampilan, dan penciptaan budaya organisasi yang positif, sangat penting untuk memaksimalkan efektivitas. Organisasi perlu memahami bahwa investasi dalam pengembangan anggota akan berdampak langsung pada kemampuan mereka untuk berkontribusi secara maksimal, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

d. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Untuk meningkatkan efektivitas organisasi, ada beberapa mekanisme khusus yang dapat diterapkan:

- 1) Penetapan Tujuan Strategis: Menetapkan tujuan yang jelas dan terukur sangat penting bagi organisasi. Tujuan yang spesifik membantu anggota organisasi memahami arah dan prioritas, serta memberikan fokus pada upaya kolektif. Dengan adanya tujuan strategis yang terdefinisi dengan baik, anggota organisasi dapat lebih mudah mengarahkan energi dan sumber daya mereka untuk mencapainya.
- 2) Pencarian dan Pemanfaatan Sumber Daya Secara Efisien: Organisasi harus mampu mengidentifikasi dan memanfaatkan sumber daya yang ada—baik itu finansial, manusia, maupun material—secara optimal. Pengelolaan sumber daya yang efisien tidak hanya mengurangi pemborosan, tetapi juga meningkatkan produktivitas. Ini termasuk memastikan bahwa setiap anggota memiliki akses yang cukup terhadap alat dan informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.
- 3) Menciptakan Lingkungan Prestasi: Lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi anggota organisasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas. Ini termasuk menciptakan budaya yang menghargai prestasi, memberikan penghargaan atas pencapaian, serta menyediakan ruang untuk pengembangan profesional. Lingkungan yang positif akan mendorong anggota untuk berkontribusi secara maksimal.
- 4) Proses Komunikasi: Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk memastikan bahwa informasi mengalir dengan baik di seluruh organisasi. Proses komunikasi yang terbuka memungkinkan anggota untuk berbagi ide, umpan balik, dan informasi penting, yang pada akhirnya meningkatkan kolaborasi dan penyelesaian masalah.
- 5) Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan: Pemimpin yang baik memainkan peran penting dalam menetapkan arah organisasi dan memotivasi anggota. Kepemimpinan yang transparan dan partisipatif dapat meningkatkan keterlibatan anggota dalam pengambilan keputusan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan komitmen terhadap tujuan organisasi.
- 6) Adaptasi dan Inovasi Organisasi: Organisasi yang mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan mengimplementasikan inovasi akan lebih siap



menghadapi tantangan. Proses inovasi yang berkelanjutan, baik dalam produk, layanan, maupun proses internal, membantu organisasi tetap relevan dan kompetitif di pasar yang dinamis.

Dari beberapa teori yang berkenaan dengan efektivitas penulis memilih menggunakan teori Steers, penulis berpendapat dengan indikator-indikator yang ada dalam teori efektivitas steers cocok untuk mengupas efektif tidaknya UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Banyuasin III.

### **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, yang diartikan sebagai suatu pendekatan yang menghasilkan analisis tanpa menggunakan prosedur analisis statistik atau kuantifikasi lainnya (Moleong, 2009: 6). Metode ini sangat sesuai untuk meneliti kondisi objek yang alami, yang berbeda dengan metode eksperimen. Menurut Afifudin dan Saebani (2009: 57), peneliti kualitatif berfungsi sebagai instrumen kunci dalam penelitian, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi, yaitu kombinasi dari berbagai metode pengumpulan data untuk memperkuat keakuratan informasi. Selain itu, analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, yang berarti peneliti menyusun kesimpulan dari data yang diperoleh, bukan sebaliknya. Hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dan pemahaman yang mendalam, bukan pada generalisasi yang berlaku luas, sehingga memberikan wawasan yang lebih kaya tentang fenomena yang diteliti

Dalam penelitian kualitatif bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan suatu teori. Penelitian kualitatif dilakukan pada data dalam kelompok relatif kecil yang diwawancarai secara mendalam. Peneliti merasa metode penelitian kualitatif sangat cocok digunakan dalam melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin.

### **4. HASIL PENELITIAN**

Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ciri organisasi yang ada di Kecamatan Banyuasin III dalam memberikan pelayanan administrasi sudah cukup baik, dimana struktur organisasi dan hirarki jabatan berjalan dengan cukup baik, setiap pegawai memiliki kemampuan dan skill

individu yang bisa dikembangkan serta adanya kemampuan adaptasi yang baik dalam berhadapan dengan situasi-situasi tertentu.

### **Ciri Lingkungan**

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ciri lingkungan dalam pelayanan administrasi di Kecamatan menunjukkan kemampuan untuk membaca situasi yang ada dan menyesuaikannya dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini berarti bahwa instansi Kecamatan tidak hanya beradaptasi, tetapi juga terus belajar dan berinovasi demi meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam era modern ini, di mana tuntutan masyarakat semakin kompleks, kemampuan tersebut menjadi sangat penting. Dengan pendekatan yang proaktif dan responsif terhadap perubahan, Kecamatan dapat lebih efektif dalam memenuhi harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih relevan dan bermanfaat. Ini menunjukkan bahwa inovasi dan pembelajaran berkelanjutan adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang berkualitas di tingkat Kecamatan

### **Ciri Pegawai**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Kecamatan tidak hanya dituntut untuk terus belajar dan berkembang dalam menghadapi meningkatnya kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, tetapi juga harus menjaga sikap dan perilaku yang baik. Kedisiplinan dan amanah dalam melaksanakan tugas menjadi kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat. Dengan berperilaku profesional dan etis, pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi dan penanaman nilai-nilai integritas harus menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang efektif dan responsif, serta mendukung tercapainya tujuan pemerintahan yang baik.

### **Kebijakan dan Praktek Manajemen**

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi vertikal dan horizontal di Kantor Kecamatan Banyuasin III telah berjalan dengan baik, menciptakan saluran yang efektif untuk pertukaran informasi antara manajemen dan pegawai. Meskipun sistem reward belum sepenuhnya diterapkan, langkah-langkah untuk implementasinya telah dilakukan secara bertahap, yang bertujuan untuk mendorong dan meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, perhatian pemimpin terhadap pegawai juga tergolong baik, menunjukkan bahwa pimpinan berupaya untuk memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh staf. Hal ini menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan kolaboratif, yang diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan di Kecamatan Banyuasin III

## **Faktor Pendukung Dan Penghambat**

### **Faktor Pendukung**

#### a. Loyalitas Pegawai

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa loyalitas pegawai di Kantor Camat Banyuasin III telah tertanam dengan kuat dalam diri masing-masing individu. Kesadaran akan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku berkontribusi besar terhadap tingkat loyalitas ini. Loyalitas dan disiplin menjadi faktor penting yang mendukung efektivitas pelayanan administrasi di Kecamatan Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin. Dengan pegawai yang loyal dan disiplin, pelayanan publik dapat berjalan lebih lancar dan memenuhi harapan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah lokal..

#### b. Pemanfaatan kemajuan teknologi.

Dari hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi merupakan faktor pendukung yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Banyuasin III. Teknologi yang diterapkan memungkinkan pegawai untuk mengakses informasi dan data dengan cepat, sehingga mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi juga membantu mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi dalam pengolahan data, meningkatkan akurasi dan transparansi dalam pelayanan. Dengan demikian, integrasi teknologi dalam pelayanan administrasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

### **Faktor Penghambat**

Adanya sarana berbasis teknologi informasi (IT) sangat penting dalam berbagai bidang, terutama di instansi pelayanan publik. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlu adanya perbaikan dan penambahan sarana serta prasarana berbasis IT di Kantor Kecamatan Banyuasin III. Penambahan ini diharapkan dapat mempercepat dan memaksimalkan proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat menerima layanan yang lebih efisien dan prima. Dengan infrastruktur IT yang memadai, pegawai akan lebih mudah mengakses data dan informasi, mempercepat pengolahan permohonan, serta meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, investasi dalam teknologi informasi sangat penting untuk mendukung keberhasilan pelayanan publik yang responsif dan berkualitas.

## **5. KESIMPULAN**

### a. Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin belum berjalan dengan efektif, hal ini disebabkan beberapa faktor yaitu persoalan dukungan dari sisi sarana dan prasarana yang belum sesuai dengan kebutuhan

### b. Faktor Pendukung Dan Penghambat

- 1) Faktor pendukung Loyalitas telah ditanamkan ke dalam diri individu masing-masing pegawai di Kantor Camat Banyuasin III dikarenakan mereka sadar akan kewajiban yang harus mereka penuhi sesuai dengan peraturan yang telah berlaku.
- 2) Sedangkan faktor penghambat yaitu memang perlu diperbaiki dan ditambah kedepannya yaitu penambahan sarana dan prasarana yang berbasis IT, berguna untuk mempercepat proses pelayanan yang maksimal dan prima.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1993. Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- A Muwafik Saleh . 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Adya Atep Barata. (2004). Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Afifuddin, Beni Ahmad Saebani. 2009, Metodologi Penelitian Kualitatif,. Bandung: Pustaka Setia
- Azhar Susanto. 2000. Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya. Linggajaya. Bandung
- Basrowi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses. Bina. Rupa Aksara. Jakarta.
- Gunawan, Ade. (2003). Analisis Consumer Decision Model Untuk Pengukuran Efektivitas Periklanan, Jurnal Ilmiah "Manajemen & Bisnis" Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hadari Nawawi, H. Prof. Dr. 2005. Metodologi Penelitian Bidang Sosial, Gadjah

- Handayani, Soewarno. 1994. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Harbani Pasolong. 2012. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Insani, Istyadi. 2010. Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung. Jakarta.
- Jones, Gareth R (2001) Organizational Theory Text and Cases (third edition). New Jersey, America : Printice Hall International, Inc Karya, Bandung.
- Kasim, Azhar. 1993. Pengukuran Efektivitas Organisasi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan.
- Machfoedz Mahmud, 2005, Pengantar Pemasaran Modern, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : UPP AMP YKPN, Yogyakarta Mada University Press, Yogyakarta.
- Miles dan Huberman. 1992. Analisis data Kualitatif. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosada
- Muhidin, Ali 2009, Konsep Efektivitas Pembelajaran, Pustaka. Setia, Bandung. Cangara.
- Mulyadi, 2001, Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyana, Dedy. 2003. Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prianto, Agus, 2006, Menakar Kualitas Pelayanan Publik, In-Trans, Malang
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Sadhana. 2010. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, CV. Citrab, Malang
- Sarwito. 1987. Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Sejathi. 2011. Ciri-ciri Motivasi Belajar. Artikel Pendidikan
- Siagian, Sondang P. 2003. Teori dan Praktek Kepemimpinan, Rineka Cipta,
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. Metode Penelitian Survei (Editor), Yogyakarta.