

SEMNASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Indonesia

Napsiatul Bandiah ^a Agus Lukman Hakim ^b

^{a,b}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

e-mail : ^anapsiatulbandiah@gmail.com^baguslukman.hakim@stiabanten.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan publik menjadi kunci dalam akan perwujudan pengelolaan pemerintahan yang sangat baik, efisien, dan akuntabel. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang merupakan upaya strategis untuk mendekatkan layanan publik kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji bentuk dan dampak inovasi PATEN di Indonesia dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil kajian menunjukkan bahwa PATEN berhasil menyederhanakan birokrasi pelayanan melalui digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, pelayanan satu pintu, serta peningkatan partisipasi publik. Implementasi PATEN berdampak positif terhadap peningkatan efisiensi layanan, transparansi, serta memperkuat peran kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik. Namun demikian, keberhasilan PATEN sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas SDM, dukungan anggaran, serta monitoring berkala agar inovasi PATEN dapat berjalan optimal dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: inovasi pelayanan publik; PATEN; administrasi kecamatan

Abstract

Public service innovation is key to realizing effective, efficient, and accountable governance. One form of this innovation is the Integrated Sub-district Administration Service (PATEN), which is a strategic effort to bring public services closer to the community at the sub-district level. This article aims to examine the form and impact of PATEN innovation in Indonesia using a descriptive qualitative approach. The results of the study show that PATEN has succeeded in simplifying service bureaucracy through service digitalization, procedure simplification, one-stop service, and increasing public participation. The implementation of PATEN has a positive impact on increasing service efficiency, transparency, and strengthening the role of sub-districts as the spearhead of public services. However, the success of PATEN is greatly influenced by the readiness of human resources and technological infrastructure. Therefore, strengthening human resource capacity, budget support, and regular monitoring are needed so that PATEN innovation can run optimally and adaptively to community needs.

Keywords: Public Service Innovation; Paten; Sub-District Administration

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik artinya bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau aparat birokrasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan warga. Tingginya harapan warga terhadap kualitas layanan mendorong adanya tuntutan terhadap birokrasi agar bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, penting untuk menanamkan pencerahan akan pentingnya pelayanan yg prima. Hal ini ditimbulkan masih adanya aparatur negara yang belum sepenuhnya memahami peran mereka menjadi pelayan masyarakat, bukan menjadi pihak yang wajib dilayani (Dwirini, 2003).

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Hal ini antara lain tercermin dari tuntutan yang masiv dari masyarakat kepada para penyelenggara negara, baik di pemerintahan, dewan perwakilan maupun yudikatif untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Artinya, terselenggaranya *good governance* merupakan cita-cita dan harapan bagi setiap bangsa. Secara umum, *good governance* dapat diartikan sebagai proses pengelolaan pemerintahan melalui keterlibatan *stakeholders* yang luas dalam bidang ekonomi, sosial dan politik suatu negara dan pendayagunaan sumberdaya alam, keuangan dan manusia menurut kepentingan semua pihak dengancara yang sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (Rahman, Ulfah, & Andreas, 2020).

Pemerintah sebagai sesuatu badan sebagai sarana bagi negara untuk bertindak sehingga memiliki wewenang dalam kekuasaan penegakan hukum yang terakhir serta selanjutnya juga memberikan pemerintah sebagai tempat pembentukan keputusan akhir dari masalah-masalah sosial (Ismaila, 2019). Di negara kita, rakyat berharap pada pemerintah agar dapat terselenggaranya *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab (Maryam, 2016). Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan,

efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang melakukan dapat pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian (Ardiansyah, Amri, & Riau, 2025). Pelaksanaan *good governance* di Indonesia sendiri mulai benar-benar dirintis sejak munculnya era reformasi. Era tersebut menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *good governance* menjadi salah satu alat reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru (Gumilar, 2016).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan didasari oleh Peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2008 ihwal Kecamatan. Regulasi ini sebagai panduan buat memperkuat peran camat beserta aparatur kecamatan pada menjalankan tugas secara aporisma. Peraturan tadi menegaskan pentingnya kecamatan pada struktur pemerintahan daerah serta pada aplikasi otonomi wilayah. Oleh sebab itu, pemerintah dituntut untuk melakukan berbagai penemuan guna menaikkan efektivitas kinerja pelayanan. pada konteks ini, penemuan dimaknai menjadi penerapan pendekatan, metode, atau perangkat baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik. keliru satu bentuk penemuan tadi merupakan penerapan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN artinya kebijakan yg bersifat nasional sebab dari dari pemerintah pusat, sehingga bisa diterapkan secara luas pada semua wilayah Indonesia. Tujuan asal PATEN ialah untuk memberikan kemudahan serta mendekatkan layanan pemerintah pada masyarakat, khususnya pada hal pelayanan publik. Melalui PATEN, rakyat bisa mengurus banyak sekali layanan perizinan dan non-perizinan berskala kecil eksklusif di kecamatan tanpa harus tiba ke tempat kerja kabupaten, sebagai akibatnya ketika dan porto yang dibutuhkan sebagai lebih efisien (Gumilar, 2016). namun demikian, implementasi PATEN masih menghadapi kendala, salah satunya ialah kurangnya pengetahuan sebagian rakyat mengenai eksistensi program ini.

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Gambar 1.1
Aplikasi PATEN Kecamatan

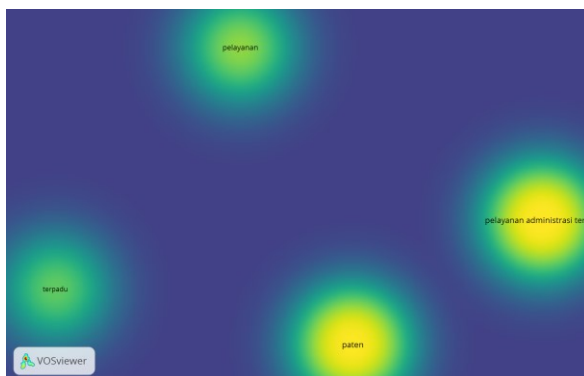


Sumber : Google, 2025

Selanjutnya peneliti mengkaji ulang dengan meruntutkan pemetaan berbagai Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Indonesia pada titik yaitu berfokus pada Inovasi, sesuai dengan apa yang telah ditampilkan melalui VOSviewer sebagai berikut:

:

Gambar 1.2
Fokus Kajian Peneliti



Sumber : Peneliti, 2025

Gambar ini menggambarkan keterkaitan konsep-konsep utama dalam suatu topik—dalam hal ini tampaknya mengenai sistem pelayanan publik berbasis PATEN. Visualisasi ini berguna untuk melihat tema sentral dan hubungan antar kata kunci dalam kumpulan data penelitian atau kajian literatur dengan lebih cenderung mengutamakan inovasi.

B. PEMBAHASAN

1. Latar Belakang Inovasi Paten di Kecamatan.

Pemerintah Indonesia terus mendorong reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan melayani. Salah satu wujud dari reformasi tersebut adalah melalui pengembangan inovasi pelayanan publik yang mendekatkan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, lahirlah inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai upaya strategis untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik di tingkat kecamatan. (Ismaila, 2019).

Kecamatan sebagai perangkat daerah merupakan ujung tombak pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di kecamatan sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti birokrasi yang panjang, kurangnya sumber daya manusia, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi ini menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Ardiansyah et al., 2025).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN hadir sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang memberikan kewenangan lebih besar kepada kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi secara terpadu, cepat, tepat, dan transparan. Sistem ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen administrasi tanpa harus ke kabupaten atau kota. Melalui PATEN, pelayanan menjadi lebih terdesentralisasi dan mendekati prinsip "one stop service", sehingga mampu memperpendek rantai birokrasi dan meningkatkan efisiensi waktu serta biaya bagi masyarakat. Selain itu, PATEN juga mendorong terciptanya budaya kerja yang profesional di lingkungan kecamatan serta memperkuat peran camat dalam koordinasi pelayanan lintas sektor (Ardiansyah et al., 2025). Inovasi PATEN tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi juga menjadi langkah nyata dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

daerah. Oleh karena itu, pengembangan dan implementasi PATEN perlu terus didorong dan dievaluasi agar dapat berjalan optimal dan sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat (Maryam, 2016).

2. Bentuk dan Jenis Inovasi Dalam Layanan PATEN di Kecamatan

Inovasi dalam layanan PATEN merupakan bentuk pembaharuan tata kelola pelayanan publik yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan masyarakat. Inovasi ini tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga mencakup aspek manajerial, kelembagaan, dan pelayanan langsung kepada warga (Dwirini, 2003). Berikut ini adalah bentuk dan jenis inovasi yang umumnya terdapat dalam implementasi PATEN di kecamatan:

a) Inovasi Pelayanan Administrasi

Penyederhanaan Prosedur Layanan: Pengurangan jumlah tahapan birokrasi dalam pengurusan surat atau dokumen, seperti KTP, KK, surat keterangan domisili, dan izin usaha. **Penggunaan Formulir Standar:** Penggunaan formulir yang seragam dan mudah diakses oleh masyarakat.

b) Inovasi Teknologi Informasi

Digitalisasi Layanan: Pemanfaatan aplikasi berbasis web atau Android untuk pendaftaran layanan secara daring (online). **Sistem Informasi PATEN (SIPATEN):** Beberapa daerah mengembangkan sistem informasi terintegrasi untuk memantau dan mencatat permohonan layanan. **Anjungan Informasi Mandiri (AIM):** Kios digital yang memungkinkan warga mengakses informasi layanan tanpa perlu ke loket manual.

c) Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan

Pelayanan Satu Meja / One Stop Service: Seluruh jenis pelayanan dilakukan di satu loket/meja terpadu untuk mempermudah alur pelayanan. Integrasi Pelayanan dengan OPD Terkait: Pelayanan di kecamatan terhubung dengan Dinas Kependudukan, Perizinan, dan OPD lainnya secara sistematis

d) Inovasi Komunikasi dan Partisipasi Publik

Kotak Saran dan Layanan Aduan Online: Fasilitas pengaduan yang dapat diakses warga untuk memberikan masukan terhadap layanan PATEN. Forum Konsultasi Publik:

Pertemuan berkala antara kecamatan dan masyarakat untuk menampung aspirasi dan mengevaluasi pelayanan.

3. Dampak Inovasi pada Pelayanan Publik Kecamatan

Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sejak diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, PATEN telah memberikan berbagai dampak positif terhadap sistem pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan akuntabel seperti, peningkatan akses dan kemudahan pelayanan, efisiensi dan efektifitas proses administrasi, transparansi dan akuntabilitas layanan (Ardiansyah et al., 2025).

4. Peran SDM Dalam Pelayanan PATEN Kecamatan

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan kunci dalam keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sebagus apa pun sistem dan kebijakan yang dirancang, tanpa dukungan SDM yang kompeten, profesional, dan berorientasi pelayanan, inovasi tersebut tidak akan berjalan optimal. Sebab sebagai pelaksana utama pelayanan publik, penjaminan kualitas layanan, inisiator dan pengembangan inovasi (Rahman et al., 2020).

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

1. Penutup

Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan langkah strategis pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Melalui PATEN, pelayanan menjadi lebih dekat, cepat, dan efisien, serta mampu memangkas rantai birokrasi yang selama ini menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengakses layanan dasar pemerintahan. Penerapan PATEN juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam menjalankan reformasi birokrasi yang berorientasi pada kepuasan publik. Meski demikian, keberhasilan PATEN tidak hanya bergantung pada kebijakan semata, tetapi juga sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

manusia, infrastruktur pendukung, serta sinergi antar lembaga pemerintahan.

2. Rekomendasi

- a) **Peningkatan Kapasitas SDM.** Pemerintah daerah perlu secara berkala menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi aparatur kecamatan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- b) **Penguatan Infrastruktur Teknologi Informasi.** Pengembangan sistem informasi pelayanan terpadu berbasis digital perlu diperluas untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses dari berbagai lokasi.
- c) **Pemberian Kewenangan yang Lebih Luas kepada Kecamatan.** Agar PATEN lebih efektif, kecamatan perlu diberi kewenangan administratif yang jelas serta alokasi anggaran yang memadai dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan publik.
- d) **Monitoring dan Evaluasi Secara Berkala.** Diperlukan sistem pengawasan dan evaluasi rutin untuk mengukur efektivitas pelayanan PATEN serta menjadi dasar perbaikan dan inovasi lanjutan.
- e) **Peningkatan Partisipasi Masyarakat.** Masyarakat perlu dilibatkan secara aktif dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan PATEN agar pelayanan menjadi lebih adaptif dan akuntabel

REFERENSI

- Ardiansyah, Ary, Amri, Pahmi, & Riau, Universitas Islam. (2025). *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bunga JMP : Jurnal Mahasiswa Pemerintahan Pemerintahan ditingkat kecamatan menjadi lebih dibutuhkan perannya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan* p. 140–153.
- Gumilar, Panji Cahya. (2016). *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–11. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/>
- Ismaila, Indra. (2019). *Penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) berbasis digital di kecamatan tambun selatan kabupaten bekasi. Sustainability (switzerland)*, 11(1), 1–14. Retrieved from http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Maryam, Neneng. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Rahman, F., Ulfah, I. F., & Andreas, J. (2020). *Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Dolok, Kabupaten Serdang Jurnal Transformative*, 1, 189–201. Retrieved from <https://transformative.ub.ac.id/index.php/jtr/article/view/120>