

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/birokrat kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan. pelayanan tersebut karena kebutuhan publik untuk mendapatkan suatu pelayanan yang optimal sehingga menuntut birokrasi pelayanan yang profesional. Kesadaran pemberian pelayanan yang prima perlu dibangun karena beberapa birokrat kurang memahami perannya dalam instansi yang harus melayani bukan dilayani. Untuk itu yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik dimulai dari birokrasi yang bertanggungjawab dalam bidang masing-masing.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan pada masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Dibuktikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik di Kabupaten mayoritas lebih baik dibandingkan di daerah, karena daerah acapkali identik dengan kemiskinan, keterbelakangan, kebodohan, minim infrastruktur, hinggapelayanan publik yang buruk. Daerah masih bisa memperbaiki pelayanannya. Untuk itu, demi mewujudkan tuntutan dari masyarakat dalam pelayanan maka pemerintah akan mengupayakan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memunculkan suatu kebijakan. Kebijakan itu sendiri memiliki suatu pengaruh karena dengan adanya kebijakan dapat meminimalisir adanya suatu kesalahan berkaitan dengan kebijakan yang dibuat.

Dalam menghasilkan suatu kebijakan yang yang berkualitas diperlukan kerjasama yang baik oleh pemerintah di daerah. Salah satunya untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah, maka perlu mengoptimalkan pelayanan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa pendapat masyarakat yang dapat disimpulkan bahwa banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum sepenuhnya bersifat melayani, ketidakjelasan waktu, biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, dan panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Reformasi administrasi dapat dimulai dari daerah yang kualitas pelayanannya berada dibawah kualitas pelayanan di Kabupaten . Dalam hal ini dapat dimulai dari kecamatan, karena masyarakat ingin agar kecamatan mempunyai fungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. sebab penyelenggara berupaya mengutamakan kepuasan pelayanan untuk rakyat. Sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Akan tetapi, ada hal yang lebih dominan adalah peningkatan pelayanan publik sehingga nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Karena peningkatan pelayanan publik telah mengubah tugas tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diutamakan, termasuk pelayanan dilingkup kecamatan.

Hal yang mendasari terkait dengan peningkatan pelayanan di kecamatan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan yang menjadi acuan meningkatkan kontribusi dari camat dan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Terbitnya peraturan ini menjelaskan bahwa kecamatan mempunyai arti penting dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi.

Pemerintah diharapkan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks ini, inovasi dimaksudkan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dimaksudkan adalah sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), merupakan kebijakan makro karena berasal dari pusat sehingga bisa diterapkan secara menyeluruh diwilayah yang ada di Indonesia. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mempermudah dan mendekatkan pemerintah kepadamasyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Dengan PATEN, untuk mengurus pelayanan perijinan dan non perijinan yang berskala kecil,masyarakat tidak perlu lagi sampai ke Kantor Pemrintah Kabupaten karena

adanya PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

PATEN masih memiliki kekurangan karena masih dijumpai beberapa orang yang belum tahu mengenai PATEN, hal ini dikarenakan karena konteks dari kebijakan yang tidak terlalu umum sehingga kebijakan PATEN belum menyeluruh diketahui oleh masyarakat. Hal ini mempengaruhi kurang terlaksananya PATEN dengan optimal.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 6 tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal bahwa urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan kepada daerah untuk perlindungan hak konstitusional, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta ketentraman dan ketertiban umum dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa dalam kaitannya Kepala daerah mempunyai urusan wajib dalam hal pelayanan publik terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut menerangkan tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN). Pelaksanaan program tersebut sudah dilaksanakan hampir diseluruh kecamatan di Indonesia, karena dalam peraturannya yang telah diterbitkan pada Januari 2010 disebutkan pelaksanaan program PATEN dilaksanakan paling lambat 2015

Dalam Permendagri nomor 4 tahun 2010 tersebut menerangkan beberapa hal, ringkasan penting yang dijelaskan dalam permendagri adalah sebagai berikut:

1. Dalam pasal 10 menjelaskan tentang sarana prasarana pelaksanaan PATEN:
 - a. Loker/meja pendaftaran;
 - b. Tempat pemrosesan berkas;
 - c. Tempat pembayaran;
 - d. Tempat penyerahan dokumen;
 - e. Tempat pengolahan data dan informasi;
 - f. Tempat penanganan pengaduan;
 - g. Tempat piket;
 - h. Ruang tunggu; dan
 - i. Perangkat pendukung lainnya.
2. Dalam pasal 11 menjelaskan tentang pelaksana teknis program PATEN, diantaranya adalah :
 - a. Petugas informasi;
 - b. Petugas loket/penerima berkas;
 - c. Petugas operator komputer;
 - d. Petugas pemegang kas; dan

- e. Petugas lain sesuai kebutuhan.
3. Dalam pasal 29 menerangkan tentang waktu pelaksanaan PATEN yang beisi Seluruh kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5(lima) tahun sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini.

Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) seharusnya sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama-sama oleh para legislatif dan yudikatif, maka sudah seharusnya semua elemen (masyarakat, pemerintah dan swasta) harus mematuhi. Demikian halnya dengan Kecamatan Tarumajayayang merupakan salah kecamatan di Kabupaten Bekasi, Kebijakan PATEN telah dilaksanakan sejak tahun 2013 sampai dengan sekarang.

Berdasarkan pengamatan penulis, pengimplementasian PATEN di Kecamatan Tarumajaya pada dasarnya sudah cukup baik, namun berdasarkan hasil observasi awal terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di kecamatan tersebut, diantaranya:

1. Sumber daya manusia yang kurang memadai. Sebenarnya sudah ada Surat Keputusan yang mengangkat beberapa aparatur kecamatan untuk melaksanakan pelayanan PATEN, tetapi masih banyak pegawai yang tidak mengerti cara mengoprasikan komputer dan juga merawat computer. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang ada dan masyarakat yang harus dilayani setiap harinya semakin banyak. Karena kurangnya sumber daya manusia yang ada akhirnya dibantu oleh pegawai magang yang kebanyakan tidak paham mengenai pengoprasian komputer. Hal tersebut saya dapat berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu petugas loket PATEN pada tanggal 13 Januari 2025 pada pukul 10:34 yaitu Bapak Abdul Manaf yang mengatakan bahwa: “Sistem PATEN disini kebanyakan masih manual, karena kurang kesiapan dari SDM nya dan Sumber Daya Aparaturnya karna memang sedikit banyak masih ada yang kurang paham juga”. Begitu juga Bapak Camat Tarumajayadalam wawancara tanggal 14 Januari 2025 pukul 11:07, mengatakan bahwa:

“Berkenaan dengan sumber daya manusianya itu memang dari tahun 2016 dan 2017 itu memang sudah ada pelatihan sih, mereka dilatih bagaimana melaksanakan tugasnya dan sistemnya. Tapi kadang- kadang SDM nya juga suka sembrono, ketika rusak ya sudah tidak tanggung jawab, yang dilatih oleh Diskominfo itu kan sifatnya hanya sebatas teknis, system, jaringan kalo hal hal yang lain kadang-kadang mereka juga ga ngerti juga”

2. Kurangnya kesadaran masyarakat

Keterlibatan masyarakat sangat penting adanya demi mensukseskan suatu program yang telah dibuat oleh pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Januari 2025 pukul 10:49 ketika berada di kecamatan, Sekretaris Camat Kecamatan Tarumajaya mengemukakan bahwa:

“Dari 2015 sampai dengan sekarang itu yang menjadi hambatan adalah masalah informasi yang disampaikan dari kecamatan kadang kala masyarakat susah untuk menerima peraturan yang baru. Jadi itu

hambatannya, padahal setiap rapat minggon diinformasikan tapi kadang-kadang dari desa ke staf desa itu berbeda jadi penyampaian ke masyarakatnya juga berbeda. ”

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti bersama salah satu masyarakat yang bernama Bapak Wawan warga pada tanggal 15 Januari 2025 pukul 11:43. Wawancara tersebut dilakukan di Kantor Kecamatan Tarumajaya. Berikut adalah kutipan wawancara peneliti bersama beliau: “Saya urus IMB mba. Jadi, saya ini mau jual rumah, nah yang mau beli ini selektif banget orangnya sampe minta IMB, lah rumah saya udah kurang lebih lima tahun berdiri ga ada IMB nya. Nah karna saya butuh uang ya saya bikin IMB dulu lah”

3. Perangkat Pendukung di Kecamatan Tarumajaya kurang memadai. Idealnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, harus terdapat perangkat/sarana pendukung dalam PATEN yaitu berupa sistem informasi yang meliputi papan informasi, spanduk pelayanan, dan brosur PATEN. Namun di Kecamatan Tarumajaya hanya terdapat papan informasi saja, tidak terdapat brosur dan spanduk. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Tarumajaya

Sumber:

	NO	Jenis	Ket	
			Ada	Tidak Ada
Kantor	1	Papan Informasi	✓	
Camat	2	Spanduk Pelayanan		✓
	3	Brosur Pelayanan		✓

Tarumajaya Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa perangkat pendukung dalam pelaksanaan PATEN di kantor Kecamatan Tarumajaya kurang memadai sehingga menyebabkan kurangnya keterbukaan informasi mengenai penyelenggaraan PATEN di kalangan masyarakat.

4. Belum terpenuhinya pelaksanaan teknis penyelenggaraan PATEN sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 permendagri nomor 4 tahun 2010 tentang pelaksana teknis program PATEN, diantaranya:
 - a. Petugas informasi.
 - b. Petugas loket/penerima berkas.
 - c. Petugas operator komputer.
 - d. Petugas pemegang kas.

e. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Hal ini terlihat belum maksimalnya para pelaksana teknis yang dikhususkan untuk PATEN di Kecamatan Babelan. Hal tersebut dapat terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.2

Data Pelaksana Teknis PATEN Kecamatan Tarumajaya

No.	Pelaksana Teknis PATEN	Jumlah Petugas	Keterangan
1.	Petugas informasi	2 orang	Sudah Terpenuhi
2.	Petugas loket/ penerima berkas	8 orang	Sudah Terpenuhi
3.	Petugas operator komputer	3 orang	Sudah Terpenuhi
4.	Petugas pemegang kas	2 orang	Belum Terpenuhi

Sumber: hasil observasi di Kecamatan Tarumajaya, 2025

Berdasarkan keseluruhan uraian di atas penelitian ini dianggap sebagai upaya mengawasi pelaksanaan peraturan menteri yang telah dibuat, karena sebuah pertauran dibuat untuk kepentingan masyarakat. Penelitian mengenai implementasi permendagri di kecamatan belum pernah dilakukan. Hal ini sangat penting dilakukan mengingat banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi.

Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yang sudah dijalankan oleh Kecamatan Tarumajaya pada saat ini sudah mengalami perubahan yang sangat baik. Dengan adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN), masyarakat mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan teratur untuk mengurus keperluannya. masyarakat juga telah memahami suatu proses pelayanan dengan menjalankan suatu prosedur yang ada pada ketentuan PATEN tersebut. Dalam proses pelayanan yang ada pada Kecamatan Tarumajaya, para pegawai mencoba dan berusaha memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat Kecamatan Tarumajaya dengan diberikannya suatu aturan ketika masyarakat sudah berada di Kecamatan tersebut. Sebelum adanya PATEN, Kecamatan Tarumajaya memberikan pelayanan kepada masyarakat di mana masyarakat datang dan langsung memasuki bagian-bagian yang ada di Kecamatan Tarumajaya, semisal contoh masyarakat ingin mengurus tentang KTP maka masyarakat tersebut memasuki ruangan seksi kependudukan, maka dari itu pelayanan dari Kecamatan Tarumajaya sebelum adanya PATEN sangat tidak kondusif, dimana masyarakat dengan mudah atau keluar masuk ruangan dengan tidak tertib. Adanya PATEN merubah sistem suatu pelayanan di Kecamatan tersebut dengan masyarakat bisa menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan

oleh Kecamatan, masyarakat hanya duduk dan menjelaskan kepada petugas PATEN apa yang dibutuhkan.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi”**

1.2 Perumusan Masalah

Dalam penulisan penelitian ini penulis merumuskan perumusan masalah yang berhubungan dengan Implementasi Peraturan Menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi

1. Bagaimana pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam menghadapi hambatan tersebut ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini terdapat Tujuan dan kegunaannya yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi Kecamatan Tarumajaya dalam pelaksanaan PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Kecamatan Tarumajaya dalam mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi penelitian menjadi 2 (dua) yang terdiri signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan sekaligus pedoman peneliti. Berikut hasil-hasil penelitian

terdahulu yang dijadikan perbandingan sekaligus pedoman, tidak terlepas dari tema penelitian yaitu tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sebagai berikut :

1. Penelitian oleh Yuni Winarti Tahun 2016, dengan judul : Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gunungpati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (Good governance), Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati secara umum mengacu pada prinsip-prinsip good governance yakni dengan berdasar pada prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi/keterbukaan dan profesionalisme. Inovasi yang ada dalam PATEN yakni dengan menerapkan pelayanan dengan sistem informasimanajemen. Kelebihan dari pelayanan administrasi terpadu ini yakni pelayananyayang cepat, mudah dan murah. Kelemahan dari program ini yakni kurangnya personil petugas pelayanan. **Persamaan:** Memiliki unsur kesamaan dengan hal yang akan diteliti oleh penulis yakni sama-sama terkait dengan penelitian tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif, sama-sama menggunakan prinsip-prinsip Good governance. **Perbedaan:** Penelitian sebelumnya meneliti lebih mendalam kepada penerapan pelayanan administrasi terpadu sedangkan penelitian sekarang lebih tentang bagaimana penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan administarasi terpadu kecamatan di Kecamatan Tarumajaya dapat berjalan dengan baik.
2. Penelitian oleh Sulistyو dkk,Maret Tahun 2016. Dengan judul : REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN JAWATENGAH), Hasil penelitian Pelaksanaan Pelayanan AdministrasiTerpadu Kecamatan (PATEN) di JawaTengah dengan persyaratan PATEN yaitu syarat substantif, administratif dan teknis telah mendorong Bupati/Walikota di Jawa Tengah untuk melimpahkan kewenanganya kepada camat danmemperkuat peran dan fungsi Kecamatan. Tidak hanya sebagai Satuan Kerja PerangkatDaerah dan pelaksanaan tugas pemerintahan umum, namun juga melaksanakan peranfungsi sebagai unit pelayanan terpadu di Kecamatan. Hal ini telah membuat kecamatan menjadi sangat strategis di tingkat Kabupaten/Kota, yaitu menjadi simpul pelayananterpadu bagi Kantor/Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten.Dengan adanya PATEN diJawa Tengah, membuat Kecamatan – Kecamatan di Jawa Tengah memiliki visi, misi,maklumat pelayanan, dan Standart Operating Procedure (SOP), sehingga tingkatakuntabilitas dan budaya kerja di Kecamatan meningkat. Hal lain yang menonjol padaumumnya dengan pelaksanaan PATEN adalah peningkatan sarana prasarana pelayanan. **Persamaan:** Sama-sama menggunakan metode penelitian KualitatifDeskriptif **Perbedaan:** Dalam penelitian terdahulu oleh Sulistyو lebih menjelaskan tentang Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan publik yang terealisasikan pada

pelaksanaan PATEN di Jawa Tengah yang dapat mempersingkat waktu pelayanan administrasi sedangkan penelitian pada saat ini meneliti tentang penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tarumajaya.

3. Penelitian oleh Dila Firlena dkk. Tahun 2016, Dengan Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada factor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Bergas telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Kemudian, pada faktor struktur birokrasi dapat diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. **Persamaan** : Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif Deskriptif. **Perbedaan** : Penelitian ini menggunakan uji validasi triangulasi sedangkan peneliti menggunakan tehnik uji validasi Credibity.
4. Penelitian oleh Andhina Putry, Tahun 2015. Dengan judul : Studi Eksploratif Tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono adalah pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat yaitu cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Terkait koordinasi antara kecamatan dengan SKPD masih belum terlaksana dengan baik, sehingga kecamatan sebagai simpul SKPD dalam pelaksanaan pelayanan khususnya perijinan masih belum sesuai dengan apa yang diamanatkan Pemendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Metode Kualitatif -Deskriptif **Persamaan**: Sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. **Perbedaan**: Perbedaannya dari penelitian terdahulu adalah dari apa yang di teliti yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan PATEN di

kecamatan Sukodono sedangkan peneliti meneliti tentang penyelenggaraan PATEN tsb di Kecamatan Tarumajaya.

5. Penelitian oleh YOGA WORO INDARTO (Tahun 2010), dengan judul : Implementation of “Pelayanan Administration Terpadu Kecamatan (PATEN) to Improve Quality of Public Service: A Study on the Implementation of the 2010 Minister of Domestic Affairs’ Decree number 4 about Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatanin Situbondo Hasil The purpose of the study is to describe the implementation of PATEN as public policy in Suboh and Mangaran, two subdistricts in. The researchers used George Edward III as the policy implementation model consisting of four aspects, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The model was used to convey information and analyze the successful implementation of PATEN as public policy in Situbondo. The study was qualitative research with descriptive approach. The findings showed that in general PATEN as public policy had been implemented properly. The aspects of communication, resources, and disposition were the key to successful implementation of PATEN. The main obstacle in the implementation of PATEN in Situbondo was resource more particularly limited employees and facility such as computers . **CONCLUSION**In general, the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) as public policy in Situbondo has run well. The communication between the staffs and the society also runs effectively and the information related to PATEN has been delivered consistently. However, the human resources, the staffs responsible for the implementation of PATEN have yet had adequate competent as the support system of the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN). In addition, the number of computers used in the implementation Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) has yet been sufficient. The implementer has positive attitude. They and the society had tremendous support in the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) as public policy in Situbondo ini. Besides carrying out the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN), the staffs have carried out their tasks and function based on the Standart Operasional Prosedur (SOP) of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN). In conclusion, all staffs have carried out their responsibility as the regulations. **Persamaan:** Sama-sama membahas tentang implementasi pelayanan 12 administrasi terpadu atau PATEN menurut undang-undang yang No.4 Tahun 2010. **Pembedaan:** Metode penelitian yang digu nakan berbeda dengan peneliti saat ini.
6. Penelitian oleh Ulfah, Rahmi, dengan judul : Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. 2018. Hasil penelitian : Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak masih belum menunjukkan hasil yang optimal dalam pelaksanaannya,

kemudian waktu pelayanan yang belum tepat waktu, sarana dan prasarana yang belum mendukung.

7. Penelitian oleh Cahya, Fitrah Nur, dengan judul : Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. 2018. Hasil Penelitian : Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kokap Kabuapten Progo dilihat dari 8 prosedur standar pelayanan publik 6 diantaranya sudah memadai sedangkan 2 laginya masih kurang memadai seperti kepastian waktu dan kurang memadai.
8. Penelitian oleh Ridho, Dicky Noupal, dengan judul : Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. 2017. Hasil penelitian : Pelaksanaan PATEN di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai sudah berjalan dengan baik dilihat dari efektivitas, efesiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Kartikawati (2013) Universitas Negeri Yogyakarta, dengan judul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Yogyakarta masih kurang. Dilihat dari hasil pencapaian tujuan kebijakan pelayanan administrasi kecamatan terutama dalam meningkatkan kualitas sepenuhnya belum tercapai. Perbedaan penelitian ini adalah jenis penelitian dan metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan kualitatif. Persamaan penelitian ini adalah pada variable Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
10. Penelitian yang dilakukan oleh Hanif Dewi Wardhana (2012) dengan judul “Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan Di Kabupaten Cilacap (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)”. Penelitian ini menggunakan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Bahwa pelayanan publik dalam proses 35 pengurusan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam hal prosedur dalam pelayanan perizinan IMB, SIUP, izin lokasi, izin gangguan, dan izin reklame sudah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan (2) Kendala yang dihadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap yaitu sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan perizinan seperti komputer mengalami kerusakan, kurang lengkapnya persyaratan administrasi pemohon, adanya keterbatasan pegawai dalam memanfaatkan teknologi modern (3) upaya-upaya yang dilakukan yaitu mensosialisasikan informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan dan persyaratan setiap perizinan melalui website di <http://www.kpptkabclp.go.id> dan membagikan selebaran-selebaran ke