

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINSTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KARAWANG TIMUR
KABUPATEN KARAWANG**

**IMPLEMENTATION OF THE INTEGRATED DISTRICT
ADMINISTRATIVE SERVICE (PATEN) POLICY IN EAST KARAWANG
DISTRICT, KARAWANG REGENCY**

Oo Abdul Rojak¹, Pandji Santosa², Wiwin Winangsih³
ooabdulrojak59@gmail.com¹, pandjisantosa@gmail.com², wiwinwinangsih75@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait aspek komunikasi kebijakan, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, disposisi aparatur, serta struktur birokrasi yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kerangka analisis penelitian menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Karawang Timur telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi. Namun demikian, masih terdapat kendala pada aspek komunikasi kebijakan yang belum optimal, keterbatasan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta perlunya peningkatan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif dan transparan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kecamatan Karawang Timur.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Integrated Sub-District Administrative Service Policy (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan/PATEN) in East Karawang Sub-District, Karawang Regency. The research is motivated by several existing problems in public service delivery, particularly related to policy communication, limitations in human resources and budget, the disposition of public officials, and bureaucratic structure that affect service effectiveness. This study employs a qualitative approach with a descriptive research method. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques.

The analytical framework of this study is based on George C. Edward III's policy implementation theory, which consists of four variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that, in general, the implementation of the PATEN policy in East Karawang Sub-District has been relatively successful and has facilitated easier access to administrative services for

the community. Nevertheless, several obstacles remain, particularly in the effectiveness of policy communication, the adequacy and competence of human resources, and the need to strengthen the commitment and responsiveness of service providers. Continuous improvement efforts are therefore necessary to enhance the quality of integrated administrative services at the sub-district level to be more effective, efficient, and community-oriented.

Keywords : Policy Implementation, Public Service, Integrated Sub-District Administrative Services (PATEN), East Karawang Sub-District.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan public (Saputro, A. N., & Yuliharsi, Y. 2022).

Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. (Komala, L. 2022).

Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945, yakni “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Oleh karena itu pelayanan masyarakat harus benar benar ditekankan dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat Dalam Pembukaan UUD NRI 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “Memajukan Kesejahteraan Umum” benar-benar terlaksana (Anisa, I. R. 2020).

Pelayanan publik salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah, Undang- undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan

Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 yang diturunkan ke peraturan Bupati No. 20 tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan (PATEN) Peraturan Bupati No. 68 tahun 2016 Tentang Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Karawang Peraturan Bupati No. 20 tahun 2014 tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Karawang.

Dengan berdasarkan pada peraturan Bupati maka pemerintah mengeluarkan suatu sistem yang disebut PATEN, atau Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan Sistem PATEN ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten bagi kecamatan yang secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perijinan dan non perijinan.

Peningkatan kualitas pelayanan Publik terlihat dari aspek komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi yang tidak memadai mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur layanan dapat mengakibatkan minimnya partisipasi masyarakat dan kurangnya pemahaman akan pentingnya pelayanan terpadu ini. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam penyelenggaraan juga memainkan peran krusial. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kualitas dan kuantitas SDM yang memadai dalam mengelola dan menyediakan layanan secara profesional. Kekurangan SDM yang kompeten dan kurangnya pelatihan yang memadai dapat menghambat kinerja dan akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.

Aspek lainnya yaitu Disposisi atau sikap dan karakteristik dari pegawai yang terlibat dalam implementasi juga merupakan faktor penting. Sikap seperti komitmen, kejujuran, dan keterbukaan dari pegawai pemerintah sangat

mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Disposisi yang baik akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, struktur birokrasi yang efektif dan efisien juga menjadi kunci dalam implementasi. Struktur yang jelas dan terorganisir dengan baik akan mempermudah koordinasi antarunit kerja dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstandarisasi dan diterapkan dengan konsisten akan membantu menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas.

Melalui penyelenggaraan, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya. Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil observasi awal lapangan yang dilakukan peneliti, proses Pelaksanaan

pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Karawang Timur sudah sesuai SOP, Namun masih ada beberapa kekurangan yang ada yaitu Pemerintah Kecamatan Karawang Timur menghadapi berbagai tantangan dalam upaya memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang efektif kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama yang sering terjadi adalah dalam pengelolaan komunikasi, di mana sosialisasi kebijakan dan informasi terkait layanan sering kali tidak efektif disampaikan kepada masyarakat. Akibatnya, rendahnya tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program pelayanan dapat menghambat pencapaian tujuan pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Tidak hanya itu, keterbatasan sumber daya menjadi kendala lain yang signifikan, Kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas dan kurangnya dana untuk memperbaiki infrastruktur dan teknologi informasi menghambat efisiensi dalam proses pelayanan. Hal ini juga mempengaruhi kemampuan pemerintah kecamatan untuk merespon dengan cepat kebutuhan mendesak masyarakat.

Permasalahan disposisi juga tidak dapat diabaikan. Sikap pegawai yang kurang responsif atau tidak memiliki komitmen yang tinggi terhadap pelayanan publik dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan tingkat pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakjujuran dan kurangnya keterbukaan dalam memberikan informasi

juga dapat merusak integritas pemerintah Kecamatan, mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Di samping itu, struktur birokrasi yang kompleks dan kurangnya standar operasional prosedur yang jelas sering kali menghambat efisiensi dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Ketidakpastian dalam prosedur administratif dapat menyebabkan kesalahan atau inkonsistensi dalam pemberian layanan kepada masyarakat, serta meningkatkan birokrasi yang berlebihan.

Secara keseluruhan, mengatasi permasalahan ini memerlukan langkah-langkah strategis yang holistik. Pemerintah kecamatan perlu meningkatkan komunikasi dengan masyarakat, mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dan finansial, memperbaiki disposisi pegawai, serta mereformasi struktur birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan lebih baik dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti mengangkat judul tentang Penelitian “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang”. Oleh karena itu berdasarkan hasil pada pengamatan penulis yang terjadi di lapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi data dan menganalisa data. Peneliti dapat memperoleh data apa yang diamati terhadap persoalan yang dihadapi.

1. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, peneliti berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan yang terjadi dilapangan, sehingga pada kesempatan ini apa yang menjadi tugas dan fungsi sebagai peneliti itu dapat mengakumulasi data yang berdasarkan kesimpulan dari penelitian. Adapun jenis yang dipakai dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, karena dengan pendekatan ini segala jenis permasalahan itu dapat disimpulkan secara eksplisit dan hipotesa.
2. Tipe Penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif, peneliti berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan yang terjadi dilapangan, sehingga permasalahan itu dapat disimpulkan secara eksplisit dan hipotesa. Studi tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

di Kecamatan Karawang Timur kabupaten karawang”, merupakan salah satu studi yang bersifat komprehensif. Komprehensif yang dimaksud disini adalah kajian tentang penelitian yang tidak hanya menyangkut aspek pelaksanaan, kebijakan dan administrasi terpadu tapi seluruh elemen seperti elemen sosial dan ekonomi itu harus berdasarkan administrasi publik mengingat maksud dan tujuan dari subyek, obyek penelitian serta sifat penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.

Menurut Sugiono (2017: 8), metode penelitian kualitatif sering disebut metode naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi yang tidak dapat dicapai pada standar akumulatif. Menurut Strauss dan Corbin (1980), qualitative research adalah jenis penelitian pendekatan yang menunjukkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dan kuantifikasi (pengukuran).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Kecamatan Karawang Timur merupakan salah satu dari 30 kecamatan yang berada di Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat, dan terletak di bagian timur Kabupaten Karawang. Sebagian besar wilayah Kecamatan Karawang Timur terdiri dari daratan rendah yang subur, cocok untuk pertanian, dengan lahan sawah yang terbentang luas di beberapa desa. Selain itu, terdapat pula wilayah pemukiman dan area industri yang berkembang pesat. Sementara itu, sebagian kecil wilayah lainnya merupakan kawasan perbukitan dan hutan.

Sebagian besar lahan pertanian di Kecamatan Karawang Timur digunakan untuk padi, jagung, dan tanaman hortikultura lainnya. Desa-desa yang berada di wilayah ini, seperti Desa Karangpawitan, Sukaluyu, dan Margasari, memiliki sistem pengairan sawah yang terkelola

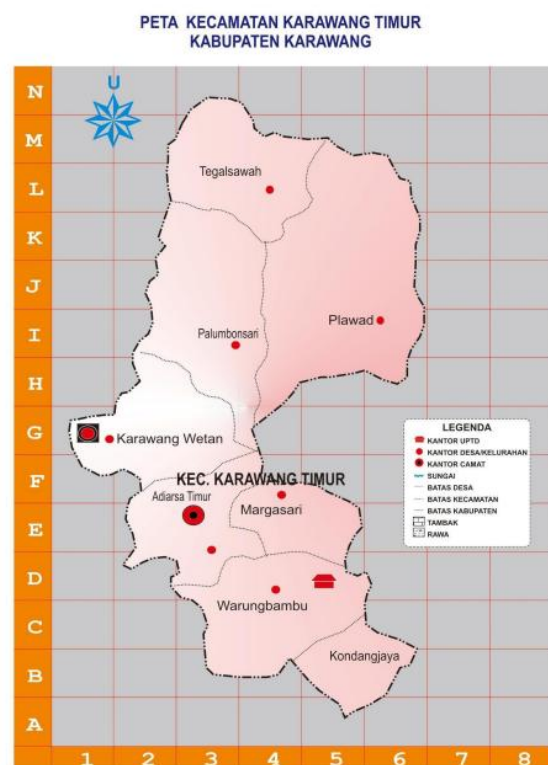
dengan baik, mendukung produktivitas pertanian di wilayah tersebut.

Kecamatan Karawang Timur terletak antara 107° - 107°30' Bujur Timur dan 6° - 6°30' Lintang Selatan. Dengan luas wilayah sekitar 130,68 km² atau setara dengan 4,3% dari total luas Kabupaten Karawang, kecamatan ini berbatasan dengan beberapa wilayah, yakni :

1. Sebelah Utara: Kecamatan Karawang Barat
2. Sebelah Selatan: Kecamatan Purwasari
3. Sebelah Barat: Kecamatan Telukjambe Timur
4. Sebelah Timur: Kecamatan Lemahabang

Kecamatan Karawang Timur sebagai lokasi penelitian terdiri dari sejumlah desa, antara lain Desa Karangpawitan, Sukaluyu, Margasari, dan beberapa desa lainnya. Adapun peta wilayah masing-masing desa dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar 1. Peta Wilayah di Kecamatan Karawang Timur



Kecamatan ini juga dikenal dengan perkembangan sektor industri yang signifikan, seiring dengan bertumbuhnya kawasan industri di sekitarnya. Hal ini menjadikan Kecamatan Karawang Timur sebagai salah satu kawasan

strategis dalam perekonomian Kabupaten Karawang, dengan potensi untuk terus berkembang baik dalam bidang pertanian maupun industri.

Kependudukan

Berdasarkan registrasi kependudukan, Kecamatan Karawang Timur pada tahun 2023 memiliki jumlah penduduk sebanyak 63.225 Jiwa. Dari jumlah tersebut, 31.841 jiwa adalah penduduk laki-laki dan 31.384 jiwa adalah penduduk perempuan. Perbandingan penduduk laki-laki dengan perempuan dapat dilihat dari angka rasio jenis kelamin yang menggunakan angka 101. Ini berarti perbedaan jumlah penduduk laki-laki dan perempuan tidak signifikan. Berdasarkan luas wilayahnya, Kecamatan Karawang Timur memiliki kepadatan penduduk sebanyak 272 jiwa per kilometer persegi. Desa yang memiliki kepadatan penduduk terendah adalah Desa Boke, dengan 43 jiwa per kilometer persegi. Sementara itu, sebagian besar penduduk Karawang Timur didominasi oleh kelompok usia produktif, yakni penduduk berusia 15-64 tahun sebanyak 43.818 jiwa, yang berjumlah sekitar 69 persen dari total populasi.

Kecamatan Karawang Timur memiliki jumlah penduduk yang relatif seimbang antara penduduk laki-laki dan perempuan. Di samping itu, wilayah ini memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan daerah lain. Jumlah kelahiran pada tahun 2020 mencapai 585 jiwa, sementara jumlah kematian tercatat sebanyak 197 jiwa, dengan 3 di antaranya adalah bayi. Dengan demikian, angka kematian bayi di Kecamatan Karawang Timur pada tahun 2020 adalah 0,35%. Mata pencaharian utama penduduk di Kecamatan Karawang Timur umumnya bergerak di sektor pertanian, khususnya di bidang perkebunan dan peternakan. Salah satu komoditas utama yang diproduksi adalah padi, yang menjadi hasil pertanian utama di wilayah ini. Selain itu, produksi hortikultura seperti bawang merah juga cukup berkembang. Pada tahun 2022, produksi bawang merah di Kecamatan Karawang Timur mencapai angka yang signifikan, meskipun tidak sebesar produksi padi.

Pendidikan

Tingkat pendidikan pada dasarnya memiliki pengaruh besar terhadap kemampuan birokrat dalam mengambil keputusan. Pelaksanaan kebijakan dan pelayanan administrasi terpadu kecamatan akan berjalan efektif apabila pemangku kebijakan memiliki pemahaman yang mendalam dan pengetahuan yang cukup mengenai fungsinya. Kebijakan yang baik dan pelayanan yang optimal akan tercapai apabila para birokrat memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Namun, masih ada tantangan besar di mana sebagian besar implementor kebijakan belum sepenuhnya memahami apa yang dimaksud dengan otoritas publik. Ketidaktahuan ini dapat menghambat keberhasilan prioritas pelayanan umum yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa birokrat memiliki tingkat pendidikan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Di Kecamatan Karawang Timur, sarana pendidikan cukup tersedia, mulai dari tingkat SD hingga SMA. Keberadaan prasarana pendidikan seperti gedung sekolah di wilayah ini mendukung akses pendidikan bagi masyarakat. Namun, selain adanya fasilitas fisik, keberhasilan pembangunan pendidikan juga sangat bergantung pada ketersediaan tenaga pengajar yang kompeten. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pendidikan, sangat penting memastikan tenaga pengajar memiliki kualifikasi yang sesuai dan mampu memberikan pembelajaran yang efektif bagi siswa.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang, dengan memakai pendekatan Teori Edward III yang melingkupi Empat Aspek yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi.

1. Komunikasi

Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang, Edward III menerangkan bahwa komunikasi adalah merupakan faktor yang sangat urgent karena dapat mengandung proses penyampaian/transmisi informasi, pikiran, ide, gagasan, keterampilan, dan pengetahuan serta pengalaman yang mendalam. Keterampilan, pengalaman dan pengetahuan dalam berkomunikasi menjadi sangat penting untuk menjamin suatu pesan/informasi yang disampaikan atau ditransmisikan kepada masyarakat agar tidak terjadinya miss informasi yang di sampaikan oleh pelaksana kebijakan. Pelaksanaan kebijakan akan berjalan dengan baik apabila implementasi kebijakan dan pelayanan publik merawat struktur komunikasi yang ditransmisikan. Salah satunya adalah mengembangkan keterampilan, pengalaman dan pengetahuan yang baik tentang komunikasi. Semakin baik keterampilan, pengalaman dan pengetahuan tentang komunikasi, maka akan semakin baik pula komunikasi yang disampaikan diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses Implementasi Pelayanan Kebijakan Administrasi Terpadu, begitu pula sebaliknya.

Komunikasi yang disampaikan atau ditransmisikan oleh para implementor/pelaksana kebijakan mestinya harus dirawat dan dikembangkan lagi agar semakin menjadi optimal. Jika terjadinya mis-komunikasi di dalam proses pencapaian informasi maka bisa dipastikan dalam implementasi kebijakan dan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu komunikasi adalah sangat penting karena itu berfungsi untuk menjelaskan tentang kejelasan pesan yang disampaikan, sehingga ketika informasi yang disampaikan itu tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang.

Kebijakan dan pelayanan publik harus diimplementasikan secara efektif, tepat, dan sesuai pada ukuran terhadap implementasi kebijakan dan pelayanan. Ketika pelaksana

kebijakan mentransmisikan pesan, mestinya pesan yang disampaikan itu dapat diterima dengan baik, karena untuk sampai pada tingkat kepuasan publik adalah mereka dapat merasakan dampaknya langsung dari sasaran kebijakan itu sendiri. Berdasarkan sumber informasi; keterangan dan pesan yang diterima oleh peneliti dilapangan, salah satunya adalah masyarakat Ibu Fini yang ditemukan di kecamatan Karawang Timur mengatakan : “Saya tahu tentang kantor pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Karawang Timur, tapi ketika mau ngurus apa aja yang direkomendasikan oleh desa ke kantor camat di kecamatan, tidak ada penjelasan yang cukup detail. Jadi kalau mau tahu tentang kejelasan informasi yang cukup tentang apa-apa yang harus dilakukan adalah harus datang dulu ke kecamatan. Ambil nomor teleponya baru kemudian bisa dihubungi”. (20 Desember 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa kejelasan komunikasi antar masyarakat, organisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Karawang Timur belum terlaksana dengan maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan pada saat awal-awal penyelenggaraan pelaksanaan PATEN. Sedangkan komunikasi yang dijalin oleh masyarakat selama ini, proses sosialisasinya masih belum akurat karena hanya dilakukan di Kantor kecamatan Karawang Timur , belum terpenuhi di seluruh wilayah lingkungan desa-desa lainnya. Seperti bagaimana menghimbaukan atau menginformasikan papan informasi kepada masyarakat, yang memuat seluruh rangkaian informasi tentang prosedur maupun persyaratan dalam mekanisme PATEN. Komunikasi merupakan bagian yang terpenting bagi pelaksanaan PATEN. Sosialisasi program ini dengan cara mengadakan rapat dengan ketua RT dan RW yang ada di Kecamatan Karawang Timur.

2. Sumber Daya

Sumber daya yang dimaksud dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi

terpadu kecamatan ini yaitu sumber daya manusia yang bekerja di ruang pelayanan. Sumber daya manusia yang bertugas untuk menjalankan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dirasa kurang kualitas dan kuantitas untuk menjalankan kebijakan PATEN secara lebih baik. Untuk melayani jenis layanan perijinan seperti Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan secara teknis untuk mengurus jenis layanan perijinan tersebut. Minimnya sumber daya manusia juga tidak hanya menjadi masalah pada jenis pelayanan perijinan saja, akan tetapi pada jenis layanan non perijinan juga. Di ruang pelayanan hanya terdapat 3 pelaksana teknis yang masing-masing juga merangkap sebagai petugas loket dan operator computer. Komponen sumber daya ini selain memiliki jumlah staf yang mencukupi yang sesuai dengan jumlah tugas dibebankan, juga para pelaksana kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan harus memiliki keahlian yang memadai dan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Dengan adanya pelaksana-pelaksana kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Seperti yang dikatakan oleh Informan Bapak Muhana, S.STP selaku Camat Karawang Timur ; “Setiap petugas loket atau pun yang diluar petugas loket wajib memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Jangan sampai sebagai petugas malah bingung dan tidak mengerti tentang alurnya. Jadi petugas-petugas loket di kami sebelumnya sudah mengikuti pelatihan tentang PATEN, agar petugas kita memiliki keahlian dan tidak bingung”. (17 Desember 2025).

Ketersediaan sumber daya yang handal merupakan suatu hal yang wajib, namun di dalam pelaksanaannya masih ditemukan petugas-petugas yang jauh dari harapan. Seperti petugas yang kurang memberikan pelayanan, kurang jelas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi yang dibutuhkan.

Selain itu juga terdapat pelayanan yang kurang ramah.

3. Disposisi

Berbicara Disposisi berarti berbicara mengenai sikap/respon implementor terhadap kebijakan yaitu berupa kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Salah satu yang dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat yaitu dengan sikap petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang yang baik dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang. Seorang pelayan publik. diharuskan memiliki sikap kejujuran, ramah tamah kepada masyarakat, kompeten untuk membantu masyarakat hal itu yang menjadikan masyarakat menjadi nyaman ketika berhadapan dengan pelayan publik sehingga bukan hanya menambah citra positif dari pelayanan akan tetapi menjadikan perwujudan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sikap/respon pelaksana pelayanan dengan ibu Farida, salah satu masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan PATEN di kantor kecamatan Karawang Timur mengungkapkan bahwa : “Ketika memberikan pelayanan, petugas PATEN masih belum demokratis ketika menjalankan tugasnya, ini terlihat dari jika ada saudara atau orang yang petugas PATEN kenal maka proses pelayanannya selalu didahulukan”. (18 Desember 2025)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Munandar, yang juga merupakan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan PATEN di

kantor kecamatan Karawang Timur : “Saat saya sedang menunggu, tiba-tiba ada orang yang baru datang dan petugas PATEN langsung melayani orang tersebut dikarenakan mereka saling kenal”. (18 Desember 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa disposisi para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis dan konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan.

4. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur Organisasi birokrasi. Struktur Organisasi birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Struktur Organisasi birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan serta menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. Struktur Organisasi birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan kebijakan termasuk salah satunya Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan kebijakan yang dicetuskan oleh Menteri dalam negeri lewat Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN. Dalam pelaksanaan PATEN. Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparatur di Kecamatan Karawang Timur kabupaten harus sesuai dengan Struktur Organisasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda, dan fungsi birokrasi juga berada dalam lingkungan yang luas dan kompleks.

Berdasarkan uraian diatas sangat jelas, bahwa struktur Organisasi birokrasi pada Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang sudah seharusnya bertugas sesuai dengan ketentuannya masing-masing secara profesional. Namun ada beberapa kendala dan

permasalahan yang dikeluhkan oleh beberapa masyarakat sehingga melatar belakangi dilakukannya penelitian ini. Struktur Organisasi Birokrasi adalah norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012: 143) variabel ini pusat perhatian agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi non formal yang akan terlibat mengimplementasikan kebijakan publik. Dalam kebijakan PATEN pelaksana bertugas untuk mempermudah kebutuhan masyarakat dalam hal pemenuhan pelayanan di tingkat kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang. Peran dari para pelaksana sangat penting untuk proses pengimplementasian program PATEN. Para pelaksana berkewajiban bertugas memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan. Kebijakan PATEN sebagai program pemerintah untuk memberikan pelayanan dalam bidang penyediaan kebutuhan administrasi, Dalam implementasi PATEN di Kecamatan Karawang Timur sekretaris camat Karawang Timur sangat mendukung sekali dengan adanya program PATEN, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nadia Ratna Sari selaku Sekretaris Camat Karawang Timur : “Program PATEN di Kecamatan Karawang Timur ini sudah dilakukan koordinasi antara Camat Karawang Timur selaku yang memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN dan Sekretaris Camat selaku yang bertugas dalam penatausahaan administrasi PATEN”. (20 Desember 2025)

Berbeda dengan pernyataan salah satu masyarakat, Ibu Yeni mengatakan : “Petugas PATEN masih belum jelas dalam mengerjakan tugasnya, karena satu orang saja bisa mengerjakan di loket pendaftaran dan pelayanan aduan. Hal ini jadi memperlambat dalam proses pelayanan”. (21 Desember 2025)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nadia Ratna Sari selaku Sekertaris Camat Karawang Timur dan Ibu Yeni salah satu masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan dan hasil observasi peneliti melihat dan menyimpulkan bahwa kualitas dari struktur birokrasi aparatur pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari double job atau rangkap jabatan yang dilakukan oleh petugas PATEN.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang, Program PATEN di Kecamatan Karawang Timur, menurut deskripsi hasil penelitian secara keseluruhan sudah dikatakan berhasil. Implementasi Program PATEN sangat membantu masyarakat. Dengan adanya PATEN masyarakat sudah tidak dibingungkan dengan alur pengurusan administrasi yang berbelit, dan juga masyarakat lebih mudah dalam mengurus administrasi di kecamatan. Namun terdapat beberapa temuan penting yang berkaitan dengan aspek Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, sebagaimana dijelaskan dalam teori Edward III :

Komunikasi (Transmisi dan Kejelasan) : Dalam konteks implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Karawang Timur, komunikasi menjadi faktor krusial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi antara pemerintah kecamatan dan masyarakat. Misalnya, kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai prosedur PATEN di desa-desa sekitar, yang menyebabkan ketidakjelasan informasi bagi masyarakat seperti pernyataan Ibu Fini dan Bapak Hermawan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam keterampilan komunikasi dan efektivitas penyampaian informasi.

Sumber Daya : Penelitian juga mencatat bahwa sumber daya manusia dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Karawang Timur masih terdapat kekurangan. seperti yang ditemukan dalam pengalaman Ibu Nuraini dan Ibu Suryati yang merasa pelayanan kurang ramah dan kurang jelas dalam memberikan penjelasan berkaitan dengan proses pelayanan. Selain itu, sumber daya anggaran/finansial terlihat memadai namun pengelolaannya perlu ditingkatkan untuk memenuhi fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan Implementasi PATEN

Disposisi : Sikap/respon dari pelaksana kebijakan juga mempengaruhi implementasi PATEN. Meskipun tujuan kebijakan sudah jelas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, terdapat tantangan dalam memastikan kesesuaian sikap/respon dari pelaksana kebijakan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa karakteristik dari para pelaksana belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis atau netralitas dan konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan. Namun ada dukungan penuh dari public dan para pelaksana menjadi kunci dalam mencapai kesuksesan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang .

Struktur Birokrasi : Struktur organisasi birokrasi di Kecamatan Karawang Timur memainkan peran penting dalam efektivitas implementasi PATEN. Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparaturnya di Kecamatan Karawang Timur harus sesuai struktur organisasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Koordinasi dan komunikasi yang baik antar bagian, seperti yang disoroti oleh Camat Karawang Timur, diperlukan untuk memastikan setiap langkah kebijakan terimplementasi dengan baik. Secara SOP bahwa para pelaksana dalam bertugas ada beberapa permasalahan ditemukan seperti yang dikeluhkan oleh inrforman Ibu Yeni bahwa petugas PATEN masih melakukan doble

job atau rangkap pekerjaan tugas, dan serta kotak saran atau pengaduan yang telah disediakan tidak berfungsi.

Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian mengenai implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas kebijakan tersebut :

Peningkatan Komunikasi : Perlu mentransmisikan kebijakan PATEN dengan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif dan efektif kepada masyarakat mengenai prosedur PATEN. Ini dapat mencakup penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang layanan yang tersedia, prosedur pengajuan, dan manfaat yang diperoleh. Meningkatkan keterampilan komunikasi staf pelayanan dalam menjelaskan kebijakan PATEN secara jelas, sehingga dapat memastikan informasi disampaikan dengan tepat dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Optimalisasi Sumber Daya : Pemerintah perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas-fasilitas pendukung di unit pelayanan PATEN. Pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf serta optimalisasi penggunaan sumber daya finansial agar sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan.

Penguatan Disposisi : Penting untuk memastikan bahwa semua pelaksana kebijakan memiliki komitmen yang kuat terhadap tujuan PATEN. Ini dapat dicapai melalui pembinaan mentalitas pelayanan yang lebih proaktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Evaluasi kinerja secara berkala dan penghargaan atas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan.

Perbaiki Struktur Birokrasi : Koordinasi dan kolaborasi antar unit di dalam struktur birokrasi perlu ditingkatkan. Langkah-langkah

seperti memperjelas peran dan tanggung jawab masing-masing bagian, serta memastikan saluran komunikasi yang efisien antar bagian, akan membantu mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan kinerja keseluruhan, serta memperbaharui tempat kotak saran pengaduan supaya mudah di akses dan masyarakat dapat tertarik memberikan masukan dan saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan PATEN di kantor Kecamatan Karawang Timur.

Penggunaan Teknologi Informasi : Menerapkan teknologi informasi dalam proses pelayanan administrasi dapat mempercepat dan menyederhanakan prosedur. Pemerintah dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan akses dan pengelolaan data administrasi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 2004, Hal. 1-2, Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi ke Implementasi kebijaksanaan Negara, Bumi Aksara, Jakarta.
- Abdullah, Rozali, 2005, pelaksanaan otonomi luas dengan pemilihan kepala daerah secara langsung, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adi, Rianto. 2004. Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Granit.
- Alwasilah, 2002, Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya dan Pusat Studi Sunda.
- Anderson, James E., 2003, Public Policy Making. An Intraduction Boston Houghton Mifflin Company. PP. 1-34 New York: Holt,
- Anderson., 2014, Understanding Public Policy, Policy Fourteen The Edition.
- Andi Gani, 2005. Kepemimpinan Sektor Publik Dalam Perspektif Tindakan Kolektif (Collective Action), PPS UNIBRAW Malang.
- Arif, Saeful. 2008. Paradigma Pelayanan Publik. Dalam Saeful Arif (ed) Reformasi Pelayanan Publik. Malang: PLaCIDS dan Averroes Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik) Jakarta: Rineka Cipta.

- Bogdan dan Taylor, 2010 J. Moleong, Lexy. 1989. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya
- Dunn, William N., 2003, Penerjemah Samodra Wibawa dkk., Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gadjah Mada University Pres
- Dunn, William N., 2003, Penerjemah Samodra Wibawa dkk., Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William N., 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, Thomas R., 2013, Understanding Public Policy, Policy Fourteen The Edition.
- Edward III, 2017. Implementation Public Policy. By LA ODE
- Edwards III, George C., 1980, Implementing Public Policy, Congressional Quarterly Inc., United States of America.
- Edwards III, George C., 1980, Implementing Public Policy, Congressional Quarterly Inc., United States of America.
- Grindle, Merilee S. (2007). Politics and Policy Implementation In The Third World (Merilee Serrill Grindle, Ed.). New Jersey: Princeton University Press
- Handoko, T.Hani. 2011. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Penerbit BPF.
- Ilham. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi, Yogyakarta: Gava Media.
- Ilham. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi, Yogyakarta: Gava Media. Jakarta: Sinar Grafik
- Jones, Charles O., 2008. Pengantar Kebijakan Publik. Alfa Beta, Bandung.
- Islamy, M. Irfan, 2000, Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara,
- Lincoln dan Guba. (1985), Qualitative Research Singapore: Singapura, Mc. Graw Hill Book
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2007. Qualitative Data Analysis (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J., 2012, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, Lexy J., 2007, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyadi. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik.
- Nugroho D, Riant, 2004. Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Nugroho D, Riant, 2004. Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Nurmandi, Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Nugroho. 2014, Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang.
- Nurmandi, Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Patton, (1983). Perspectives on Donald Super's Construct of Career Maturity. International Journal for Educational and Vocational Guidance, 1(1-2), 31-48
- Purwanto. 2014. Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelayanan Administrasi Kecamatan.
- Renehart and Winston. Andiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis. Yogyakarta: Gava Media
- Tjiptono, F. (2011). Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. 2007. Perpajakan Indonesia edisi 12 buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Winarno, Budi, 2014, Teori dan Proses Kebijakan Publik, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Wibawa, Samudra, 1994, Evaluasi Kebijakan Publik, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Yuslainiwati, Y., Mawardi, E., David, D., Arman, D., & Yuliana, Y. (2024). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 TAHUN 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kantor Kecamatan Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir). Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 6(2), 201-216