JURNALADMINISTRASI DAN SOSIAL SAINS
https://journal.unigha.ac.id/index.php/JASS/index
ISSN: 2963-6205

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU DI KANTOR CAMAT INDRAJAYA KABUPATEN ACEH JAYA DALAM MEMPERMUDAH AKSES MASYARAKAT

Nora Fonna
Administrasi Publik , Universitas Iskandarmuda
e-mail: norafonna811@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of implementing the District Integrated Administrative Services at the Indrajaya Sub-district Office, Aceh Jaya Regency, utilizing the Miles and Huberman qualitative data analysis model, which includes data reduction, data display, as well as conclusion drawing and verification. The research findings indicate that, conceptually, the apparatus understands public service as the fulfillment of citizens' rights by applying the principles of simplicity and time certainty, where services are completed within an average of one working day. Based on the data display, the level of service effectiveness falls into the effective to moderately effective category, although obstacles remain regarding the limited quantity of human resources among sub-district apparatus, infrastructure challenges such as unstable internet connection, and a lack of public understanding concerning the technical workflow of the services. Overall, the implementation of these administrative services at the Indrajaya Sub-district Office has achieved good procedural effectiveness, verified by a significant reduction in public complaints and an improved quality of comfort in the service area.

Keywords: *Effectiveness, Services, Administration,*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Indrajaya, Kabupaten Aceh Jaya, dengan menggunakan metode analisis data kualitatif model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara konseptual, aparatur telah memahami pelayanan publik sebagai pemenuhan hak warga negara dengan menerapkan prinsip kesederhanaan dan kepastian waktu, di mana rata-rata pelayanan mampu diselesaikan dalam satu hari kerja. Berdasarkan penyajian data, tingkat efektivitas pelayanan berada pada kategori efektif hingga cukup efektif, meskipun masih ditemukan hambatan pada aspek keterbatasan kuantitas Sumber Daya Manusia dari aparatur kecamatan, sarana prasarana seperti gangguan jaringan internet, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur teknis pelayanan. Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan administrasi tersebut di Kantor Camat Indrajaya telah mencapai efektivitas prosedural yang baik, yang diverifikasi melalui penurunan signifikan jumlah keluhan masyarakat serta peningkatan kualitas kenyamanan di ruang pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Administrasi,

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah konsep pelayanan publik di tingkat kecamatan yang mengintegrasikan seluruh tahapan pengelolaan dokumen mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan berkas dalam satu lokasi terpadu. Konsep satu tempat ini diwujudkan melalui sistem satu meja atau loket pelayanan, sehingga masyarakat cukup berinteraksi dengan petugas yang berjaga di loket kantor

kecamatan tersebut. Agar kecamatan mampu mentransformasikan diri sebagai pusat layanan yang ideal, diperlukan pelimpahan sebagian otoritas perizinan dan nonperizinan dari bupati atau walikota kepada camat berdasarkan kriteria dan skala tertentu. Melalui mekanisme ini, esensi otonomi daerah yang melandasi distribusi kewenangan demi mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat dapat benar-benar terealisasi.

Secara historis dan yuridis, pelimpahan sebagian wewenang dari kepala daerah kepada camat bukan sekadar penyerahan tugas administratif di atas kertas, melainkan sebuah transformasi struktural yang fundamental. Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, kecamatan selama ini sering kali hanya dipandang sebagai wilayah administratif sekunder yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan birokrasi tanpa taji eksekutif yang kuat. Melalui instrumen PATEN, paradigma lama tersebut didekonstruksi secara total. Distribusi kewenangan ini memposisikan camat bukan lagi sekadar sebagai koordinator wilayah, melainkan sebagai simpul utama pelayanan yang memiliki otoritas legal-formal untuk menandatangani dokumen tertentu secara cepat. Hal ini sangat krusial mengingat karakteristik geografis wilayah kabupaten yang sering kali luas dengan akses transportasi yang timpang, sehingga keberadaan loke pelayanan di tingkat kecamatan mampu memangkas biaya oportunitas yang harus ditanggung oleh masyarakat perdesaan.

Menyediakan pelayanan yang prima bagi masyarakat merupakan kewajiban mutlak pemerintah demi mewujudkan kesejahteraan sosial, sekaligus menjadi indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Upaya ini menjadi pintu gerbang bagi akselerasi reformasi birokrasi di tingkat daerah dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan lokal yang akuntabel (Good Local Governance), dengan menitikberatkan pada eskalasi mutu pelayanan publik. Kendati demikian, kualitas pelayanan publik di ranah daerah dinilai masih memerlukan berbagai pembenahan. Belum optimalnya performa pelayanan tersebut dipicu oleh beberapa faktor konkret, seperti minimnya sarana dan prasarana pendukung, sikap oknum petugas yang kurang mencerminkan jiwa melayani, ketidakpastian standar waktu dan biaya layanan, serta birokrasi yang panjang dan berbelit-belit bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen.

Dalam rangka mendongkrak mutu pelayanan tersebut, Kantor Kecamatan Indrajaya, Kabupaten Aceh Jaya, mulai menerapkan regulasi inovatif berupa PATEN sejak tahun 2014, yang diproyeksikan untuk mempermudah administrasi publik sekaligus meningkatkan kesejahteraan warga setempat. Sifat pengadministrasian ini diselaraskan dengan pelaksanaan tugas berjenjang yang didelegasikan dari pemerintah pusat melalui Gubernur selaku wakil pemerintah pusat, serta dari Bupati atau Wali Kota kepada Camat. Untuk membangun sistem pelayanan yang efektif dan efisien, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman PATEN, yang kemudian diperkuat oleh Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparansi, dan akuntable sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan Mandau, masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di kantor tersebut. Skripsi Rahmadani, (2021) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues". Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, perbedaan antara fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi. Hasil dari penelitian ini yaitu Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di kecamatan pantan cuaca sudah dapat dikategorikan baik.

Menimbang seluruh dinamika dan kondisi objektif di atas, peneliti merasa sangat tertarik untuk melakukan kajian mendalam mengenai strategi pemerintah dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan terpadu di tingkat kecamatan. Penelitian ini dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul: "Efektivitas Pelayanan Terpadu Di Kantor Camat Indrajaya Kabupaten Aceh Jaya Dalam Mempermudah Akses Masyarakat

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas ialah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan terpadu yang diterapkan di Kantor Camat Indrajaya?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan pelayanan terpadu di Kantor Camat Indrajaya yang mempengaruhi akses masyarakat

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mengelola dan menggambarkan data serta informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak untuk kemudian dianalisa lebih lanjut. Metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data, tetapi meliputi analisis. Data dan informasi digambarkan dalam bentuk tampilan kalimat yang lebih bermakna dan mudah dipahami.

Penelitian *deskriptif kualitatif* yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas tentang kebijakan pemerinth kabupaten pidie terhadap efektivitas bantuan sosial.

3. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Terpadu di Kantor Camat Indrajaya

Efektivitas pelayanan terpadu merupakan ukuran untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan administrasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), efektivitas tidak hanya dilihat dari kemampuan aparatur menyelesaikan dokumen administrasi, tetapi juga dari kualitas interaksi antara pegawai dan masyarakat, kepastian waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian yang tercantum dalam dokumen, efektivitas pelayanan terpadu di Kantor Camat Indrajaya dapat dianalisis melalui beberapa aspek utama, yaitu ketepatan waktu, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Secara umum, pelayanan telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diperhatikan agar pelaksanaan PATEN dapat berlangsung secara lebih optimal. Pasted markdown.

1) Aspek Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Aspek ini berkaitan dengan kemampuan aparatur pemerintah untuk menyelesaikan urusan

administrasi masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang tepat waktu menunjukkan bahwa proses administrasi dilaksanakan secara terencana, prosedur kerja berjalan dengan baik, dan aparatur mampu menggunakan waktu serta sumber daya yang tersedia secara efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian pelayanan di Kantor Camat Indrajaya, sebagian besar proses administrasi dapat diselesaikan dalam satu hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan telah membantu mempercepat penyelesaian urusan administrasi masyarakat. Pegawai juga menjelaskan bahwa pengurusan dokumen tertentu, seperti administrasi yang berkaitan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dapat berlangsung relatif cepat apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi oleh pemohon. Keterangan pegawai tersebut memperlihatkan bahwa kelengkapan berkas merupakan salah satu faktor yang menentukan kecepatan pelayanan. Ketika masyarakat membawa seluruh dokumen yang diperlukan, petugas dapat segera melakukan pemeriksaan, memproses permohonan sesuai kewenangannya, dan memberikan rekomendasi apabila diperlukan. Sebaliknya, apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap, proses pelayanan berpotensi tertunda karena masyarakat harus melengkapi dokumen terlebih dahulu.

Dari perspektif administrasi publik, kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan prosedur administrasi. Semakin jelas informasi mengenai persyaratan, tahapan, serta waktu penyelesaian layanan, semakin besar peluang masyarakat memperoleh pelayanan tanpa mengalami penundaan yang tidak diperlukan. Namun, penyelesaian pelayanan dalam satu hari kerja tidak serta-merta berarti bahwa seluruh jenis layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang sama. Waktu penyelesaian tetap bergantung pada jenis dokumen, kelengkapan persyaratan, kewenangan kecamatan, dan kebutuhan koordinasi dengan instansi lain.

Dengan demikian, pelayanan di Kantor Camat Indrajaya dapat dinilai cukup efektif dari aspek ketepatan waktu**,** terutama karena sebagian besar proses administrasi dilaporkan dapat diselesaikan dalam satu hari kerja. Untuk mempertahankan capaian tersebut, kantor kecamatan perlu memastikan bahwa standar waktu pelayanan diterapkan secara konsisten dan informasi mengenai persyaratan disampaikan kepada masyarakat dengan jelas. Pasted

2) Aspek Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan indikator yang menunjukkan kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga oleh sikap pegawai, kejelasan informasi, ketepatan dalam memberikan bantuan, serta kemampuan aparatur menangani berbagai kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Camat Indrajaya, pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menunjukkan sikap yang ramah dan bersedia membantu masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai prosedur administrasi. Sikap tersebut merupakan unsur penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas karena masyarakat tidak hanya membutuhkan penyelesaian dokumen, tetapi juga membutuhkan penjelasan yang mudah dipahami selama proses pengurusan administrasi.

Keramahan pegawai dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman. Masyarakat akan merasa lebih

leluasa untuk bertanya apabila mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan atau tahapan pelayanan. Dengan demikian, hubungan antara aparatur dan masyarakat dapat terjalin dengan lebih baik, sehingga proses pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pekerjaan administratif, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah petugas masih menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan kebutuhan pelayanan dapat menyebabkan pembagian tugas menjadi kurang optimal, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat pada waktu tertentu. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan antrean, memperpanjang waktu tunggu, dan mengurangi kesempatan pegawai untuk memberikan penjelasan secara lebih terperinci kepada setiap pemohon.

Keterbatasan petugas juga dapat memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan. Ketika beban kerja meningkat, pegawai harus menyelesaikan beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Kondisi ini dapat menyulitkan aparatur untuk mempertahankan kecepatan dan ketelitian pelayanan secara seimbang.

Dari sudut pandang administrasi publik, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sikap individu pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi, pembagian tugas, jumlah tenaga kerja, dan pengaturan jam pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Camat Indrajaya perlu diarahkan pada dua hal utama. Pertama, mempertahankan sikap ramah, sopan, dan responsif yang telah ditunjukkan oleh pegawai. Kedua, memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia melalui pembagian tugas yang lebih efektif dan penyesuaian jumlah petugas dengan kebutuhan pelayanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan di Kantor Camat Indrajaya dapat dikategorikan cukup efektif. Penilaian ini didasarkan pada sikap pegawai yang ramah, tetapi masih terdapat keterbatasan jumlah petugas yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan

3) Aspek Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kemudahan yang diinginkan. Dalam pelaksanaan PATEN, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari penilaian terhadap keramahan pegawai, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan penyelesaian dokumen, serta kenyamanan selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan di Kantor Camat Indrajaya, secara umum masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diterima. Masyarakat menilai bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang baik, bersikap ramah, dan bersedia menjelaskan prosedur administrasi yang belum dipahami.

Keramahan dan sikap membantu dari pegawai

Salah satu pengguna layanan, Ibu Saudah, menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan pegawainya ramah. Keramahan tersebut membuatnya merasa lebih leluasa ketika meminta bantuan atau menanyakan hal-hal yang belum dipahami.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa sikap pegawai memiliki peranan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Masyarakat yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik cenderung lebih nyaman dalam mengurus keperluan administrasi.

Keramahan pegawai juga mencerminkan pentingnya komunikasi

interpersonal dalam pelayanan publik. Pegawai tidak cukup hanya memahami prosedur administrasi, tetapi juga perlu memiliki kemampuan berkomunikasi, mendengarkan keluhan, dan memberikan penjelasan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas harus menggabungkan kemampuan teknis dalam mengurus administrasi dengan kemampuan sosial dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Kemudahan dan kecepatan pelayanan

Pelayanan sekarang terasa lebih cepat dan mudah dibandingkan sebelumnya. Namun, ia juga menjelaskan bahwa masyarakat terkadang harus menunggu lebih lama ketika pegawai sedang mengikuti rapat. Pernyataan tersebut menunjukkan adanya persepsi positif terhadap perbaikan pelayanan di Kantor Camat Indrajaya. Masyarakat merasakan bahwa proses pelayanan telah mengalami kemudahan dibandingkan dengan pengalaman sebelumnya.

Akan tetapi, kondisi ketika pegawai mengikuti rapat menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan masih dipengaruhi oleh pengaturan waktu dan ketersediaan petugas. Apabila tidak ada pegawai pengganti yang bertugas di loket, pelayanan kepada masyarakat dapat mengalami keterlambatan.

Hal tersebut memperlihatkan pentingnya pengaturan jadwal kerja dan pembagian tanggung jawab. Kegiatan internal pemerintahan memang diperlukan untuk mendukung koordinasi organisasi, tetapi pelaksanaannya perlu diatur agar tidak mengganggu pelayanan langsung kepada masyarakat

Kejelasan informasi dan transparansi pelayanan

Pengalaman Bapak Saputra yang mengurus surat keterangan usaha memberikan gambaran lain mengenai kualitas pelayanan. Ia menjelaskan bahwa pada awalnya belum mengetahui dokumen yang diperlukan, tetapi pegawai memberikan penjelasan dengan baik. Pengalaman ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai pemberi informasi dan pendamping masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan.

Kejelasan informasi sangat penting karena tidak semua masyarakat memahami istilah administrasi, persyaratan dokumen, dan tahapan pengurusan surat. Tanpa informasi yang memadai, masyarakat dapat mengalami kesulitan, melakukan kesalahan dalam menyiapkan berkas, atau harus datang kembali untuk melengkapi persyaratan. Oleh sebab itu, keterbukaan informasi perlu menjadi bagian penting dalam pelaksanaan PATEN. Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, prosedur, biaya apabila berlaku, dan waktu penyelesaian sebaiknya disampaikan melalui media yang mudah dipahami.

Berdasarkan ketiga pengalaman tersebut, dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan cepat atau lambatnya penyelesaian dokumen. Kepuasan juga dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan aparatur, termasuk keramahan, kesediaan membantu, dan kejelasan informasi.

Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu

Ruang tunggu yang bersih merupakan salah satu unsur penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman. Masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen administrasi membutuhkan tempat menunggu yang layak, terutama ketika jumlah pemohon cukup banyak. Kebersihan ruang tunggu juga mencerminkan perhatian organisasi terhadap kondisi lingkungan pelayanan. Lingkungan yang tertata dengan baik dapat memberikan kesan positif kepada masyarakat dan membantu menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib.

Namun, kebersihan saja belum cukup untuk memastikan bahwa fasilitas telah memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Kenyamanan ruang tunggu juga perlu didukung oleh ketersediaan tempat duduk, sirkulasi udara, pencahayaan, serta kapasitas ruangan yang sesuai dengan jumlah pengunjung.

Ketersediaan nomor antrean

Nomor antrean berfungsi untuk mengatur urutan masyarakat yang akan menerima pelayanan. Sistem antrean membantu mengurangi ketidakteraturan, memberikan kepastian giliran, dan mendorong perlakuan yang lebih adil kepada para pemohon.

Dengan adanya nomor antrean, masyarakat dapat mengetahui urutan pelayanan sehingga potensi perselisihan akibat perebutan giliran dapat diminimalkan.

Meskipun demikian, efektivitas sistem antrean tetap bergantung pada ketersediaan petugas dan kelancaran proses administrasi. Apabila jumlah petugas terbatas, antrean tetap dapat berlangsung lama meskipun sistem pengaturannya sudah tersedia. Dalam tabel analisis hubungan antarvariabel, gangguan jaringan internet sewaktu-waktu dicatat sebagai salah satu kendala fasilitas atau pendukung pelayanan.

Gangguan jaringan dapat menghambat proses administrasi apabila suatu layanan membutuhkan akses ke sistem informasi elektronik. Ketika jaringan tidak stabil, pegawai mungkin mengalami kesulitan mengakses data, memverifikasi informasi, atau melanjutkan proses administrasi yang bergantung pada sistem tersebut.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh dukungan teknologi informasi.

Oleh karena itu, perbaikan fasilitas pelayanan perlu mencakup pemeliharaan sarana fisik dan peningkatan keandalan jaringan internet. Kantor kecamatan juga perlu memiliki prosedur penanganan ketika sistem mengalami gangguan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai kendala dan alternatif penyelesaian pelayanan.

Secara keseluruhan, fasilitas pelayanan di Kantor Camat Indrajaya menunjukkan kondisi yang relatif baik, tetapi masih perlu didukung oleh keandalan jaringan internet dan pemeliharaan sarana secara berkelanjutan.

Uraikan Kesimpulan saran

4. Simpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Indrajaya, Kabupaten Aceh Jaya, secara umum telah berjalan cukup baik dalam mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini terlihat dari proses pelayanan yang relatif cepat, sikap aparatur yang ramah, kemudahan memperoleh informasi, serta tersedianya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan nomor antrean. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah petugas, waktu tunggu ketika pegawai mengikuti kegiatan kedinasan, gangguan jaringan internet, dan kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Oleh karena itu, efektivitas PATEN perlu terus ditingkatkan agar pelayanan administrasi dapat berlangsung lebih cepat, mudah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Saran

Pemerintah Kecamatan Indrajaya disarankan untuk meningkatkan efektivitas PATEN melalui pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik, termasuk pengaturan petugas pengganti agar

pelayanan tetap berjalan ketika pegawai mengikuti kegiatan kedinasan. Selain itu, perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas jaringan internet, serta penyediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan perlu menjadi prioritas. Sosialisasi kepada masyarakat dan evaluasi pelayanan secara berkala juga penting dilakukan untuk mengetahui kendala serta meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat diharapkan berpartisipasi dengan melengkapi persyaratan administrasi dan memberikan masukan terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan mengkaji efektivitas PATEN secara lebih mendalam dengan melibatkan informan yang beragam. Dengan upaya tersebut, pelayanan administrasi terpadu diharapkan semakin efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Daftar Pustaka

Aisyah, D. (2025). Persepsi Masyarakat Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Tahun 2024–2025. Public Inspiration, 9(2), 132–142.

Amalia, N., & Hidayat, A. (2022). Dampak Implementasi SIKS-NG terhadap Penyaluran Bantuan Sosial. Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen, 15(2), 105–118.

Amin, C., dkk. (2024). Efektivitas Bantuan Sosial sebagai Jaring Pengaman Sosial. Jurnal Kebijakan Sosial, 8(2), 33–48.

Anggriani, S. (2025). Evaluasi Dampak Bantuan Sosial Menuju Kemandirian Ekonomi. Jurnal Riset Sosial Ekonomi, 3(4), 36–45.

Azhar (2023). Implementasi Peraturan Bupati Pidie Mengenai Mekanisme Pemutakhiran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. Afdan Rojabi, M. (2025). Kebijakan Bantuan Sosial di Indonesia: Perkembangan 2021–2025. Jakarta: Penerbit Kompas.

Ahman, H. (2024). Pengantar Teori dan Praktik Kebijakan Publik Indonesia. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Bachtiar, A. (2021). Tata Kelola Kebijakan Perlindungan Sosial di Indonesia. Jakarta: Penerbit Kencana.

Badan Pusat Statistik. (2022). Profil Kemiskinan dan Distribusi Pendapatan Indonesia Tahun 2022. Jakarta: BPS.

Badan Pusat Statistik. (2024). Garis Kemiskinan dan Indikator Sosial Ekonomi Rumah Tangga. Jakarta: BPS.

Kementerian Sosial RI. (2022). Laporan Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Tahun 2022. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial.

Kementerian Sosial RI. (2023). Pedoman Teknis Penetapan Kriteria Penerima Bantuan Sosial. Jakarta: Direktorat Jenderal Perlindungan Sosial.

Kementerian Sosial RI. (2024). Evaluasi Penyaluran Bantuan Sosial Berbasis DTKS/DTSEN 2021–2024. Jakarta: Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kesejahteraan Sosial.

Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrsi dalam pelayanan publik), No. 228/JTI/2019, Hal.16

Dwiyanto, A. (2021). Manajemen pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hayat. (2023). Manajemen Pelayanan Publik (Ed. Rev.). Rajawali Pers.

Indonesia. (2017). Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.

Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2020). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: LAN RI.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña,

J. (2020). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed. Revisi). Remaja Rosdakarya.

Midgley, J. (2022). Sistem Kesejahteraan Sosial di Negara Berkembang. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Nugroho, R. (2024). Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Era Disrupsi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Prasetyo, B. (2023). Tantangan Implementasi Kebijakan Publik di Wilayah 3T. Surabaya: Pustaka Sinar Harapan.

Sen, A. (2023). Kapabilitas dan Kesejahteraan: Konsep dan Penerapan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Subarsono, A. G. (2024). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi Praktis. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Suryahadi, A. (2022). Evaluasi Dampak Program-Program Perlindungan Sosial di Indonesia. Jakarta: Lembaga Penelitian SMERU.

Susetyo, H. (2024). Bantuan Sosial: Antara Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Wahab, S. A. (2025). Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, S., & Hidayat, R. (2025). Perlindungan Sosial dan Pengentasan Kemiskinan di Indonesia. Surabaya: Airlangga University Press.

Damayanti, D., Stiawati, T., & Arenawati, A. (2025). Program Keluarga Harapan dan Kontribusinya pada Pengentasan Kemiskinan. Jurnal Multidisiplin Dehasen, 8(1), 1–10.

Fitriani, F., & Nurhayati, L. (2022). Implementasi Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efektivitas Program Sosial. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(1), 23–35.

Fitriani & Hidayat (2024). Evaluasi Program Pemberdayaan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) oleh Dinas Sosial Kabupaten Pidie.

Gunawan, R., Suryani, A., & Kusuma, B. (2023). Pengaruh Sistem Informasi pada Distribusi Bantuan Pangan Non-Tunai. Jurnal Kebijakan Sosial, 18(3), 112–125.

Mulyadi, dkk. (2022). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Pidie

Nainggolan, J., Simanjuntak, M., & Ginting, P. (2021). Evaluasi Awal Efektivitas Bantuan Sosial Masa Transisi. Jurnal Studi Kesejahteraan Sosial, 4(2), 109–121.

Nursahriza. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Kerangka Good Governance. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 2(4), hlm. 82–91.

Pangera, A. M. F. H. T., Kamaruddin, S. A., & Awaru, A. O. T. (2025). Dampak dan Efektivitas Program Bantuan Sosial. Indo-MathEdu Intellectuals Journal, 6(3), 3580–3592.

Rahmat & Fajri (2023). Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Lansia pada Dinas Sosial Kabupaten Pidie.

Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIAN) / Universitas Iskandar Muda URL: https://jurnal.unida.ac.id/index.php/jian

Rafsanjani. (2024). Analisis Dampak Program Bantuan Sosial terhadap Peningkatan Daya Beli dan Penanggulangan Kemiskinan. Jurnal Ekonomi Kebijakan Publik, 11(2), 1-12.

Rifki, N., Syifaa, A., Hermawati, P., & Wahdah, N. (2025). Efektivitas Bantuan Sosial sebagai Instrumen Kebijakan Ekonomi. Jurnal Multidisiplin Madani, 3(5), 215–219.

Ruth, S. (2024). Evaluasi Dampak Bantuan Langsung Tunai terhadap Pengeluaran Masyarakat. Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik, 15(1), 109–120.

Sahidul Anam. (2023). Tinjauan Konseptual Efektivitas Kebijakan Publik dan Kesejahteraan Sosial. Jurnal Administrasi dan Kebijakan, 5(1), 42–57.

Santoso, B., & Setiawan, A. (2023). Pengaruh Bantuan Sosial Terhadap Konsumsi Rumah Tangga Miskin. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan, 12(1), 20–35.

Santoso, D., & Pratama, A. (2022). Sistem Informasi dalam Pengelolaan Program Sosial Berbasis Teknologi. Jurnal Teknologi Informasi dan Pengembangan Sosial, 10(4), 200–213.

Saragi, S., dkk. (2021). Analisis Ketepatan Sasaran Program Bantuan Sosial di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 8(2), 87–99.

Suryani (2021). Analisis Akuntabilitas Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) di Era Pandemi pada Dinas Sosial Kabupaten Pidie. Jurnal Serambi Akademica. URL: https://ojs.serambimekkah.ac.id/serambi-akademica

Syamsu, J. (2025). Analisis Kebijakan Bantuan Sosial di Era Digital. Jurnal Artificial Intelligence dan Digital Business, 4(3), 768–776.

Telaumbanua, A., & Lawang, R. M. (2024). Konversi Bentuk Kapital untuk Pengentasan Kemiskinan Multidimensional pada Penerima Bantuan Sosial Kewirausahaan. Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, 14(1), 13-32.

Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance. Socio-Political Communication Review, 1(5), 1–9.

Wimmy, H. (2025). Efektivitas Kebijakan Sosial: Pengaruh Tata Kelola dan Pengawasan. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, 8(4), 66–79.