

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GUNUNG SINDUR KABUPATEN BOGOR

Fajar Reza Rivaldi, Muhammad Khoirul Anwar

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2026

Revised September 2026

Accepted September 2026

Available September 2026

fajarrezarvld2@gmail.com

m.khoirulanwar@umj.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor. Permasalahan yang menjadi temuan adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan terutama pada ruang tunggu yang kurang memadai serta masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi sesuai ketentuan sehingga berkas pelayanan belum lengkap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan

dalam analisis adalah Teori Van Meter dan Van Horn yang terdiri dari beberapa indikator, yaitu: a) Standar dan Sasaran Kebijakan; b) Sumber Daya; c) Komunikasi antar Organisasi; d) Karakteristik Agen Pelaksana; e) Disposisi atau Sikap Pelaksana; dan f) Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar dan sasaran kebijakan PATEN telah dipahami aparatur dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dalam mempermudah pelayanan administrasi. Sumber daya manusia dan anggaran dinilai cukup mendukung, namun sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu belum optimal serta belum tersedianya fasilitas untuk kelompok tertentu. Komunikasi antar organisasi telah berjalan melalui koordinasi internal dan penyampaian informasi kepada desa dan masyarakat, meskipun pemahaman terhadap persyaratan belum merata. Karakteristik agen pelaksana telah sesuai dengan pembagian tugas dalam regulasi sehingga pelayanan berjalan tertib. Disposisi pelaksana ditunjukkan melalui sikap ramah, adil dan penerapan sistem antrian sesuai prosedur. Kondisi sosial, ekonomi dan politik relatif kondusif, meskipun masih diperlukan penguatan sosialisasi agar masyarakat memahami prosedur dan persyaratan pelayanan secara optimal.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Kecamatan, PATEN, Gunung Sindur

Abstract

This research is motivated by the suboptimal implementation of the Integrated Sub-District Administrative Service (PATEN) in Gunung Sindur Sub-District, Bogor Regency. The identified problems include limited service facilities and infrastructure, particularly an inadequate waiting area, and the fact that some community members do not fully understand

administrative requirements, resulting in incomplete documents. The objective of this study is to determine and analyze the implementation of the PATEN policy in Gunung Sindur Sub-District. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The analysis is based on the Van Meter and Van Horn policy implementation theory, which consists of the following indicators: a) Policy Standards and Objectives; b) Resources; c) Inter-Organizational Communication; d) Characteristics of Implementing Agencies; e) Disposition or Attitude of Implementers; and f) Social, Economic, and Political Environment. The results show that the standards and objectives of the PATEN policy have been understood by government officials and are perceived by the community as facilitating administrative services. Human resources and budget support are adequate; however, facilities and infrastructure, particularly the waiting area, remain insufficient and facilities for certain groups are unavailable. Inter-organizational communication has been carried out through internal coordination and information dissemination to villages and the community, although public understanding of service requirements is still uneven. The characteristics of implementing agents align with the division of tasks in the regulations, ensuring orderly service delivery. Implementers demonstrate a friendly and fair attitude and apply a queue system according to procedures. Social, economic, and political conditions are relatively conducive, although stronger outreach is needed to improve public understanding of service procedures and requirements.

Keywords: *Implementation, Policy, Sub-District, PATEN, Gunung Sindur*

Pendahuluan

Salah satu fungsi pemerintahan adalah melaksanakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bagian dari tugas utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan alat pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, akuntabel, serta transparan. Sehingga dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang baik, organisasi birokrasi harus bersikap profesional dan bertanggung jawab kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Stevani dan Rizky, 2024).

Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan Negara yakni kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, transparan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat agar kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat terus terjaga (Juliansari et al., 2022).

Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik, akan dapat memperbaiki legitimasi. Dengan membaiknya pelayanan publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan masyarakat pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Di Indonesia, bukan hanya pemerintah pusat yang berusaha memperbaiki kualitas pelayanan publik, tetapi setiap daerah juga diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga peran pemerintah sebagai pemberi layanan publik

dapat berjalan lebih baik dan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang nantinya akan mempermudah dalam mengembangkan kemampuan dalam mencapai kemajuan bersama (Asmunif dan Rodiyah, 2024).

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan. Dalam struktur pemerintahan Indonesia, Kecamatan merupakan bagian dari sistem pemerintahan yang memiliki kedudukan strategis serta menjalankan fungsi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengelolaan administrasi pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, kecamatan dapat dipandang sebagai garda terdepan dalam pelaksanaan pelayanan publik sekaligus menjadi tolak ukur kinerja pemerintah daerah di tingkat lokal, (Syafira, 2025).

Kewenangan Kecamatan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian pelimpahan wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi. Atas dasar hal tersebut, kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis. Hal ini menempatkan Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik yang memerlukan dukungan semua pihak agar berjalan optimal. Kualitas layanan pun diharapkan meningkat setelah Kecamatan berstatus perangkat daerah, sejalan dengan tujuan otonomi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan melalui pemberdayaan dan penyediaan layanan publik (Ardiansyah & Amri, 2025).

Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat artinya cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan (Surbini et al., 2024).

Pemerintah Kabupaten Bogor merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah menjalankan kebijakan PATEN di seluruh kecamatan. Secara administratif Kabupaten Bogor terdiri dari 40 Kecamatan dengan ratusan kelurahan. Kecamatan Gunung Sindur merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bogor yang telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan ini terletak di bagian ujung sebelah utara Kabupaten Bogor dengan jarak sekitar 31 km dari pusat pemerintahan Kabupaten. Secara administratif, Kecamatan Gunung Sindur terdiri dari 10 desa, yaitu Desa Gunung Sindur, Cibinong, Cibadung, Curug, Jampang, Padurenan, Pengasinan, Cidokom, Rawa Kalong dan Pabuaran. Dengan jarak yang relatif jauh dari pusat Kabupaten Bogor, penerapan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur dimaksudkan untuk mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan maupun nonperizinan di tingkat kecamatan, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke pusat kabupaten untuk mengurus beberapa keperluan administrasi.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur pada syarat teknis yang meliputi sarana dan prasarana pada dasarnya telah tersedia, seperti loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengelolaan data dan informasi,

tempat penanganan pengaduan, tempat piket dan ruang tunggu. Meskipun sarana dan prasarana PATEN di Kecamatan Gunung Sindur secara umum telah tersedia dan dinyatakan lengkap, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) karena di Kecamatan Gunung Sindur masih dihadapkan pada keterbatasan ruang tunggu yang dirasa kurang luas, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi. Keberadaan sarana dan prasarana seharusnya tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan aspek fisik semata, tetapi juga sebagai bagian dari proses implementasi kebijakan yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur, berbagai jenis pelayanan administrasi yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari menjadi bagian penting dalam mengukur keberhasilan implementasinya. Pelayanan administrasi tersebut berkaitan dengan pengurusan administrasi kependudukan dan berbagai surat keterangan yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya PATEN di Kecamatan Gunung Sindur masih ditemukan kondisi di mana persyaratan administrasi belum sepenuhnya dipahami oleh pemohon, sehingga berkas belum dapat diproses secara langsung dan pelayanan harus ditunda sampai persyaratan dilengkapi. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PATEN tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan tersebut dijalankan dan dipahami dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Gambar 1 PATEN di Kecamatan Gunung Sindur



Sumber: Hasil Observasi, 2025

Permasalahan semacam ini, tentu membuat petugas pelayanan dan pemangku kebijakan di kantor Kecamatan Gunung Sindur harus mengupayakan solusi terbaik agar permasalahan semacam ini tidak kembali terulang, sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung lebih efektif, efisien dan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur.

Metode Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor, sebagai salah satu wilayah yang telah menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial secara alamiah dan mendetail, terutama dalam memahami dinamika pelaksanaan kebijakan dari perspektif berbagai aktor yang terlibat.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Informan dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, seperti memiliki kapasitas, pemahaman dan kepercayaan diri yang cukup untuk memberikan informasi sesuai topik yang dikaji. Informan terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kasi Pemerintahan, Petugas Loker dan Masyarakat Umum Pengguna Layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi metode, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019), pengumpulan data merupakan tahapan utama dalam proses penelitian, karena inti dari penelitian adalah memperoleh data yang valid. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Teknik-teknik ini dipilih karena dianggap mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara mendalam dan komprehensif.

Analisis data menggunakan model Bogdan dalam Sugiyono (2019) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan enam variabel utama yang saling berkaitan menurut Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2012) yaitu, standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, disposisi atau sikap pelaksana dan lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Uji keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Dalam hal ini peneliti berusaha mengecek kembali data yang diperoleh melalui wawancara. Data yang dimaksudkan adalah saling crosscheck data-data yang telah dikumpulkan hasil dari pengamatan, dokumentasi permasalahan yang ada di lapangan dan akan dikorelasikan dengan hasil wawancara yang dimaksudkan yaitu hasil wawancara dari beberapa pihak.

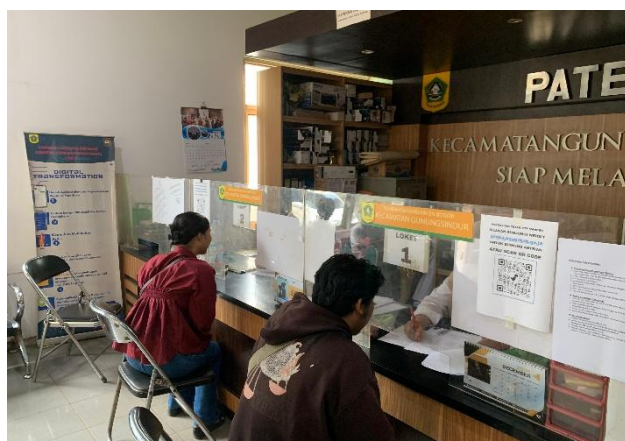
Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan bentuk pelayanan publik di tingkat Kecamatan yang berperan sebagai garda terdepan pemerintahan daerah. Dalam penelitian ini, PATEN dilaksanakan di Kecamatan Gunung Sindur sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, dengan tujuan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan administrasi dalam satu tempat agar pelayanan menjadi lebih mudah, cepat dan efisien.

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa standar dan sasaran kebijakan dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur telah dipahami secara cukup jelas oleh aparatur sebagai pelaksana kebijakan. Aparatur Kecamatan memahami bahwa kebijakan PATEN bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat, mempermudah prosedur, serta meningkatkan efektivitas pelayanan di tingkat Kecamatan. Namun demikian, pemahaman tersebut juga disertai dengan kesadaran terhadap batas kewenangan Kecamatan, sehingga pelaksanaan standar kebijakan disesuaikan dengan kebijakan yang dilimpahkan oleh pemerintah kabupaten.

Gambar 2 Masyarakat Menggunakan Layanan PATEN



Sumber: Hasil Observasi, 2025

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kejelasan standar dan sasaran kebijakan telah menjadi pedoman dalam pelaksanaan PATEN, tetapi pencapaiannya sangat bergantung pada ruang lingkup kewenangan yang dimiliki Kecamatan. Standar pelayanan diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Kecamatan, dengan fokus pada layanan administrasi kependudukan yang paling dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, standar kebijakan tidak hanya dipahami secara normatif, tetapi juga diimplementasikan secara kontekstual sesuai dengan kapasitas aparatur dan kondisi sosial masyarakat setempat. Berdasarkan indikator standar dan sasaran kebijakan dalam model implementasi Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur dapat dikatakan telah berjalan sesuai dengan arah kebijakan yang ditetapkan. Kejelasan tujuan kebijakan, pemahaman aparatur terhadap standar pelayanan, serta kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat menunjukkan bahwa kebijakan telah diimplementasikan dengan cukup baik.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor krusial dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan PATEN meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, serta sarana dan

prasarana pelayanan. Keberadaan sumber daya tersebut menjadi penopang utama agar pelayanan administrasi dapat dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Gambar 3 Sarana dan Prasarana



Sumber: Hasil Observasi, 2025

Dari aspek sumber daya manusia, aparat Kecamatan Gunung Sindur dinilai telah siap dan memahami alur pelayanan PATEN sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Aparatur menjalankan tugas berdasarkan pembagian peran yang jelas dan bekerja secara terkoordinasi, sehingga pelayanan dapat berjalan tertib dan berkesinambungan. Dari sisi anggaran, seluruh kebutuhan operasional pelayanan PATEN didukung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), sehingga masyarakat tidak dikenakan biaya dalam mengakses pelayanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan anggaran telah memberikan jaminan keberlangsungan pelayanan publik tanpa membebani masyarakat.

Dari sisi sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan pada dasarnya telah tersedia dan mampu menunjang proses pelayanan PATEN, seperti loket pelayanan, tempat pemrosesan berkas dan ruang tunggu. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa keterbatasan ruang tunggu masih memengaruhi tingkat kenyamanan masyarakat ketika jumlah pemohon meningkat. Dengan demikian, berdasarkan indikator sumber daya dalam model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur telah didukung oleh ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dari sisi aparat maupun dukungan anggaran daerah. Sarana dan prasarana pelayanan secara umum telah mampu menunjang pelaksanaan pelayanan, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kenyamanan fasilitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi pemanfaatan dan penguatan sumber daya pendukung menjadi faktor penting agar tujuan kebijakan PATEN dapat dicapai secara lebih efektif dan berkelanjutan.

3. Komunikasi antar Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur telah dilakukan melalui koordinasi internal dan lintas organisasi. Komunikasi internal antaraparatur dilaksanakan

melalui forum formal seperti briefing yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, evaluasi pelaksanaan pelayanan, serta pembahasan kendala yang dihadapi di lapangan. Pola komunikasi ini berperan dalam menjaga konsistensi pemahaman aparatur terhadap standar dan tujuan kebijakan PATEN agar pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai ketentuan.

Gambar 4 Koordinasi dengan Kelurahan/Desa



Sumber: Kecamatan Gunung Sindur, 2025

Komunikasi lintas organisasi dalam implementasi kebijakan PATEN dilakukan secara berjenjang dari Kecamatan kepada kelurahan atau desa untuk selanjutnya diteruskan kepada masyarakat melalui RT dan RW. Penyampaian informasi kebijakan dan perubahan prosedur pelayanan didukung oleh penggunaan media komunikasi berbasis digital seperti WhatsApp dan Instagram Kecamatan. Pola komunikasi yang bersifat top-down ini menunjukkan adanya upaya aparatur Kecamatan dalam memastikan informasi kebijakan dapat tersampaikan secara luas, meskipun efektivitasnya masih bergantung pada peran aktif aparatur kelurahan/desa serta tingkat partisipasi masyarakat dalam menerima dan memahami informasi yang disampaikan.

Dengan demikian, berdasarkan indikator komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana dalam model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur telah didukung oleh koordinasi antaraparatur dan mekanisme komunikasi lintas organisasi yang berjalan cukup baik. Namun, efektivitas komunikasi kebijakan masih memerlukan penguatan, khususnya dalam penyampaian informasi yang lebih detail dan mudah dipahami oleh masyarakat. Peningkatan kualitas sosialisasi dan variasi media komunikasi menjadi penting agar pemahaman masyarakat terhadap kebijakan PATEN dapat meningkat secara merata dan mendukung pencapaian tujuan kebijakan secara optimal.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, agen pelaksana kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur telah memiliki struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas sesuai dengan Peraturan Bupati Bogor Nomor 25 Tahun 2014 tentang uraian

tugas personil PATEN. Kejelasan struktur dan tugas tersebut menjadi pedoman bagi aparatur dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara tertib, terarah dan sesuai prosedur.

Struktur agen pelaksana dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur melibatkan petugas informasi, petugas loket atau penerima berkas, serta petugas operator yang masing-masing memiliki fungsi dan kewenangan berbeda. Pembagian peran tersebut memungkinkan pelayanan berjalan secara berjenjang, dimulai dari pemberian informasi, pemeriksaan kelengkapan berkas, hingga proses verifikasi dan pengolahan administrasi sesuai jenis layanan. Pola kerja yang berlapis ini menunjukkan bahwa agen pelaksana memahami batas kewenangannya masing-masing serta mampu menerjemahkan kebijakan PATEN ke dalam tindakan administratif yang sistematis dan terkoordinasi.

Dengan demikian, berdasarkan indikator karakteristik agen pelaksana dalam model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur telah didukung oleh karakteristik agen pelaksana yang sesuai dengan regulasi dan struktur organisasi yang berlaku. Kejelasan pembagian tugas, pemahaman batas kewenangan, serta pola kerja yang terstruktur memungkinkan kebijakan diterjemahkan secara efektif ke dalam praktik. Kondisi ini menunjukkan bahwa karakteristik agen pelaksana menjadi faktor pendukung penting dalam pelaksanaan kebijakan PATEN secara terarah dan berkelanjutan.

5. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa disposisi atau sikap para pelaksana dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur telah diarahkan pada pemberian pelayanan yang ramah, sopan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aparatur Kecamatan dalam menjalankan pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur serta menerapkan prinsip pelayanan publik seperti 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun). Sikap tersebut mencerminkan adanya komitmen aparatur untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan.

Disposisi pelaksana juga tercermin dari komitmen aparatur dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan melalui penerapan standar pelayanan serta evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala. Aparatur berupaya menjaga integritas, profesionalisme dan keadilan dalam pelayanan dengan cara melakukan koordinasi dan diskusi apabila ditemukan kendala di lapangan. Selain itu, penggunaan sistem nomor antrian dalam pelayanan menunjukkan adanya upaya untuk menjamin kesetaraan dan menghindari perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sikap pelaksana tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dibentuk melalui mekanisme kerja dan budaya organisasi yang mendukung pelayanan publik yang adil.

Dengan demikian, berdasarkan indikator disposisi atau sikap para pelaksana dalam model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur telah didukung oleh sikap aparatur yang relatif positif dan berorientasi pada

pelayanan masyarakat. Penerapan prinsip pelayanan yang adil, ramah dan sesuai prosedur menunjukkan bahwa pelaksana kebijakan memiliki komitmen untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Disposisi pelaksana tetap dipengaruhi oleh kondisi situasional dan dinamika pelayanan di lapangan, sehingga konsistensi sikap dan profesionalisme aparatur perlu terus dijaga agar implementasi kebijakan PATEN dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

6. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik merupakan faktor eksternal yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, lingkungan eksternal di Kecamatan Gunung Sindur secara umum bersifat kondusif dan mendukung pelaksanaan kebijakan PATEN. Masyarakat menunjukkan respons yang positif terhadap kebijakan tersebut dan menjadikannya sebagai sarana utama dalam mengurus administrasi, khususnya karena pelayanan dinilai lebih terarah dan alurnya lebih jelas dibandingkan sebelumnya.

Dari aspek lingkungan sosial, perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman, serta kebiasaan masyarakat memengaruhi tingkat pemahaman terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan. Sebagian masyarakat telah terbiasa mengurus administrasi sehingga memahami alur pelayanan dengan baik, sementara sebagian lainnya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut karena baru pertama kali memanfaatkan layanan PATEN. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor sosial lebih berpengaruh pada variasi kesiapan dan literasi administratif masyarakat, bukan pada penolakan terhadap kebijakan. Aparatur Kecamatan merespons kondisi tersebut dengan pendekatan pelayanan yang lebih komunikatif dan adaptif agar kebijakan tetap dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dari sisi lingkungan ekonomi dan politik, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur tidak dipengaruhi oleh tekanan politik maupun kepentingan tertentu, sehingga pelayanan dapat dijalankan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Tidak adanya pungutan biaya pelayanan menunjukkan bahwa kondisi ekonomi masyarakat tidak menjadi penghambat dalam mengakses layanan administrasi. Dengan demikian, berdasarkan indikator lingkungan sosial, ekonomi dan politik dalam model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Gunung Sindur didukung oleh lingkungan eksternal yang relatif stabil dan kondusif. Namun demikian, peningkatan strategi penyampaian informasi dan literasi administratif masyarakat tetap diperlukan agar kebijakan dapat dipahami dan dirasakan manfaatnya secara lebih merata.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan PATEN telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut terlihat dari masih adanya keterbatasan sarana dan

prasarana pelayanan serta belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. Adapun kesimpulan penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan
Standar dan sasaran kebijakan PATEN telah dipahami oleh aparaturnya pelaksana dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, khususnya dalam mendekatkan dan mempermudah pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.
2. Sumber daya
Sumber daya manusia dan dukungan anggaran dalam pelaksanaan PATEN sudah memadai, namun sarana dan prasarana pelayanan, khususnya ruang tunggu, masih perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan masyarakat.
3. Komunikasi antar organisasi
Komunikasi antarorganisasi dan kepada masyarakat telah dilakukan melalui koordinasi internal, desa/kelurahan, serta media sosial, namun belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami kelengkapan persyaratan pelayanan.
4. Karakteristik agen pelaksana
Agen pelaksana kebijakan PATEN telah memiliki pembagian tugas dan kewenangan yang jelas serta menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
5. Disposisi atau sikap pelaksana
Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan PATEN menunjukkan sikap ramah, responsif dan tidak diskriminatif, sehingga mendukung kelancaran pelayanan.
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik
Lingkungan sosial, ekonomi dan politik di Kecamatan Gunung Sindur secara umum mendukung implementasi kebijakan PATEN, meskipun perbedaan latar belakang masyarakat memengaruhi tingkat pemahaman terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ardiansyah, A., & Amri, P. (2025). Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bunga Raya Kabupaten Siak. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 140-153. <https://doi.org/10.25299/JMP.2025.21672>
- Asmunif, & Rodiyah, I. (2024) Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. <https://doi.org/10.21070/ups.6241>
- Juliansari, M., Handrisal, H., & Winarti, N. (2022). *Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji)*.

-
- Stevani, F., & Rizky, R. N. (2024). Implementasi Kebijakan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)*, 4(1), 29-36. <https://doi.org/10.30596/japk.v4i1.19659>
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, cv.
- Surbini, Z., & Yamin, A. (2024). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7(10). <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i10.6175>
- Syafira, A. (2025). Tugas Camat Dalam Pelaksanaan Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Administrasi Desa Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).