



ANALISIS EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN GUGUK PANJANG KOTA BUKITTINGGI DALAM PERSPEKTIF EKONOMI PUBLIK

Rayuni

Universitas Islam Negeri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi

email : rayuni24januari@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine and analyze the effectiveness of the Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) in Guguk Panjang District, Bukittinggi City, within a public economics framework. PATEN is a public service innovation focused on simplifying procedures, increasing legal certainty, and saving time and money in resolving public administrative matters. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques including field observations, in-depth interviews with officials and service users, and analysis of related documents. The results revealed that the implementation of PATEN in Guguk Panjang District has generally been quite effective, as reflected in the increased speed of service, affordability, and level of public satisfaction with the services provided. However, service effectiveness still faces several obstacles, including limitations in the number and competence of human resources, the availability of infrastructure, and the suboptimal use of information technology. From a public economics perspective, the effectiveness of integrated administrative services has implications for efficient resource allocation, reduced transaction costs borne by the public, and increased public trust in local government officials. Furthermore, effective service delivery contributes to the local economic climate by streamlining public administration, which in turn stimulates broader economic activity. Therefore, strategic steps are needed to improve the capacity of government officials, modernize technology-based service systems, and strengthen transparent and accountable governance to achieve responsive, efficient, and sustainable public services.*

Keywords: *Effectiveness, Integrated Administrative Services (PATEN), Public Economy*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi dalam kerangka ekonomi publik. PATEN merupakan inovasi pelayanan publik yang difokuskan pada penyederhanaan prosedur, peningkatan kepastian hukum, serta efisiensi waktu dan biaya dalam penyelesaian urusan administrasi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan aparatur serta masyarakat pengguna layanan, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Guguk Panjang secara umum telah berjalan cukup efektif, yang tercermin dari peningkatan kecepatan pelayanan, keterjangkauan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meski demikian, efektivitas layanan masih menghadapi sejumlah hambatan, antara lain keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Dalam perspektif ekonomi publik, efektivitas pelayanan administrasi terpadu berimplikasi pada efisiensi alokasi sumber daya, penurunan biaya transaksi yang ditanggung masyarakat, dan peningkatan kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintah daerah. Lebih jauh, pelayanan yang efektif turut mendukung iklim ekonomi lokal dengan memperlancar kegiatan administrasi masyarakat, yang pada gilirannya mendorong aktivitas ekonomi secara lebih luas. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa peningkatan kapasitas aparatur, modernisasi sistem pelayanan berbasis teknologi, serta penguatan tata kelola yang transparan dan akuntabel guna mewujudkan pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), Ekonomi Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud konkret dari peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat (Subagdja et al., 2024). Hal ini sejalan

dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan transparan. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan kinerja birokrasi yang efektif sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Rahman & Musmulyadi, 2021). Dalam era modern, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih responsif semakin meningkat, sehingga diperlukan inovasi dalam sistem birokrasi agar dapat menjawab kebutuhan tersebut (Pratiwi et al., 2025).

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Ardiansyah et al., 2025). Program ini hadir dengan tujuan menyederhanakan prosedur birokrasi, memberikan kepastian hukum, mengefisienkan waktu serta biaya, dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Landasan yuridis pelaksanaan PATEN tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang mengatur penyelenggaraan pelayanan berbasis kecamatan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan adanya PATEN, urusan administrasi yang sebelumnya berbelit diharapkan dapat diselesaikan lebih sederhana, praktis, dan terjangkau.

Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi merupakan salah satu wilayah yang telah menerapkan PATEN dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Kehadirannya diharapkan mampu memberikan manfaat nyata, baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kinerja pelayanan. Namun, implementasi PATEN tidak terlepas dari sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten, minimnya sarana dan prasarana pendukung, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah, yang menekankan pentingnya peran kecamatan sebagai perangkat daerah dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam perspektif ekonomi publik, efektivitas pelayanan administrasi terpadu tidak hanya diukur dari sisi teknis atau administratif, tetapi juga dari kontribusinya terhadap efisiensi alokasi sumber daya, pengurangan biaya transaksi masyarakat, serta penguatan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah (Zein et al., 2025).

Pelayanan publik yang efektif akan menciptakan iklim yang kondusif bagi kegiatan ekonomi lokal, karena urusan administrasi yang lebih cepat dan mudah akan mendorong kelancaran berbagai aktivitas ekonomi masyarakat (Hasibuan et al., 2025). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi dalam bingkai ekonomi publik. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai tingkat efektivitas PATEN, faktor-faktor penghambat yang muncul dalam implementasinya, serta langkah-langkah strategis yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan sehingga lebih responsif, efisien, dan berdaya guna bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis eksplanatif yaitu penelitian yang menjelaskan sejauh mana hubungan variabel dependen dan variabel independen terjadi (Supomo dan Indrianto, 2022:26). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran sekaligus menganalisis efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi dalam perspektif ekonomi publik. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada fokus penelitian yang lebih menekankan pemahaman mendalam terkait mekanisme, kendala, serta implikasi penyelenggaraan PATEN baik bagi masyarakat maupun pemerintah daerah.

Kegiatan penelitian dilakukan di Kantor Camat Guguk Panjang Kota Bukittinggi, yang menjadi pelaksana program PATEN. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu,

meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis hasil, hingga penyusunan laporan akhir. Jenis dan Sumber Data Sumber data yang digunakan meliputi:

1. Data primer, yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan aparat kecamatan, pegawai penyelenggara layanan, serta masyarakat sebagai pengguna PATEN.
2. Data sekunder, berupa dokumen resmi, laporan kegiatan, peraturan perundang-undangan yang relevan (UU No. 25 Tahun 2009, UU No. 23 Tahun 2014, dan Permendagri No. 4 Tahun 2010), serta literatur terkait pelayanan publik maupun ekonomi publik.

Teknik Pengumpulan Data yaitu Observasi, yakni pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi di kecamatan. Wawancara, yang dilakukan secara mendalam dengan aparatur kecamatan dan masyarakat untuk menggali persepsi, pengalaman, serta hambatan yang dirasakan. Studi dokumentasi, melalui penelaahan arsip, laporan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tiga langkah utama: Reduksi data, yakni proses pemilihan, peringkasan, serta pemusatan data pada informasi yang relevan dengan penelitian. Penyajian data, berupa uraian deskriptif, tabel, maupun bagan yang mempermudah pemahaman hasil penelitian. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, untuk merumuskan temuan penelitian dan memastikan kesesuaiannya dengan fokus kajian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Guguk Panjang

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan, wawancara, dan penelaahan dokumen, pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Guguk Panjang secara keseluruhan dapat dinilai cukup efektif. Hal ini ditunjukkan melalui beberapa indikator, yaitu: Kecepatan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sistem sebelumnya, sehingga masyarakat tidak lagi menghadapi prosedur administrasi yang berbelit-belit. Biaya layanan yang lebih terjangkau, karena seluruh proses administrasi dipusatkan di kecamatan sehingga mampu mengurangi beban transportasi dan menghindari pungutan tambahan. Kepuasan masyarakat meningkat, terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan pelayanan menjadi lebih mudah, terbuka, dan akuntabel. Kendati demikian, efektivitas layanan masih terkendala beberapa hal, terutama pada aspek sumber daya manusia yang belum merata kompetensinya, serta fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, peralatan, dan jaringan internet yang belum sepenuhnya memadai. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga masih terbatas, sehingga sebagian pelayanan tetap dilakukan secara manual.

Faktor Penghambat Penyelenggaraan PATEN

Hasil wawancara dengan aparat kecamatan menunjukkan adanya beberapa hambatan utama, antara lain:

1. Keterbatasan sumber daya manusia, baik dari sisi jumlah maupun kualitas. Beberapa pegawai masih kesulitan dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital sehingga memperlambat proses.
2. Minimnya sarana dan prasarana, misalnya komputer, jaringan internet, serta fasilitas ruang pelayanan yang sederhana.
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga sebagian warga belum memahami alur layanan melalui PATEN.
4. Terbatasnya anggaran, yang berdampak pada belum maksimalnya penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi modern.

Pembahasan dalam Perspektif Ekonomi Publik

Dari sudut pandang ekonomi publik, penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Guguk Panjang memberikan beberapa dampak signifikan, di antaranya: Efisiensi penggunaan sumber

daya, karena PATEN mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga masyarakat. Pengurangan biaya transaksi, sebab pelayanan terpusat di kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya perjalanan tambahan ataupun pungutan informal. Meningkatkan kepercayaan publik, karena adanya keterbukaan prosedur pelayanan yang lebih transparan. Mendorong perekonomian lokal, melalui kelancaran proses administrasi seperti perizinan usaha dan kependudukan, yang berkontribusi terhadap aktivitas ekonomi masyarakat. Walaupun memberikan dampak positif, efektivitas PATEN perlu terus diperkuat. Upaya strategis yang perlu dilakukan mencakup peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, pengembangan layanan berbasis teknologi informasi, perbaikan sarana prasarana, serta pengelolaan anggaran yang lebih efisien agar pelayanan publik semakin optimal.

KESIMPULAN

Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi pada dasarnya sudah menunjukkan efektivitas yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya kecepatan pelayanan, biaya yang lebih terjangkau, serta tingginya tingkat kepuasan masyarakat. Dari sudut pandang ekonomi publik, keberadaan PATEN juga memberikan dampak positif berupa efisiensi dalam penggunaan sumber daya, berkurangnya biaya transaksi, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah, serta dukungan terhadap kelancaran aktivitas ekonomi lokal. Meskipun demikian, implementasi PATEN masih menemui beberapa kendala. Hambatan yang muncul meliputi keterbatasan jumlah dan kualitas aparatur, fasilitas pendukung yang belum memadai, pemanfaatan teknologi informasi yang masih terbatas, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keterbatasan anggaran. Berbagai permasalahan tersebut perlu segera diatasi agar tujuan utama dari penyelenggaraan PATEN dapat tercapai secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, A., Amri, P., & Riau, U. I. (2025). *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bunga JMP: Jurnal Mahasiswa Pemerintahan ditingkat kecamatan menjadi lebih dibutuhkan perannya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan p. 140–153.*
- Hasibuan, F. H., Fitri Siagian, K., & Wahyudi Zein, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(12), 481–486. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15683326>
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I. S., & Saputra, B. (2025). Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(June), 38–44.
- Rahman, S., & Musmulyadi. (2021). Integrasi Good Attitude dan Excellent Service dalam Mewujudkan Good Government Governance. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 19–33.
- Subagdja, O., Bhakti, M. T. P., & Seran, G. G. (2024). Peran Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Sekretaris Daerah di Wali Kota Depok. *Karimah Tauhid*, 3(3), 2826–2831. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i3.12504>
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136–147. <https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JIMaKeBiDi>