

# EVALUASI PROSES PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TANAH SAREAL KOTA BOGOR

Intania Lestari<sup>1</sup>, Gotfridus Goris Seran<sup>2</sup>, Berry Sastrawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Djuanda Bogor, [intanialestari48@gmail.com](mailto:intanialestari48@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Djuanda Bogor, [ggseran@unida.ac.id](mailto:ggseran@unida.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Djuanda Bogor, [berry.sastrawan@unida.ac.id](mailto:berry.sastrawan@unida.ac.id)

---

## ABSTRAK

Evaluasi proses menilai aktivitas tetap berjalan efektif serta efisien melalui pencatatan kemajuan pegawai dengan menilai kinerjanya untuk memastikan kualitas program dan layanan tepat waktu proses layanan. Berdasarkan observasi langsung, proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor masih belum efektif dan efisien ditandai dengan kurangnya kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan jam kantor dan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditenggatkan sehingga berdampak pada alur pelayanan menjadi terhambat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis evaluasi proses program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor, mengetahui faktor penghambat dan upaya dalam mengatasi hambatan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data berdasarkan data primer melalui observasi lapangan, kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder melalui dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan hitungan *Weight Mean Score* (WMS). Hasil Penelitian ini menunjukkan evaluasi proses program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor memperoleh nilai dari responden pegawai 4,59 yang berarti sangat baik sedangkan dari responden masyarakat 4,02 yang berarti baik dapat ditinjau dari kemampuan pegawai menyelesaikan pelayanan dan penerapan pelayanan yang gratis, namun perihal kemampuan pegawai dalam kedisiplinan waktu masih belum tertib ditandai dengan adanya pegawai yang beristirahat di jam kantor serta proses pelayanannya belum sesuai dengan waktu yang ditentukan.

**Kata Kunci:** Evaluasi Program, Evaluasi Proses, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Efektif, Efisien.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik diterapkan dalam upaya penyempurnaan keperluan masyarakat akan kependudukan administrasi (G.G.Seran, dkk, 2020). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan ini diterbitkan agar dapat mengoptimalkan peran Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui penciptaan kondisi yang kondusif dalam pemrosesan dokumen.

Menurut Peraturan Wali (PERWALI) Kota Bogor Nomor 44 tahun 2019, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dalam satu tempat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor diterapkan sejak tahun 2017 ditandai dengan dikeluarkan Surat Keputusan Camat Tanah Sareal Nomor 138/31-Tansar tentang Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal terdiri dari 12 unit pelayanan diantaranya surat keterangan waris, kepengurusan KTP, pengurusan KK, surat pindah, surat pembuatan akte kelahiran, surat pengantar SKCK, rekomendasi surat izin keramaian (sosial), rekomendasi surat izin keramaian (komersial), dispensasi nikah, legalisir, surat pembuatan akte kematian dan surat keterangan tidak mampu. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor yang sudah diproses selama kurun waktu 3 bulan, dari agustus hingga Oktober 2022 berjumlah 8.179 dengan rata rata pelayanan perharinya adalah 112 pelayanan. Pelayanan menjadi berkualitas apabila dalam prosesnya efektif dan efisien, namun berdasarkan observasi langsung dilapangan sudah cukup efektif dan efisien, namun kurangnya

kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan jam kantor dan terkadang pelayanan yang diberikan tidak memenuhi tenggat waktu yang ditentukan sehingga mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat dan selalu mengalami antrian masyarakat yang panjang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Metode penarikan sampel terkategori *nonprobability sampling* menggunakan *sampling aksidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan objek penelitian secara tidak sengaja ditemui di lokasi penelitian. Teknik *sampling aksidental* dipilih sebab kemudahan, hemat waktu dan biaya. Penentuan ukuran sampel melalui populasi telah diketahui, selanjutnya jumlah menggunakan rumus Yamane (Sugiyono, 2017) sehingga hasil sampel penelitian terdiri dari pegawai 24 orang dan masyarakat 99 orang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu berdasarkan data primer serta data sekunder. Data primer melalui observasi lapangan, wawancara serta kuesioner dan data sekunder melalui dokumentasi. Pengolahan data berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner dengan teknik analisis data menggunakan rumus WMS (Weight Mean Score) dengan kriteria penilaian sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian serta pengolahan data tentang Evaluasi Proses Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor adalah sebagai berikut:

**Evaluasi Proses Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor**

Evaluasi Proses dapat diukur dalam 2 indikator yaitu indikator efektif dan indikator efisien dengan masing masing indikator memiliki 2 item pertanyaan.

Efektifitas: kemampuan pegawai menyelesaikan proses pelayanan dengan baik dan kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan jam kantor.

Efisien: pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan atau dijanjikan dan pelayanan dilakukan dengan tidak adanya biaya (gratis).

Adapun tanggapan responden tentang kemampuan pegawai menyelesaikan proses pelayanan dengan baik adalah sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Proses Pelayanan**

		Pegawai n: 24		Masyarakat N: 99	
Indikator	Item Pertanyaan	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Efektif	Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Proses Pelayanan	4,5	Sangat Baik	4,09	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dari 24 responden pegawai menunjukkan hasil rerata 4,5 yang berarti memiliki nilai yang sangat baik dan dari 99 responden masyarakat menunjukkan hasil rerata 4,09 yang berarti memiliki nilai yang baik. Berdasarkan observasi langsung di lapangan, pegawai mampu menyelesaikan proses pelayanan dengan baik ditinjau dari pemahaman dan ketelitiannya pegawainya yang sangat jarang terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen administrasi walaupun prosesnya sedikit terhambat karena kurangnya Sumber Daya Manusia di bagian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dijelaskan bahwa pegawai telah mampu menyelesaikan proses pelayanan dengan baik karena sudah paham

dan rata rata petugas pelayanan bekerja lebih dari 1 tahun sehingga menjadi terbiasa dan tidak saling mengandalkan satu sama lain antar pegawai sedangkan wawancara dengan masyarakat dijelaskan bahwa kemampuan pegawai sudah baik dalam menyelesaikan pelayanan dan terlihat sangat bisa mengendalikan setiap prosesnya. Adapun tanggapan responden tentang kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan jam kerja kantor yaitu sebagai berikut.

**Tabel 2**  
**Kemampuan Pegawai Bekerja sesuai dengan Jam Kerja Kantor**

		Pegawai n: 24		Masyarakat N: 99	
Indikator	Item Pertanyaan	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Efektif	Kemampuan Pegawai Bekerja sesuai dengan Jam Kerja Kantor	4,54	Sangat Baik	3,87	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dari 24 responden pegawai menunjukkan hasil rerata 4,54 yang berarti memiliki nilai yang sangat baik sedangkan dari 99 responden masyarakat, menunjukkan hasil rerata 3,87 yang berarti memiliki nilai yang baik.. Berdasarkan observasi langsung di lapangan, Kecamatan bukan hanya sekali terlihat sepi yang kenyataannya memang ada yang sedang bertugas di luar kantor terkhusus Camat yang sangat jarang berada di kantor Kecamatan. Jam kerja kantor Kecamatan Tanah Sareal adalah pukul 8 pagi sampai pukul 3 sore. Pegawai ada yang beristirahat di waktu jam kerja yaitu pukul 10 pagi hingga pukul 2 siang baru kembali ke Kantor. Ketidaksiplinan tersebut salah satu faktor yang membuat proses pelayanan menjadi terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dijelaskan bahwa pegawai selalu mengusahakan untuk selalu disiplin waktu namun memang beberapa pegawai

terkadang masih ada yang di luar kantor karena ada tugas lain, Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menjelaskan bahwa pegawai Kecamatan kurang disiplin karena baru datang di siang hari jadi harus menunggu untuk ditandatangani pegawai tersebut.

Adapun rekapitulasi indikator efektif adalah sebagai berikut.

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Indikator Efektif**

		Pegawai n: 24		Masyarakat N: 99	
Indikator	Item Pertanyaan	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Efektif	Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Proses Pelayanan	4,5	Sangat Baik	4,09	Baik
	Kemampuan Pegawai Bekerja sesuai dengan Jam Kerja Kantor	4,54	Sangat Baik	3,87	Baik
		4,52	Sangat Baik	3,98	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel diatas, indikator efektif memiliki nilai dari responden pegawai 4,52 yang berarti sangat baik dan responden masyarakat 3,98 yang berarti baik. Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal dalam hal kemampuan pegawai menyelesaikan proses pelayanan sudah berjalan dengan efektif namun perihal kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan jam kantor masih ada yang belum efektif ditinjau dari kedisiplinan pegawai yang sudah istirahat pada saat jam kerja kantor.

Adapun tanggapan responden tentang kesesuaian waktu adalah sebagai berikut.

**Tabel 4**  
**Kesesuaian Waktu**

		Pegawai n: 24		Masyarakat N: 99	
Indikator	Item Pertanyaan	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Efisien	Kesesuaian Waktu	4,54	Sangat Baik	3,89	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dari 24 responden pegawai menunjukkan hasil rerata 4,54 yang berarti memiliki nilai yang sangat baik sedangkan dari 99 responden masyarakat menunjukkan hasil rerata 3,89 yang berarti memiliki nilai yang baik. Berdasarkan observasi langsung di lapangan, Kecamatan selalu mengupayakan proses pelayanan dengan tanggap selaras dengan waktu yang ditenggat namun karena pegawainya yang terbatas membuat waktu pelayanan sedikit terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dijelaskan bahwa pegawai selalu mengusahakan untuk cepat menyelesaikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan aturannya namun justru masyarakatnya yang sudah dijanjikan pukul sekian malah tidak dengan tepat waktu mengambil dokumennya. Sedangkan hasil wawancara dengan masyarakat menjelaskan bahwa sewaktu mengurus pembuatan KK selesainya sehari dari pagi sampai sore baru selesai sehingga harus pulang dan menunggu dirumah terlebih dahulu padahal dijanjikan selesai siang namun ternyata belum selesai.

Adapun tanggapan responden tentang Kesesuaian biaya adalah sebagai berikut.

**Tabel 5**  
**Kesesuaian Biaya**

		Pegawai n: 24		Masyarakat N: 99	
Indikator	Item Pertanyaan	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Efisien	Kesesuaian Biaya	4,79	Sangat Baik	4,25	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dari 24 responden pegawai menunjukkan hasil rerata 4,79 yang berarti memiliki nilai yang sangat baik. Sedangkan dari 99 responden masyarakat menunjukkan hasil rerata 4,25 yang berarti memiliki nilai yang sangat baik. Berdasarkan observasi langsung di lapangan, perkembangan Kecamatan Tanah Sareal saat ini sudah tertib dalam mengikuti prosedur dan aturan dengan tidak adanya biaya (gratis) dalam pengurusan pelayanan. Pada beberapa tahun lalu lebih dari satu orang mengalami tindakan gratifikasi dari salah seorang pegawai Kecamatan yang dengan memberikan biaya administrasi sebagai syarat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara pegawai dijelaskan bahwa pegawai Kecamatan Tanah Sareal tidak pernah memungut biaya berapapun sebagai syarat biaya administrasi, seluruh pelayanan tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan hasil wawancara dengan masyarakat menjelaskan bahwa sewaktu mengurus pembuatan KTP tidak dikenakan biaya (gratis).

Adapun rekapitulasi indikator efisien adalah sebagai berikut.

**Tabel 6**  
**Rekapitulasi Indikator Efisien**

		Pegawai n: 24		Masyarakat N: 99	
Indikator	Item Pertanyaan	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Efisien	Kesesuaian Waktu	4,54	Sangat Baik	3,89	Baik
	Kesesuaian Biaya	4,79	Sangat Baik	4,25	Sangat Baik
		4,66	Sangat Baik	4,07	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel diatas, indikator efisien memiliki nilai dari responden pegawai 4,66 yang berarti sangat baik dan responden masyarakat 4,07 yang berarti baik. Efisiensi terkait waktu sudah diupayakan oleh petugas layanan namun karena kurangnya personil membuat pekerjaan menjadi terhambat dan sangat sering tidak sesuai dengan waktu yang ada pada prosedur dan aturan. Efisiensi terkait biaya sudah baik dilakukan oleh pegawai Kecamatan ditandai dengan tidak adanya tindak gratifikasi lagi seperti tahun tahun sebelumnya sehingga nama Kecamatan Tanah Sareal sudah kembali baik.

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi *Process Evaluation* (Evaluasi Proses) ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 7**

**Rekapitulasi Dimensi *Process Evaluation* (Evaluasi Proses)**

		Pegawai n: 24		Masyarakat N: 99	
No	Indikator	Rerata	Kriteria Penilaian	Rerata	Kriteria Penilaian
1	Efektif	4,52	Sangat Baik	3,98	Baik
2	Efisien	4,66	Sangat Baik	4,07	Baik
Dimensi <i>Process Evaluation</i> (Evaluasi Proses)		4,59	Sangat Baik	4,02	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

Pada tabel diatas, dimensi *Process Evaluation* (Evaluasi Proses) memiliki nilai dari responden pegawai 4,59 yang berarti sangat baik dan responden masyarakat 4,02 yang berarti baik. Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah cukup efektif dan efisien ditandai dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan, upaya pegawai menyelesaikan proses pelayanan agar sesuai dengan waktu yang ditentukan dan dijanjikan walaupun kurangnya pegawai menyebabkan terjadinya keterhambatan pekerjaan dan pelayanan yang gratis sudah diterapkan dengan baik namun perihal kemampuan pegawai dalam kedisiplinan waktu masih belum tertib ditandai dengan adanya pegawai yang beristirahat di jam kantor.

**Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor**

- a. Pegawai yang masih kurang disiplin dengan beristirahat dan keluar pada jam kerja kantor menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Kurang efektifnya karena dapat memperhambat proses pelayanan pada saat dimintai tandatangan pegawai yang mempunyai wewenang sehingga banyak masyarakat yang harus menunggu terlebih dahulu pegawai yang dibutuhkan

kembali ke kantor dan kurang efisiennya karena belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan prosedur dan aturan pelayanan dari Kecamatan.

- b. Pihak Kecamatan selalu berupaya dalam menyelesaikan alur pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditenggatkan atau dijanjikan walaupun terkadang tidak selalu sesuai namun masalahnya pun tak jarang terletak pada masyarakat pengguna layanan yang tidak mengambil dokumen yang sudah selesai diproses sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga dokumen menjadi menumpuk karena belum diambil oleh masyarakat.
- c. Sistem input dokumen bagian pelayanan kependudukan yang meliputi pengurusan KTP, pengurusan KK, surat pindah, surat pembuatan akte kelahiran dan surat pembuatan akte kematian tergantung pada jaringan internet yang lancar dan tidak jarang mengalami lambat jaringan sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.

**Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor**

- a. Sikap tegas pihak Kecamatan dalam mengatasi ketidakdisiplinan pegawai contohnya adalah pemberian teguran dan sanksi terhadap pegawai yang tidak disiplin serta pemberian penghargaan atau pengakuan terhadap pegawai yang kinerjanya baik dan disiplin sehingga dapat dijadikan sebagai motivasi untuk pegawai lainnya.
- b. Upaya terkait pelayanan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan dijanjikan adalah dengan memprioritaskan terlebih dahulu masyarakat yang lebih awal datang dan menuliskan pada kertas dokumen jam yang dijanjikan agar masyarakat tidak menunggu lagi dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur pegawai atas batas waktu yang telah dijanjikan kepada masyarakat serta permasalahan masyarakat yang terkadang tidak mengambil dokumen selesai sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan adalah dengan meminta

kontak masyarakat untuk dapat dihubungi apabila proses pelayanan sudah selesai agar segera diambil.

- c. Menjamin akses internet atau wifi Kecamatan lancar sehingga tidak terhambat dalam proses penginputan pelayanan akibat jaringan yang tidak lancar.

## KESIMPULAN

Dimensi *Process Evaluation* (Evaluasi Proses) memiliki nilai dari responden pegawai 4,59 yang berarti sangat baik sedangkan responden masyarakat 4,02 yang berarti baik. Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) cukup efektif dan efisien ditandai dari kemampuan pegawai menyelesaikan pelayanan dan penerapan pelayanan yang gratis, namun perihal kemampuan pegawai dalam kedisiplinan waktu masih belum tertib ditandai dengan adanya pegawai yang beristirahat di jam kantor serta proses pelayanan yang belum sesuai dengan waktu yang ditentukan. Faktor penghambat proses pelayanan yaitu perihal kemampuan pegawai dalam mendisiplinkan waktu, masyarakat yang tidak mengambil dokumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan keterlambatan jaringan internet pada saat penginputan yang dengan demikian upaya untuk mengatasi keterhambatan tersebut dengan ketegasan pemerintah Kecamatan memberi teguran, menyantumkan kontak masyarakat yang dapat dihubungi dan menjamin akses internet lancar.

Adapun saran dalam evaluasi proses pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Tanah Sareal yaitu:

1. Pemerintah Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor dapat meningkatkan ketegasan untuk pegawainya yang belum disiplin dengan contoh memberi teguran dan sanksi terhadap pegawai yang tidak disiplin serta pemberian penghargaan atau pengakuan terhadap pegawai yang kinerjanya baik dan disiplin .
2. Pegawai mampu memprioritaskan terlebih dahulu masyarakat yang lebih awal datang dan menuliskan pada kertas dokumen jam yang dijanjikan agar

masyarakat tidak menunggu lagi serta terkait permasalahan masyarakat yang terkadang tidak mengambil dokumen selesai sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan adalah dengan meminta kontak masyarakat untuk dapat dihubungi apabila proses pelayanan sudah selesai agar segera diambil agar pelayanan menjadi lebih efektif.

3. Pemerintah Kecamatan Tanah Sareal dapat meningkatkan akses internet agar selalu lancar dan tidak terjadi keterhambatan akibat jaringan yang kurang lancar.

## REFERENSI

- Gotfridus Goris Seran, dkk. 2020. *Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency, International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, Vol. 54 No. 5.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bogor Nomor 44 Tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada camat untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.