

ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN TAKTAKAN MENGGUNAKAN PERSPEKTIF GEORGE C. EDWARD

Anisah Muslimah¹⁾, Fathiyya Firas Sudrajat²⁾, Suwarsih Nur Piana³⁾

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) policy at Taktakan Sub-district, Serang City. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation involving PATEN service officers. Drawing on George C. Edward III's implementation theory, findings indicate that PATEN implementation has been running adequately across four variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Supporting factors include clear SOPs and digital information systems, while limiting factors include insufficient staffing during peak demand and occasional internet network disruptions affecting service efficiency.

Keywords: policy implementation; public service; PATEN; sub-district administration; Edward III

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan yang paling dirasakan langsung oleh masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, kecamatan berperan strategis sebagai ujung tombak pemerintahan yang dituntut melakukan transformasi tata kelola seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas dan akuntabilitas pelayanan (Putra & Rahman, 2025). Sebagai respons atas kebutuhan tersebut, pemerintah menerbitkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010, yakni penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan secara terintegrasi mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen dalam satu lokasi pelayanan (Putra & Rahman, 2025).

Kecamatan Taktakan merupakan salah satu dari enam kecamatan di Kota Serang, Provinsi Banten. Sebagai kecamatan dengan wilayah yang luas dan penduduk yang cukup banyak, Taktakan menjadi salah satu titik pelayanan publik yang memiliki volume permintaan tinggi. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut tercermin dari data registrasi PATEN tahun 2025 pada Tabel 1 ini.

Tabel 1. Rekap Registrasi Pelayanan PATEN Kecamatan Taktakan Tahun 2025

No	Nama Register	Keperluan	Total Pemohon
1	SKTM	BPJS	872
		Berobat	532
		KIP/PIP	83
		Keringanan Pelunasan Rumah	1
		Keringanan Denda PLN	1
		Bantuan Bedah Rumah/RLTH	3
		Bantuan PKH	2
		BPJS PBI	873
		BAZNAS	6
		BPKB	1
		Pengadilan Agama	2
		KIA	1
		Subsidi Listrik	2
		Pengadilan	14
		Pelayanan Perceraian	12
		Persyaratan Perumahan	1
		JAMKESDA	3
		Taraf Kehidupan Tidak Mampu	1
		BANSOS	4
2	Rekomendasi	Rekomendasi MAJE dan PONPES	10

		Surat Keterangan Domisili Madrasah	1
		Pelayanan Kelistrikan	10
		Rekomendasi Hibah	2
		Proposal	3
		Pemasangan Tower	1
3	Surat Pindah	Pindah Alamat	109
4	Surat Izin Keramaian	Hajat/Pernikahan	16
		Khitanan	5
		Event Musik	3
		Pasar Malam	2
		Bazar/Festival UMKM	9
		Kegiatan Perlombaan	4
		Seminar	1
5	Surat Dispensasi/Keterangan Belum Nikah	Dispensasi Nikah	51
		Belum Nikah	6
		Surat Keterangan Nikah	7
6	Surat Usaha Izin Mikro Kecil	Persyaratan Listrik	25
		UMKM	35
		Persyaratan Bank	2
		Pertanian Hortikultura	1
7	Keterangan Pensiun/Daftar Susunan Keluarga/Surat Pernyataan (Umum)	Keterangan Pensiun	1
		Surat Keterangan Tanggungan Keluarga	1
		Surat Pernyataan Beda Nama	1
		Persyaratan Pensiun	2
		Surat Keterangan Domisili Yayasan	1
		Permohonan Tambah Daya Listrik	1

		Surat Pernyataan Tidak Sengketa	2
		Surat Keterangan Riwayat Tanah	2
		Daftar Susunan Keluarga Buat Pensiun	4
		Surat Keterangan Usulan Damkar Kecamatan	8
			1
		Pemasangan Listrik	1
		Surat Izin Tower Telekomunikasi	1
		Surat Pernyataan Perwalian	1
		Surat Pengajuan Dana	2
		Legalisir Surat Waris	1
		Legalisir IMB	1
		Surat Persetujuan Nikah Untuk TNI	1
		Surat Keterangan Kematian	1
		Daftar Pensiun	2
		Surat Pernyataan Pisah Rumah	1
		Surat Keterangan Tidak Bekerja	1
8	Register Surat Keterangan Waris	Surat Keterangan Waris	66
		Surat Pernyataan Waris	192
		Surat Kuasa Waris	324
		Surat Keterangan Waris/Pernyataan Ahli Waris	185
9	Perekaman KTP	KTP	43
10	Surat Pernyataan Tidak Terikat oleh Ikatan Dinas	Persyaratan POLRI	10

Sumber: Kecamatan Taktakan (2025)

Berdasarkan data tersebut, tercatat 3.574 pemohon mengakses layanan PATEN, dengan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) sebagai layanan terbanyak (2.414 pemohon), diikuti surat waris (767 pemohon) dan surat pindah (109 pemohon). Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi PATEN di Kecamatan Taktakan menggunakan teori George C. Edward III, yang mencakup empat dimensi yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, guna mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang ditetapkan pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat serta mencapai tujuan tertentu. Kebijakan publik menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menyelenggarakan program, pelayanan, dan pembangunan. Namun, suatu kebijakan tidak hanya berhenti pada tahap perumusan, melainkan harus dilaksanakan secara efektif agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Oleh karena itu, implementasi kebijakan menjadi bagian yang penting dalam proses kebijakan publik karena menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan dalam praktiknya (Agustino, 2020).

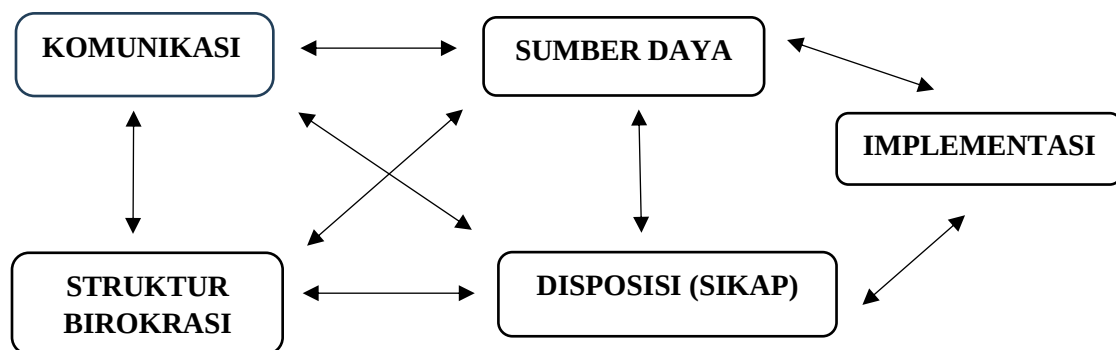
Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang tidak dapat dipisahkan dari proses perumusan kebijakan. Implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting dalam proses kebijakan yang bertujuan merealisasikan keputusan menjadi tindakan nyata melalui penerjemahan kebijakan menjadi program operasional yang melibatkan berbagai aktor, dari pembuat kebijakan hingga pelaksana di lapangan, guna menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat (Maharaksa et al., 2025). Sukses tidaknya suatu kebijakan dapat dilihat dari implementasinya, karena implementasi kebijakan adalah suatu proses yang menjadi parameter apakah kebijakan tersebut berhasil atau tidak, di mana peran

implementor dan faktor lain sangat mempengaruhi *output* dan *outcome* (Forwanti & Setiawan, 2022).

Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III

Dalam menganalisis implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Taktakan, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Menurut George C. Edward III, terdapat empat variabel dalam kebijakan publik yang menentukan keberhasilan implementasi, yaitu komunikasi (*communications*), sumber daya (*resources*), sikap (*dispositions* atau *attitudes*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Keempat faktor tersebut harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat.



Gambar 1. Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan teori George C. Edward III (1980)

1. Komunikasi

Komunikasi menjadi salah satu unsur penting dalam implementasi kebijakan karena berpengaruh terhadap pemahaman pelaksana mengenai tujuan dan ketentuan kebijakan yang harus dijalankan. Dalam teori Edward III, komunikasi yang baik ditandai oleh tiga hal, yaitu transmisi yang berkaitan dengan penyampaian informasi kepada pihak pelaksana secara tepat, kejelasan yang berarti informasi yang disampaikan mudah dipahami dan tidak menimbulkan penafsiran berbeda, serta konsistensi yang

menunjukkan adanya kesesuaian dan kestabilan instruksi yang diberikan (Marwiyah, 2022).

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Edward III, sumber daya tidak hanya mencakup jumlah pegawai, tetapi juga kualitas dan kemampuan yang dimiliki dalam menjalankan tugas. Selain staf yang kompeten, implementasi kebijakan juga memerlukan informasi yang memadai mengenai prosedur pelaksanaan dan tingkat kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Di samping itu, pelaksana harus memiliki wewenang yang jelas agar setiap tindakan yang dilakukan memiliki legitimasi. Ketersediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang mendukung juga menjadi unsur penting karena dapat menunjang kelancaran pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya manusia, informasi, wewenang, dan fasilitas yang tersedia (Agustino, 2020).

3. Disposisi (Sikap)

Disposisi (Sikap) merupakan faktor yang berkaitan dengan komitmen, motivasi, dan tingkat penerimaan pelaksana terhadap kebijakan yang akan dijalankan. Menurut Rohayatin et al. (2017), disposisi mencerminkan sikap, nilai, serta orientasi para pelaksana dalam mengimplementasikan suatu program. George C. Edward III menjelaskan bahwa disposisi yang positif akan mendorong keberhasilan implementasi karena pelaksana memiliki pemahaman, keyakinan, dan komitmen terhadap tujuan kebijakan, sedangkan disposisi yang negatif dapat menghambat proses pelaksanaannya (Damanik et al., 2024). Selain itu, Edward III dalam Agustino (2020) menekankan pentingnya pengangkatan personel yang memiliki dedikasi terhadap kepentingan masyarakat serta pemberian insentif yang sesuai untuk meningkatkan motivasi pelaksana. Dengan demikian, sikap dan komitmen pelaksana menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

Menurut teori implementasi kebijakan George C. Edward III, struktur birokrasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi

kebijakan. Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, mekanisme kerja, prosedur pelayanan, serta koordinasi antar pelaksana kebijakan (Makmur, 2023). Struktur birokrasi yang jelas akan memudahkan pelaksanaan kebijakan karena setiap aparat memiliki tugas dan tanggung jawab yang terorganisir dengan baik. Sebaliknya, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan rumit dapat menghambat efektivitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif berupa deskriptif-kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Fiantika et al., 2022). Pendekatan ini berusaha memahami fenomena secara holistik dan mendalam melalui deskripsi dalam bentuk kalimat pada suatu konteks alamiah, bukan dengan mengukur atau menguji hubungan antar variabel secara statistik. Adapun sifat deskriptif dalam penelitian ini berarti peneliti berupaya menggambarkan dan menjelaskan kondisi yang ada di lapangan sebagaimana adanya, tanpa memberikan perlakuan tertentu terhadap objek yang diteliti (Sugiyono, 2019 dalam Fiantika et al., 2022).

Lokasi penelitian ini berfokus di Kecamatan Taktakan, Kota Serang. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa Kecamatan Taktakan merupakan salah satu kecamatan yang menyelenggarakan PATEN, sehingga relevan untuk dikaji dalam konteks implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai atau petugas pelayanan PATEN di Kecamatan Taktakan yang dipilih secara *purposive*, yakni berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam penyelenggaraan layanan PATEN.

Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pegawai kecamatan terkait implementasi PATEN, yang mencakup pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, penggunaan media informasi pelayanan, koordinasi antarpegawai, hingga kendala yang dihadapi dalam melayani masyarakat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, dokumen pelayanan, *website* Kecamatan Taktakan, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan implementasi PATEN.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III sebagai kerangka analisis. Menurut Edward III (dalam Mulyono, 2009), terdapat empat faktor yang saling berinteraksi dan secara simultan mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor inilah yang menjadi fokus analisis dalam penelitian ini untuk mengkaji sejauh mana PATEN di Kecamatan Taktakan telah berjalan sesuai dengan tujuan kebijakan yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode. Pertama yaitu observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan PATEN di Kecamatan Taktakan, meliputi mekanisme pelayanan, kondisi fasilitas, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Kedua yaitu wawancara, yang dilakukan kepada petugas pelayanan PATEN untuk menggali informasi mendalam mengenai pelaksanaan kebijakan di lapangan. Ketiga yaitu dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, data pelayanan masyarakat, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan (Fachriah et al., 2019). Ketiga teknik ini digunakan secara bersamaan agar data yang diperoleh lebih lengkap, valid, dan dapat saling melengkapi satu sama lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi

Komunikasi memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Edward III menyatakan bahwa agar kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik, informasi harus disampaikan secara akurat, jelas, dan konsisten kepada seluruh pihak yang terlibat, baik pelaksana maupun kelompok sasaran kebijakan. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa petugas PATEN Kecamatan Taktakan memperoleh informasi mengenai tugas dan prosedur pelayanan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Standar pelayanan yang dimiliki kecamatan diturunkan menjadi SOP sebagai pedoman teknis pelaksanaan, sehingga seluruh petugas cukup menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP tersebut. Jika terdapat perubahan aturan atau prosedur,

pembaruan dilakukan mengikuti peraturan wali kota maupun peraturan daerah yang berlaku.

Kecamatan Taktakan menerapkan sistem pelayanan terpadu melalui PATEN yang memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi. Petugas pelayanan memberikan informasi terkait persyaratan, prosedur, dan alur pelayanan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor kecamatan. Selain melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, petugas juga memberikan penjelasan apabila terdapat persyaratan atau prosedur yang belum dipahami oleh masyarakat. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan masyarakat tersebut membantu memperlancar proses pelayanan serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pengajuan administrasi.

Upaya penyebarluasan informasi layanan kepada masyarakat dilakukan melalui berbagai saluran. *Website* resmi dan akun Instagram Kecamatan Taktakan memuat informasi lengkap mengenai jenis layanan beserta persyaratannya. Secara fisik, tersedia pula buku saku layanan di kantor kecamatan yang dilengkapi *barcode* untuk akses informasi lebih lanjut, khususnya untuk layanan yang paling sering dibutuhkan masyarakat.

Inovasi terbaru yang dimiliki Kecamatan Taktakan adalah *website* SIDATAN (Sistem Informasi dan Data Kecamatan) dan aplikasi Serang Digital. Melalui aplikasi dan *website* tersebut, masyarakat dapat mengakses informasi dan data layanan kecamatan secara mudah dan terbaru kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan.



Gambar 2. Dokumentasi Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Kebijakan di Kecamatan Taktakan

Sumber: Instagram Kecamatan Taktakan (20/1/2026)

Hasil penelitian juga didukung oleh dokumentasi kegiatan rapat yang dilaksanakan oleh Kecamatan Taktakan. Kegiatan rapat tersebut menunjukkan adanya komunikasi dan koordinasi antara pimpinan dengan pegawai terkait pelaksanaan tugas dan pelayanan publik. Melalui rapat, informasi mengenai kebijakan, prosedur pelayanan, serta evaluasi pelaksanaan PATEN disampaikan kepada seluruh pelaksana agar memiliki pemahaman yang sama dalam menjalankan tugasnya. Kegiatan ini menunjukkan adanya upaya untuk menjaga kejelasan dan konsistensi informasi sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Merujuk pada keseluruhan temuan tersebut, aspek komunikasi dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Taktakan sudah berjalan dengan cukup baik. Informasi telah tersampaikan secara jelas kepada petugas maupun masyarakat melalui berbagai saluran yang tersedia, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan. Komunikasi yang efektif antara pelaksana dan masyarakat juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih mudah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Disposisi (Sikap)

Disposisi merupakan sikap, komitmen, dan kesediaan pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh aturan dan sumber daya yang tersedia, tetapi juga oleh sikap para pelaksana dalam mendukung dan menjalankan kebijakan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, aparatur PATEN di Kecamatan Taktakan telah melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Petugas menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjalankan tugas sebagai aparatur sipil negara. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu orientasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Taktakan.

Komitmen tersebut juga terlihat dari upaya petugas dalam menangani berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Apabila ditemukan berkas yang belum lengkap atau terdapat kesalahan dalam persyaratan administrasi, petugas tidak langsung menolak permohonan masyarakat, melainkan memberikan penjelasan mengenai

kekurangan dokumen yang harus dilengkapi serta memberikan arahan terkait prosedur yang perlu dilakukan. Sikap tersebut menunjukkan adanya kemauan aparatur untuk membantu masyarakat agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan baik.

Kecamatan Taktakan juga menerapkan mekanisme *reward* dan *punishment* bagi aparatur pelayanan. Pegawai yang menunjukkan kinerja baik dan disiplin dalam memberikan pelayanan dapat memperoleh penghargaan, sedangkan pegawai yang melanggar aturan atau kurang optimal dalam menjalankan tugas akan diberikan teguran sesuai ketentuan yang berlaku. Penerapan mekanisme tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugasnya.

Aparatur pelayanan juga bersikap responsif terhadap berbagai masukan maupun pengaduan dari masyarakat. Apabila terdapat keluhan terkait proses pelayanan, petugas akan memberikan penjelasan mengenai kendala yang terjadi serta berupaya mencari solusi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat juga diberikan ruang untuk menyampaikan kritik dan saran melalui kotak pengaduan maupun media sosial yang dikelola oleh pihak kecamatan. Hal ini menunjukkan adanya keterbukaan aparatur dalam menerima evaluasi demi perbaikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa aspek disposisi dalam implementasi PATEN di Kecamatan Taktakan telah berjalan dengan cukup baik. Aparatur menunjukkan sikap disiplin, tanggung jawab, komitmen, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tersebut mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif serta membantu mewujudkan tujuan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Taktakan.

C. Sumber Daya

Dalam teori implementasi kebijakan yang di kemukakan oleh Edward III menyatakan bahwa sumber daya menjadi salah satu faktor penting yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan dijalankan. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, informasi, fasilitas, hingga kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan. Jika sumber daya yang dimiliki belum memadai, maka pelaksanaan pelayanan dapat mengalami hambatan dan kurang maksimal.

Dalam aspek sumber daya tenaga kerja yang bertugas pada pelayanan PATEN di Kecamatan Taktakan dinilai sudah memiliki kemampuan yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan para pegawai sebelumnya telah mengikuti pelatihan sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Pembagian tugas antar pegawai juga sudah jelas sehingga mencegah adanya tumpang tindih pekerjaan.

Fasilitas teknologi juga turut mendukung penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Taktakan. Hal ini tercermin dari pemanfaatan *website* SIDATAN (Sistem Informasi dan Data Kecamatan) serta aplikasi Serang Digital sebagai sarana pendukung pelayanan administrasi berbasis digital kepada masyarakat. Keberadaan kedua platform tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Taktakan telah berupaya memanfaatkan teknologi informasi sebagai sumber daya pendukung dalam pelaksanaan PATEN.

Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yaitu jumlah petugas pelayanan terkadang dirasa belum mencukupi, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat. Selain itu, terdapat hambatan pada fasilitas pendukung yaitu jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan. Meski demikian, menurut pernyataan dari informan pihaknya tetap akan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Taktakan. Selain sumber daya manusia dan fasilitas, sumber daya anggaran juga merupakan komponen penting dalam mendukung penyelenggaraan PATEN. Adapun anggaran belanja Kecamatan Taktakan Tahun Anggaran 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Anggaran Belanja SKPD Kecamatan Taktakan Kota Serang Tahun Anggaran 2025

No	Komponen Belanja	Jumlah Anggaran
1.	Belanja Pegawai	Rp13.537.943.496,00
2.	Belanja Barang dan Jasa	Rp10.008.176.687,00
3.	Belanja Modal Peralatan dan Mesin	Rp513.221.800,00
4.	Belanja Modal Jalan, Jaringan, dan Irigasi	Rp116.390.000,00
Jumlah Belanja		Rp24.175.731.983,00

Sumber: PPID Kota Serang, DPA-SKPD Kecamatan Taktakan Tahun 2025

Anggaran belanja Kecamatan Taktakan telah mencakup belanja pegawai, operasional pelayanan, serta sarana dan prasarana pendukung. Ketersediaan anggaran tersebut menunjukkan bahwa sumber daya finansial di Kecamatan Taktakan sudah cukup memadai dalam mendukung pelaksanaan PATEN. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Taktakan telah didukung oleh aspek anggaran sesuai dengan ketentuan dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010.

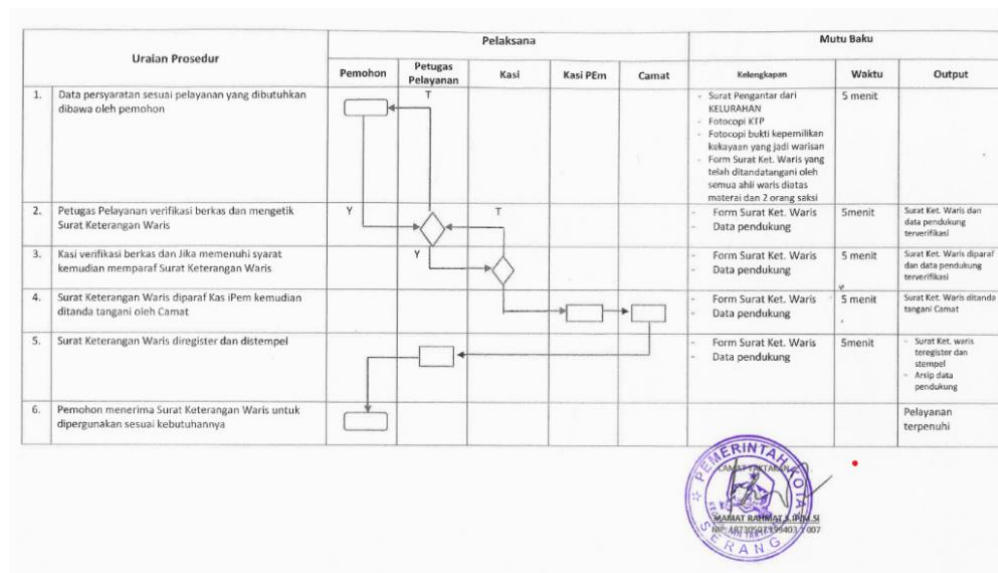
Berdasarkan hasil penelitian tersebut, aspek sumber daya di Kecamatan Taktakan sudah cukup mendukung pelaksanaan pelayanan PATEN. Hal ini terlihat dari tersedianya informasi pelayanan, kemampuan pegawai, serta pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan. Namun, masih terdapat hambatan pada fasilitas pendukung berupa jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi menjadi salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan publik karena berkaitan dengan kejelasan prosedur, pembagian tugas, dan koordinasi antarpetugas. Adanya struktur kerja yang baik dapat membantu pelayanan berjalan lebih tertib dan terarah. Selain itu, struktur birokrasi yang jelas juga dapat meminimalkan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Pembagian tugas antarpegawai sudah cukup jelas dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Taktakan. Setiap petugas memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan pelatihan yang telah diikuti. Misalnya, terdapat petugas khusus yang menangani perekaman KTP karena pelayanan tersebut membutuhkan kemampuan tertentu sehingga tidak semua pegawai dapat menggantikan tugas tersebut.

Pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Taktakan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai pedoman kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya SOP tersebut membantu petugas menjalankan pelayanan dengan lebih terarah dan sesuai prosedur yang berlaku. Adapun SOP pelayanan PATEN di Kecamatan Taktakan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengantar Surat Keterangan Waris

Sumber: Website SIDATAN Kecamatan Taktakan (2024)

Koordinasi antar instansi juga dilakukan ketika terdapat pelayanan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat kecamatan. Dalam pelaksanaannya, pihak kecamatan melakukan koordinasi langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), baik melalui telepon maupun surat resmi. Koordinasi tersebut dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, aspek struktur birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Taktakan sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya SOP, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi antarinstansi dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut membantu pelayanan kepada masyarakat berjalan lebih teratur dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Taktakan telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung pelayanan administrasi masyarakat secara tertib, mudah, dan terarah.

Pelaksanaan pelayanan didukung oleh komunikasi yang jelas melalui SOP serta memanfaatkan media informasi dan layanan digital sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh informasi pelayanan. Selain itu, aparaturnya menunjukkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Aspek sumber daya dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Taktakan menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dan pemanfaatan teknologi sudah cukup mendukung proses pelayanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah petugas pada kondisi tertentu serta gangguan jaringan internet yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Sementara itu, struktur birokrasi di Kecamatan Taktakan telah berjalan dengan baik melalui pembagian tugas yang jelas, penerapan SOP, serta koordinasi antarinstansi dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, implementasi PATEN di Kecamatan Taktakan sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, walaupun masih diperlukan perbaikan pada fasilitas pendukung agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, masih diperlukan penelitian lanjutan mengenai peningkatan kualitas pelayanan PATEN terutama dalam pemanfaatan teknologi digital dan pengembangan kemampuan aparaturnya agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif. Pada penelitian selanjutnya juga dapat membahas lebih dalam lagi mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga hasilnya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di Kecamatan Taktakan.

Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengkaji pengembangan sarana dan prasarana pendukung pelayanan khususnya pada sistem jaringan internet dan pelayanan berbasis digital agar pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Dengan adanya penelitian lanjutan tersebut, implementasi PATEN di Kecamatan Taktakan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang semakin baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(2), 76–84.
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2>
- Fachriah, D., Noor, M., & Suryam, I. (2019). IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SAMBUTAN, KOTA SAMARINDA. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 1(7), 209–220.
- Forwanti, E., & Setiawan, F. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENANGANAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS OLEH DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(2), 88–101.
- Kecamatan Taktakan. (2026, January 20). *Sosialisasi Optimalisasi Kebijakan NJOP Bumi* . Instagram.
https://www.instagram.com/reel/DTwVE9KD_S8/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFlZA==
- Maharaksa, M. S., Triharjono, H. D., Fadilah, F. N., Solihat, S. A. Z. K., Firda, S. M., & Hidayat, Z. A. (2025). Implementasi Kebijakan Publik: Pengertian, Model-model dan Penerapannya Dalam Contoh studi kasus. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(6), 69–73.
<https://doi.org/10.59435/menulis.v1i6.320>
- Makmur, S. (2023). KESALAHAN PENAFSIRAN KOMUNIKASI, SUMBER DAYA, DISPOSISI DAN STRUKTUR BIROKRASI DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN. *Lentera: Multidisciplinary Studies*, 1(3), 172–176.
- Marwiyah, S. (2022). *KEBIJAKAN PUBLIK*.
- Mulyono. (2009, May 28). *Model Implementasi Kebijakan George Edward III*.
<https://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/>
- PATEN Kecamatan Taktakan. (2024). *Standar Operasional Prosedur Tahun 2024*. SIDATAN Kecamatan Taktakan.
<https://drive.google.com/file/d/1Ry4RUkOEOCFDGA5SNt3KppWnDRIAvoR/view>
- PPID Kota Serang. (2025). *RINGKASAN DPA SKPD 2025*.
https://drive.google.com/drive/folders/1os8HDrf4VWX64TdREJRD_mtd8YaudfzR
- Putra, J. M., & Rahman, A. (2025). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Sawangan Kota Depok. *Parlementer : Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*, 2(4), 63–81.
<https://doi.org/10.62383/parlementer.v2i4.1415>

Rita Fiantika, F., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. PT. Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id

Rohayatin, Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). FAKTOR PENYEBAB BELUM OPTIMALNYA KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(1), 22–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>