

Implementasi E-Government Melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo

Alfiani Udis'tia*, Ilmi Usrotin Choiriyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Abstrak: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis Implementasi E-government melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Metode penelitian deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi serta dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling yang terlibat yaitu Camat Wonoayu, kasi PATEN, staf PATEN dan masyarakat pengguna pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Teknik analisis data menggunakan Miles dan Hubberman melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan sumber daya dalam keterbatasan SDM yang harus ditambah dan fasilitas yang disediakan seperti kursi ruang tunggu belum memadai untuk penunjang pelaksanaan PATEN di Kecamatan Wonoayu. Berdasarkan hasil temuan penulis mengenai komunikasi dengan melakukan sosialisasi melalui media sosial untuk e-government, disposisi dalam pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dan bertanggung jawab mengenai PATEN memahami tugas yang telah di tetapkan dan strukrur birokrasi sesuai dengan tupokasi dan ketentuan yang ditentukan.

Kata Kunci: Implementasi, E-Government, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

DOI:

<https://doi.org/10.47134/webofscientist.v2i2.23>

*Correspondence: Alfiani Udis'tia

Email: alfianjudistia179@gmail.com

Received: 19-04-2023

Accepted: 25-05-2023

Published: 29-06-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: District Integrated Administration Service is a public service delivery in the sub-district whose implementation of services starting from the application stage until the issuance of documents is only carried out in one place. The purpose of this study is to find out, describe and analyze the Implementation of E-government through the District Integrated Administration Service (PATEN). Qualitative descriptive research methods include interviews, observations and documentation. The determination of informants was carried out using the purposive sampling method involved, namely the Wonoayu Sub-district, PATEN kasi, PATEN staff and the community users of sub-district integrated administrative services (PATEN). Data analysis techniques using Miles and Hubberman through data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of this study show that resources within the limitations of human resources that must be added and the facilities provided such as waiting room chairs are not adequate to support the implementation of PATEN in Wonoayu District. Based on the author's findings regarding communication by socializing through social media for e-government, the disposition in implementation has gone well and is responsible regarding PATENT understanding the tasks that have been set and bureaucratic structures in accordance with the prescribed instructions and provisions.

Keywords: Implementation, E-Government, District Integrated Administrative Service

(PATEN)

Pendahuluan

Implementasi e-government merupakan upaya untuk menyebarkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis atau memakai elektronika dalam rangka menaikkan kualitas layanan publik secara efektif serta efisien (Abied, 2021; Alghatam, 2021; Apleni, 2020; Ayquipa, 2019; Defitri, 2020; Glyptis, 2020; Panda, 2019; Protopappas, 2020; Putri, 2022). Dengan melalui implementasi e-government dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja pada lingkungan pemerintah menggunakan pemanfaatan teknologi informasi (Anugrah, 2020; Bakunzibake, 2019; Dyussenov, 2021; Landívar, 2019; Ortiz-Bejar, 2021; Puspitasari, 2021). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sangat membantu mempermudah pada hal pelayanan perizinan/non perizinan di tempat kerja kecamatan [1].

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat dan sekarang juga berbasis digital seperti e-ktp. Tahun 2010 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo resmi mengimplementasikan Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 perihal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di delapan belas kecamatan pada kabupaten Sidoarjo, pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen untuk mendekatkan pelayanan birokrasi kepada masyarakat dengan melimpahkan kewenangan bupati kepada camat untuk sebagian urusan, dimana urusan yang dilimpahkan dimaksud adalah urusan yang bersifat pelayanan, perijinan dan non perijinan [2].

Dapat dilihat ditabel bawah Kecamatan Wonoayu menerima pelayanan perijinan dan non perijinan melalui PATEN seperti:

Tabel 1. Pelayanan perijinan dan non perijinan melalui PATEN di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo 2022

No	Perijinan	Non perijinan
1.	Penerbitan izin usaha mikro kecil atau IUMK, dll.	Pelayanan legalisasi surat-surat pengantar, keterangan, dll.
2.	Penerbitan izin mendirikan bangunan	Pelayanan e-ktp, kk, akte kematian, akte kelahiran
3.		pengesahan surat keterangan domisili
4.		Surat keterangan pindah masuk/keluar

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa Kecamatan Wonoayu sudah lama menerapkan PATEN yang berbasis digital seperti pelayanannya sekarang serba online akan tetapi tidak selalu berjalan dengan baik ada beberapa hambatan terkait penerapan

PATEN di kecamatan Wonoayu. Pelayanan Administrasi pada pemerintahan, terutama pada kecamatan ialah suatu kepentingan yang wajib di tingkatkan dalam hal pelayanan ke masyarakat, sebagai akibatnya masyarakat dengan simpel serta cepat dalam mengajukan pengurusan yang di butuhkan. Kecamatan Wonoayu salah satu kecamatan yg mulai menerapkan PATEN pada tahun 2011 yang tempat kerja pemerintah aktivitasnya memberikan pelayanan publik pada warga menggunakan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat [3]. Kabupaten atau kota yang telah menerapkan PATEN di Indonesia dapat dilihat pada diagram 1.1 berikut ini.

Tabel 2. Jumlah Kabupaten dan Kota yang telah menerapkan PATEN di Indonesia 2017-2021



Dari tabel 2 Pada tahun 2020 dan 2021 seluruh kabupaten / kota di Indonesia telah menerapkan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ada peningkatan yang spesifik meskipun banyak permasalahan dilapangan. Dari lemahnya peran Pemerintah dalam mendukung terselenggaranya PATEN hingga banyaknya daerah yang belum paham membentuk Tim Teknis PATEN di Kabupaten/Kota dan Tim Pelaksana PATEN di Kecamatan. Pemda Provinsi Jawa Timur sangat mengharapkan untuk melaksanakan pembenahan serta perbaikan terhadap PATEN. peningkatan PATEN pada daerah bisa mengoptimalkan kedudukan kecamatan [4]. Kecamatan yang telah menerapkan PATEN di Provinsi Jawa Timur dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Kecamatan yang telah menerapkan PATEN di Jawa Timur 2019-2021

Tahun	Total Kecamatan di Provinsi Jawa Timur	Kecamatan yang telah menerapkan PATEN
2019	666 Kecamatan	608 Kecamatan
2020	666 Kecamatan	666 Kecamatan

2021 666 Kecamatan 666 Kecamatan

Sumber : Hasil Olah Penulis berdasarkan jurnal kemdikbud.co.id, 2021

Dari tabel 3 provinsi jawa timur tahun 2019 ada 608 kecamatan yang sudah menerapkan PATEN. Pada tahun 2020 dan 2021 seluruh kecamatan di provinsi Jawa Timur sudah menerapkan PATEN meskipun banyak permasalahan yang muncul. Standar Operasional prosedur (SOP) pelayanan yang dirancang semudah mungkin memberi harapan bahwa PATEN menjadi penemuan yang mampu memenuhi pelayanan secara cepat serta tepat. tetapi nyatanya masih terdapat konflik yang terdapat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat [5].

Tahun 2010 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo resmi mengimplementasikan Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 perihal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di delapan belas kecamatan pada kabupaten Sidoarjo, pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen untuk mendekatkan pelayanan birokrasi kepada masyarakat dengan melimpahkan kewenangan bupati kepada camat untuk sebagian urusan, dimana urusan yang dilimpahkan dimaksud adalah urusan yang bersifat pelayanan, perijinan dan non perijinan, selanjutnya untuk mempercepat proses pelayanan dimaksud seluruh pelayanan pada kantor kecamatan dibuat terpadu pada ruang pelayanan kecamatan terpadu yaitu ruang PATEN kecamatan, diantaranya adalah pelayanan yang melayani tentang administrasi kependudukan dan catatan sipil yaitu proses pembuatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Baru, Perubahan Data dan Pemrosesan dan Cetak Kartu Keluarga [6]. Kecamatan yang sudah menerapkan PATEN di Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Kecamatan yang sudah menerapkan PATEN di Kabupaten Sidoarjo

No.	Nama Kecamatan	Sudah menerapkan PATEN / Belum
1.	Kecamatan Balongbendo	Sudah
2.	Kecamatan Buduran	Sudah
3.	Kecamatan Candi	Sudah
4.	Kecamatan Gedangan	Sudah
5.	Kecamatan Jabon	Sudah
6.	Kecamatan Krembung	Sudah
7.	Kecamatan Krian	Sudah
8.	Kecamatan Prambon	Sudah
9.	Kecamatan Porong	Sudah
10.	Kecamatan Sedati	Sudah
11.	Kecamatan Sidoarjo	Sudah
12.	Kecamatan Sukodono	Sudah
13.	Kecamatan Taman	Sudah
14.	Kecamatan Tanggulangin	Sudah
15.	Kecamatan Tarik	Sudah
16.	Kecamatan Tulangan	Sudah
17.	Kecamatan Waru	Sudah
18.	Kecamatan Wonoayu	Sudah

Berdasarkan tabel 4 diatas bahwa Kabupaten Sidoarjo sudah lama menerapkan PATEN di semua kecamatannya yaitu 18 kecamatan akan tetapi tidak selalu berjalan dengan baik ada beberapa hambatan terkait penerapan PATEN. Pelayanan Administrasi pada pemerintahan, terutama pada kecamatan ialah suatu kepentingan yang wajib di tingkatkan dalam hal pelayanan ke masyarakat, sebagai akibatnya masyarakat dengan simpel serta cepat dalam mengajukan pengurusan yang di butuhkan [6].

Permasalahan ada beberapa dari indikator salah satu sumber daya manusia masih banyaknya kendala dari sumber daya yang belum terpenuhi sehingga bisa mempengaruhi dalam melaksanakan PATEN. Dan permasalahan selanjutnya merupakan sarana prasarana pendukung yang masih kurang mulai dari jaringan internet yang seringkali mengalami gangguan serta personal komputer kadang mengalami eror sistem dan mengenai kurangnya tempat duduk di ruang tunggu dalam pelaksanaan PATEN [7].

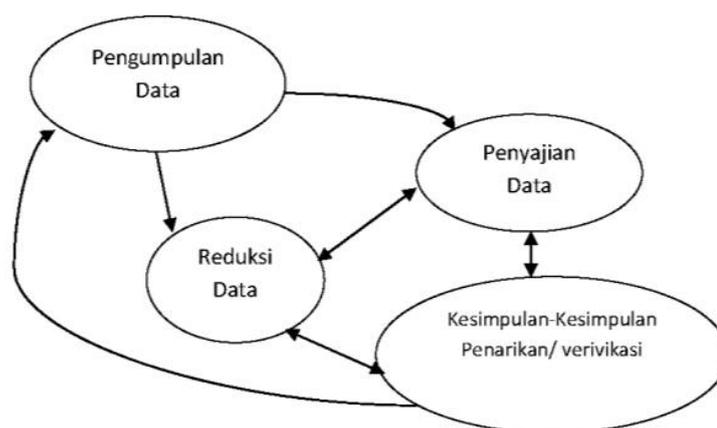
Merespon berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang belum maksimal dari kendala tersebut berdampak kepada proses yang membutuhkan waktu yang lama. Maka dari itu, masalah tersebut yang membuat saya terdorong untuk melakukan penelitian terkait dengan "Implementasi E-government Melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo" sebagai judul penelitian.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui fenomena sosial yang terjadi kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan [8]. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan dalam hal ini camat Wonoayu, kasi PATEN, staf PATEN dan masyarakat. Dengan menggunakan media penunjang seperti buku catatan, pedoman wawancara, kamera dan recorder agar lebih mempermudah proses dokumentasi dan wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai yaitu implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data yang didapat saat melakukan observasi dan wawancara dengan informan supaya mendapatkan hasil yang sah dan dapat dipercaya jika didukung oleh foto, gambar, dan data dalam meneliti. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah menguraikan menggunakan metode deskriptif kualitatif perlu

menggunakan proses dengan mencari dan menyusun data yang data yang secara sistematis. Data yang digunakan merupakan data [9].

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan memilih sampel dengan berlandaskan pada penilaian atas karakteristik sampel yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini atau disebut dengan purposive sampling [4]. Sedangkan untuk teknik analisis data hasil penelitian berpedoman pada model analisis data dari Miles dan Huberman (2007:16), Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi tiga langkah yakni 1) Reduksi data, yakni proses melakukan pemilihan, pemfokusan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 2) Penyajian data, pengumpulan informasi yang tersusun yang memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. Mulanya penyajian data pada data kualitatif berbentuk teks naratif, namun seiring dengan perkembangannya kini banyak ditemui penyajian data kualitatif dengan menggunakan grafik, bagan ataupun matriks. 3) Penarikan kesimpulan, yakni kegiatan penyimpulan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan [10].



Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di delapan belas kecamatan sudah menerapkan di kabupaten Sidoarjo, pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen untuk mendekatkan pelayanan birokrasi kepada masyarakat dengan melimpahkan kewenangan bupati kepada camat untuk sebagian urusan, dimana urusan yang dilimpahkan dimaksud adalah urusan yang bersifat pelayanan, perijinan dan non perijinan, selanjutnya untuk mempercepat proses pelayanan dimaksud seluruh pelayanan pada kantor kecamatan dibuat terpadu pada ruang pelayanan kecamatan terpadu yaitu ruang PATEN kecamatan, diantaranya adalah pelayanan yang melayani tentang administrasi kependudukan dan catatan sipil yaitu proses pembuatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Baru, Perubahan Data dan Pemrosesan dan Cetak Kartu Keluarga [11].

Wilayah Kecamatan Wonoayu terletak pada posisi sangat strategis. Kecamatan Wonoayu terdiri dari 23 (dua puluh tiga) desa. Kecamatan Wonoayu memiliki luas wilayah

± 2. 844,574 Ha, yang terdiri atas dataran tinggi dan dataran rendah dengan ketinggian 500-1500 M diatas permukaan laut (DPL) suhu udara berkisar antara 18°C sampai dengan 32°C. Batas-batas wilayah Kecamatan Wonoayu yang Sebelah Utara Berbatasan Dengan Kecamatan Sukodono, Sebelah Timur Berbatasan Dengan Kecamatan Sidoarjo, Sebelah Selatan Berbatasan Dengan Kecamatan Tulangan, Sebelah Barat Berbatasan Dengan Kecamatan Krian. Dalam bidang pendidikan Wonoayu sudah memiliki sarana pendidikan mulai dari Kelompok bermain, TK, sampai SMA. Dalam bidang Kesehatan memiliki beberapa fasilitas diantaranya Puskesmas rawat inap dan Puskesmas pembantu yang tersebar diseluruh desa. Penduduk Kecamatan Wonoayu mayoritas bertani dan bercocok tanam [12].

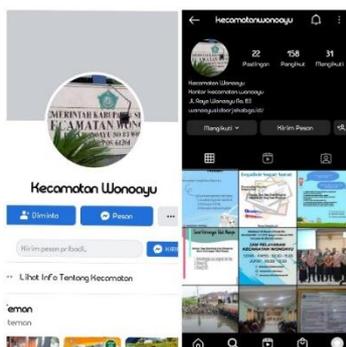
Komunikasi

Komunikasi dalam Implementasi *e-government* melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan wonoayu kabupaten sidoarjo terbagi beberapa seperti, transmisi merupakan penyampaian informasi antara pembuat kebijakan dan pelaksananya agar mencapai tujuan yang diharapkan. Media-media yang digunakan berupa media sosial seperti akun instagram kecamatan Wonoayu dan akun facebook kecamatan Wonoayu. Selain media sosial, digunakan juga media visual seperti spanduk maupun poster tentang pelayanan. Kejelasan, informasi atau himbauan yang dilakukan oleh pegawai dinilai sudah cukup jelas dalam pelaksanaan maupun penyampaian informasinya. Konsistensi, pegawai PATEN seintensif mungkin menyampaikan informasi mengenai PATEN misalnya mengenai syarat-syarat apa saja berkas yang harus dibawah saat mengurus pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini pernyataan dengan Ibu noer naningrum selaku kasi PATEN di kecamatan Wonoayu.

“Untuk penyampaian informasi PATEN baik masyarakat umum dan pihak-pihak yang terlibat menurut saya sudah cukup jelas, pihak kami sudah membuat wadah untuk penyampaian informasi seperti Instagram, facebook dan website kecamatan wonoayu. Jaman sekarang semua serba digital mbak apalagi sekarang ada covid-19 jadi semua serba online yah mbak, jadi kita menyediakan media sosial untuk penyampaian informasi.” (wawancara dengan bu noer naningrum,S.E selaku kaI PATEN pada tanggal 28 juni 2022 pukul 11.30 WIB)

Pernyataan diatas di dukung dengan data sekunder media sosial seperti facebook dan Instagram yang dibuat oleh kecamatan Wonoayu untuk masyarakat Wonoayu. Berikut gambar 1 akun Instagram dan akun facebook kecamatan Wonoayu.



Gambar 1. Facebook & Instagram Kecamatan Wonoayu

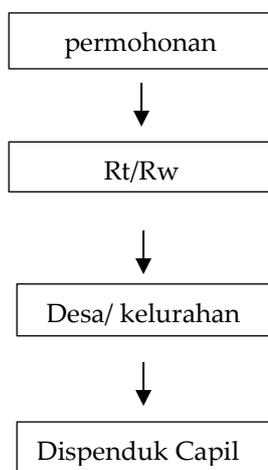
Sumber : Hasil Peneliti 2022

Kemudian diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh ibu putri selaku staf PATEN di Kecamatan Wonoayu.

“Dengan adanya sosialisasi PATEN, masyarakat yang saya tahu jadi mendukung karena tidak hanya sosialisasi secara langsung ada yang tidak langsung memberikan kejelasan informasi seperti memberikan persyaratan di media sosial sehingga masyarakat tidak perlu lagi bertanya dan datang ke kantor lagi ada beberapa juga menanyakan informasi persyaratan dalam mengurus di PATEN secara langsung karena orang nya tidak punya media sosial. Ada banyak juga yang sudah tahu informasi dari media sosial yang jadi memudahkan masyarakat akan persyaratan kebutuhan dokumen yang ingin dia urus di PATEN mbak.” (wawancara dengan ibu putri selaku staf PATEN yang menggunakan PATEN di kecamatan Wonoayu pada tanggal 28 juni 2022 pukul 14.30 WIB)

Mengenai kejelasan dari penyebaran informasi dalam hal ini dapat dilihat sebelum adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, masyarakat dibuat bingung dengan alur yang ada. Kini, dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pelayanan yang ada sangat jelas, dan alur untuk mendapatkan pelayanan pun sangatlah jelas. Sala satu poster pelayanan KTP sudah jelas apa saja persyaratannya juga jelas.

Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini, mengenai alur pelayanan jika mengurus di PATEN Kecamatan Wonoayu kabupaten Sidoarjo sebagai berikut



Gambar 2. Alur pelayanan e-ktip di PATEN Kecamatan Wonoayu

Sumber : pemkab sidoarjo, 2021

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa dalam indikator komunikasi dapat disimpulkan bahwa informasi sudah disampaikan secara jelas dari kecamatan Wonoayu disampaikan ke 23 desa yang ada di kecamatan khususnya penanggung jawab PATEN di balai desa. ini untuk mempermudah dalam mengurus pelayanan di kecamatan. Staf PATEN juga sekonsisten mungkin menyampaikan informasi mengenai PATEN. Beberapa masyarakat yang menggunakan PATEN sendiri mengaku bahwa informasi yang disampaikan sudah konsisten, namun dalam implementasinya juga bergantung pada kesadaran penuh semua masyarakat mengingat bahwa Keseluruhan jenis pelayanan yang diberikan, berada pada

satu tempat yaitu Kantor atau ruang PATEN yang ada di setiap Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sedikit merubah wajah kecamatan yang selama ini hanya berupa ruang-ruang yang membingungkan masyarakat yang ingin mengurus berbagai urusan.

Sumber daya

Sumber daya untuk pelaksana Implementasi *e-government* melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan wonoayu kabupaten sidoarjo terbagi menjadi beberapa yaitu sdm, anggaran, fasilitas dan kewenangan. Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran sebagai pelaksana kebijakan yang ikut serta dalam menentukan keberhasilan [13]. Agar suatu kebijakan dapat dikatakan efektif, maka SDM harus terpenuhi secara kuantitas dan kualitasnya. Hal ini menjadi faktor pendorong dan penghambat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, terutama dalam menangani pelayanan di kecamatan. Dalam hal ini sumber daya manusia menjadi acuan keberhasilan implementasi jika dapat dilakukan oleh pelaku kebijakan yang berkompeten dan melakukan tugasnya secara tepat. Sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo menyimpulkan bahwa masih banyak keterbatasan kendala dari sumber daya yang belum terpenuhi sehingga bisa mempengaruhi dalam melaksanakan pelayanan PATEN. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia atau staf/pegawai dari segi kuantitasnya bisa menghendle sesuai dengan kebutuhan. Dan dari segi kualitasnya yaitu para staf atau pegawai masih belum efektif dalam menjalankan tugasnya karena masih ada pegawai datang terlambat sehingga menyebabkan tidak maksimal dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan Wonoayu. jadi dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia untuk pelaksanaan PATEN di kecamatan Wonoayu belum memadai.

Anggaran pelaksanaan PATEN di kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo berasal dari APBD. Sumber daya anggaran berperan penting dalam menentukan keberlangsungan pelaksanaan program bahwa pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat berjalan dengan baik dengan didukung dari anggaran APBD di kecamatan Wonoayu untuk mencapai keberhasilan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Fasilitas yang tersedia di kecamatan Wonoayu belum memadai dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan baik dari segi kuantitas seperti tempat duduk masih kurang. fasilitas yang masih menjadi penghambat membuat pihak Kecamatan Wonoayu hal ini terjadi karena terbatasnya anggaran. para pelaksana memiliki perannya dan sudah dibagi kewenangan masing-masing untuk menjalankan sesuai dengan tugas yang diberikan.

Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini, mengenai kurangnya tempat duduk di ruang tunggu dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut



Gambar 3. Ruang tunggu PATEN di Kecamatan Wonoayu

Sumber : observasi penulis, 2021

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa dalam melaksanakan PATEN ada beberapa yang harus di perhatikan seperti fasilitas ruang tunggu yang harus di perhatikan kenyamanan bagi staf PATEN maupun penerima pelayanan. Jenis fasilitas secara langsung seperti kursi diruang tunggu sangat berpengaruh terhadap kinerja dan operasional di kecamatan Wonoayu. Kondisi sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai namun masih banyak yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kinerja.

Wewenang merupakan otoritas bagi pelaksana kebijakan dalam mengambil sebuah keputusan guna menyelesaikan permasalahan hingga menentukan arah dari kebijakan. Kewenangan bagi pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menentukan arah keberhasilan suatu program. Jika tidak ada kewenangan maka tidak ada kekuatan dimata publik. Sehingga kewenangan ini mempunyai pengaruh dalam berjalannya sebuah pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Berikut wawancara dengan Bu putri selaku staf PATEN di Kecamatan Wonoayu sebagai berikut.

“konsistensi yang diberikan kecamatan Wonoayu dengan memberikan disini mengenai kewenangan kecamatan Wonoayu sudah menerapkan wewenang yang sudah wenangkan untuk kami itu sudah terlaksana dengan baik tetapi kami tidak dapat membuat keputusan sendiri harus tetap di koordinasikan kepada semua dengan baik.” (wawancara dengan ibu putri selaku staf PATEN yang menggunakan PATEN di kecamatan Wonoayu pada tanggal 28 juni 2022 pukul 14.30 WIB)

Hasil wawancara diatas senada dengan bu noer naningrum S.E selaku kasi PATEN di kecamatan Wonoayu.

“iya mbak, untuk kewenangan kita sendiri dari pusat mbak jadi kita salurkan saja apa yang sudah di wewenagkan untuk kami, sudah sesuai apa belumnya masyarakat yang menerima pelayanan dari kami laa yang tau, nanti saran dari masyarakat yang kita tamping dan diskusikan apa ada yang harus di perbaiki lagi tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, jadi kita tau apa saja wewenang yang tidak berkenan di masyarakat yang menggunakan PATEN di kecamatan Wonoayu. (wawancara dengan ibu noer naningrum selaku kasi PATEN yang menggunakan PATEN di kecamatan Wonoayu pada tanggal 28 juni 2022 pukul 11.30 WIB)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan dengan memberi wewenang pada kecamatan Wonoayu agar dapat menerapkan PATEN pada kecamatan. Dan kemudian di tiap-tiap desa dijalankan oleh staf desa dan di dukung oleh masyarakat.

Disposisi

Disposisi dalam Implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan wonoayu kabupaten sidoarjo terbagi beberapa seperti pembagaaian tugas sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing. Dan staf yang bertanggung jawab mengenai pelaksanaan PATEN di kecamatan wonoayu. Sikap para pelaksana kebijakan dapat memicu keberhasilan maupun hambatan dalam menjalankan suatu program. Sehingga dibutuhkan dedikasi pelaksana yang mengutamakan kepentingan bersama dan memiliki sikap yang baik dalam menjalankan program. Dengan mengutamakan kepentingan bersama melainkan bukan kepentingan pribadi dalam menerapkan PATEN [14]. Berikut wawancara dengan Bu putri selaku staf PATEN di Kecamatan Wonoayu sebagai berikut.

“PATEN ini berhubungan dengan masyarakat Wonoayu yang sedang mengunkan atau lagi membutuhkan PATEN mbak jadi, kami semaksimal mungkin memberikan pelayanan dengan baik sesuai yang di urus masyarakat. Misal masyarakat lagi mengubah kk ada kesalahan nama kita bisa proses secepat mungkin mbak sesuai sitem sekarang apa serba online. Nanti kita kasi tahu link nya dan persyaratannya langsung di bawah ke kecamatan kalau sudah sesuai prosedur kan di proses apabila memerlukan waktu lama nanti hasilnya kita kirim melalui pos jadi tidak perlu bolak bali mbak.” (wawancara dengan ibu putri selaku staf PATEN yang menggunakan PATEN di kecamatan Wonoayu pada tanggal 28 juni 2022 pukul 14.30 WIB)

Hasil wawancara diatas senada dengan bu noer naningrum S.E selaku kasi PATEN di kecamatan Wonoayu.

“untuk itu iya memang sudah sesuai dengan yang sudah di standart kan semua pelaksana PATEN di kecamatan Wonoayu sudah memenuhi apa yang di butuhkan masyarakat kami siap bantu. Biasanya masyarakat yang menggunakan PATEN kita Tanya dulu kalau mengurus surat karena hilang kita kasih tahu persyaratannya da surat keterangan hiking dari polsek setempat biar kami bisa mengurus dengan ceapt mbak kami selalu mengutamakan pelayanan yang prima.” (wawancara dengan ibu noer naningrum selaku kasi PATEN yang menggunakan PATEN di kecamatan Wonoayu pada tanggal 28 juni 2022 pukul 11.30 WIB)

Untuk insentif ada, kecamatan memberikan insentif kepada staf pelaksana PATEN sebagai pemenuhan kebutuhan tambahan. Sedangkan staf menerima insentif tidak sama nominalnya setiap bulan. Sebagai upaya pendorong agar pelaksanaan PATEN bisa berjalan secara optimal. dan petugas yang sudah pns termasuk staf yang di kantor yang bertanggung jawab mengelola PATEN insentifnya ada yaitu gaji tunjangan khusus.

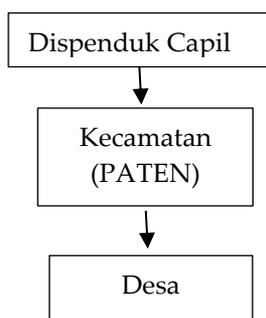
Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa yang menjadi implementator tidak lain adalah pemerintahan kecamatan Wonoayu yang dalam menjalankan tugasnya amanah untuk selalu berkomitmen mewujudkan pelayanan yang prima sesuai dengan kebijakan PATEN itu sendiri. Artinya dalam penyelenggaraan PATEN haruslah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh peraturan PATEN, sehingga implementator menjalankan

tugasnya harus memiliki sifat jujur dapat dipercaya dan sifat lainnya. Dan insentif menjadi faktor penunjang dalam keberhasilan implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan Wonoayu.

Struktur birokrasi

Struktur birokrasi dalam Implementasi *e-government* melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan wonoayu kabupaten sidoarjo terbagi beberapa seperti SOP yang dibuat dalam prosedur-prosedur perencanaan sudah memiliki sifat yang luwes, mudah dipahami dan memiliki pengaruh yang besar terhadap dilakukan pelaksanaan PATEN tersebut, agar bisa lebih fleksibel. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kecamatan wonoayu sudah membuat beberapa persyaratan pelaksanaan PATEN akan tetapi tidak jarang dijumpai permasalahan dalam SOP umumnya pada keluhan tentang bertele-telnya prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Karena itu kecamatan sudah membuat beberapa persyaratan pelaksanaan PATEN biar lebih muda dipahami masyarakat. Disisi lain adanya SOP justru akan melebarkan sayap dan terciptanya berbagai jalur pelayanan menjadi strategis dan sistematis.

Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab yang ada dalam pelaksanaan PATEN sudah dijalankan sesuai dengan tupoksinya masing-masing [15]. Untuk menghindari masalah yang mungkin terjadi, dalam pelaksanaan PATEN tersebut adanya sifat keterbukaan antar sesama staf. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fragmentasi sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya masing-masing. Para pelaksana PATEN melaporkan tugasnya mulai dari penanggung jawab PATEN dan juga staf dan merapatkan setiap bulannya jika ada masalah kita cari solusi bersama-sama, pelaporan setiap bulannya hingga penanggung jawab PATEN di kecamatan Wonoayu dapat mengetahui kendala yang dialami dilapangan.



Gambar 4. Struktur birokrasi pelayanan publik di kabupaten Sidoarjo

Sumber : observasi penulis, 2022

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa dalam indikator struktur birokrasi implementasi *e-government* melalui PATEN di Kecamatan Wonoayu juga sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh George Edward III. Meskipun dalam pelaksanaannya tentu terdapat hambatan-hambatan dan juga kendala yang menyertainya. Segala jenis hambatan yang terdapat di Kecamatan Wonoayu.

Simpulan

Implementasi e-government melalui PATEN di Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dari indikator Komunikasi, Pertama untuk penyampian informasi atau transmisi cukup baik sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial. Kedua, untuk kejelasan dalam komunikasi sudah dilakukan oleh pegawai Kecamatan Wonoayu. Ketiga, Konsistensi dalam hal ini sudah cukup baik karena pegawai Kecamatan Wonoayu seintensif mungkin menyampaikan informasi.

Dalam indikator Sumber daya, pertama SDM dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Wonoayu masih minimnya SDM sehingga perlu adanya tambahan anggota baru untuk membantu melaksanakan pelayanan PATEN. Kedua, Anggaran untuk pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah cukup memenuhi. Ketiga, fasilitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Wonoayu masih belum memadai dari segi kuantitasnya wifi dan sistem eror. Keempat, wewenang dalam pelaksanaan PATEN sudah berjalan sesuai dengan baik.

Dalam indikator Disposisi pertama, dari aspek sikap/dukungan birokrasi dalam pelaksanaan sudah berjalan semestinya, dimana staf yang bertanggung jawab mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan memahami tugas yang telah ditetapkan. Kedua, insentif untuk petugas di kantor yang bertanggung jawab mengelola PATEN insentifnya ada yaitu gaji tunjangan khusus.

Dalam indikator Struktur Birokrasi, Pertama SOP, sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Kedua, fragmentasi atau penyebaran tanggungjawab masing-masing dari para pelaksana sudah bekerja dengan baik.

Daftar Pustaka

- Abied, O. (2021). Cloud service adoption model in the Libyan e-government implementation. 2021 International Congress of Advanced Technology and Engineering, ICOTEN 2021. <https://doi.org/10.1109/ICOTEN52080.2021.9493534>
- Alghatam, N. H. (2021). E-government through the lens of trading zones: A case of e-government implementation in Dubai. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 87(2). <https://doi.org/10.1002/isd2.12156>
- Angeline, A., & Sulandari, S. (2020). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 88-109.
- Anugrah, E. P. (2020). Electronic Record Keeping to Support Indonesia E-Government Implementation. *Record and Library Journal*, 6(1), 31-44. <https://doi.org/10.20473/rlj.V6-I1.2020.31-44>
- Apleni, A. (2020). An e-Government Implementation Framework: A Developing Country Case Study. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in*

- Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics), 12067, 15–27.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_2
- Ayquipa, R. A. R. (2019). Challenges in the implementation of e-government for public institutions in Peru. *ACM International Conference Proceeding Series*, 347–351.
<https://doi.org/10.1145/3306500.3306572>
- Bakunzibake, P. (2019). E-government implementation and monitoring: The case of Rwanda's 'one-stop' E-government. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(5). <https://doi.org/10.1002/isd2.12086>
- Defitri, S. Y. (2020). Determinant factors of e-government implementation and public accountability: Toe framework approach. *Public Policy and Administration*, 19(4), 37–51. <https://doi.org/10.13165/VPA-20-19-4-03>
- Dyussenov, M. (2021). E-government policy implementation in Thailand: Success or failure? *Human-Computer Interaction and Technology Integration in Modern Society*, 258–275. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5849-2.ch011>
- Ery Silvana Siregar. (2017). "Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidempuan." *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara*.
- Glyptis, L. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880>
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Landívar, G. V. (2019). Analysis of e-government strategy implementation in Ecuador. *Communications in Computer and Information Science*, 895, 697–706. https://doi.org/10.1007/978-3-030-05532-5_53
- Manurung, A. S., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan sidikalang kabupaten dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 47-57.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, 9(3), 403–422.
- Ortiz-Bejar, J. (2021). Design and Implementation of Digital Platform for e-Government. 2021 IEEE URUCON, URUCON 2021, 547–551. <https://doi.org/10.1109/URUCON53396.2021.9647119>

- Panda, P. (2019). E-government procurement implementation in India: Evolving decision parameters for project success. *International Journal of Business Information Systems*, 31(3), 414–454. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2019.101119>
- Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Protopappas, L. (2020). Implementation issues of cross border e-government systems and services. *CEUR Workshop Proceedings*, 2761, 155–166.
- Puspitasari, N. (2021). Microservice API Implementation for E-Government Service Interoperability. *Journal of Physics: Conference Series*, 1807(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1807/1/012005>
- Putri, S. O. (2022). Optimizing City Diplomacy Indonesia For Economic Development Through E-Government Implementation. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 9(1), 62–74. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v9i1.884>
- Rasidin, S. (2021). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)(Studi Kasus Di Kecamatan Gresik). *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 1(1), 206-227.
- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 52-68.
- Sukarno, D. (2017). Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(1), 109.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Vestikowati, E. (2019). Terobosan Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(4), 709-714.