
KINERJA PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG

Ai Rohayatin

Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 12, 2025

Revised Nov 15, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

Public Administration

Public Policy

PATEN

ABSTRACT

This research aims to determine how the performance of the Integrated Administrative Services Program (PATEN) in Cimalaka District, Sumedang Regency, is functioning. The research method used in this study is qualitative research. The technique for determining informants is purposive sampling, with informants including the Head of Public Services, Administrative Population Information System (SIK) Operators, E-ID Operators, and Population Database Administrators (ADB). The data collection techniques used include literature study and field study, which consist of observation, interviews, documentation, and triangulation. The data validity techniques used are credibility, transferability, dependability, and confirmability tests. Meanwhile, the data analysis techniques in this study include Data Collection, Data Reduction, Data Display, and Verification. Based on the research results, it was concluded that the Performance of the Integrated Administrative Services Program at the Sub-district (PATEN) in Cimalaka District, Sumedang Regency shows quite good results, although there are several crucial aspects that require further attention. There are obstacles in the implementation of the PATEN Program, namely limitations in information technology mastery, a high workload, lack of supporting facilities, and weak inter-sectoral coordination. Efforts to address these obstacles include training, task rotation, procurement of facilities, and strengthening internal coordination.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Ai Rohayatin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Jl. Angkrek Situ No. 19 Kelurahan Situ -Sumedang.

Email: airhytn7@gmail.com

1. INTRODUCTION

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah upaya negara untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar dan segala hak-hak sipil setiap warga negara. Setiap negara wajib memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negaranya. Di dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak hanya dengan menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien tetapi juga dapat mewujudkan pelayanan secara

profesional dan transparan kepada masyarakat sebagai tujuan dari terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 yang mengartikan *Good Governance* atau pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Masyarakat tidak dapat menghindar dari persoalan pelayanan publik yang mereka butuhkan. Kebutuhan tersebut disebabkan oleh aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat yang akan mengakses suatu layanan publik. Ada berbagai akses pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat seperti : akses pendidikan, akses kesehatan, akses kependudukan dan catatan sipil, dan lain-lain. Berbagai persyaratan yang ditetapkan tersebut dapat masyarakat peroleh dengan melakukan upaya pengurusan kepada instansi yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 yang mengatur tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terkait dengan pelayanan publik. PATEN merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang mencakup semua tahapan, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dalam satu lokasi yang sama. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi titik koordinasi pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. Dengan adanya PATEN, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dan pelayanan tersebut dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi dengan prinsip keadilan yang merata bagi semua pihak yang membutuhkan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, sering kali masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan atau masih kurang memadai. Masalah ini biasanya terjadi karena birokrat belum sepenuhnya menganggap masyarakat sebagai pihak yang perlu dilayani. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan kesadaran dari para penyelenggara pemerintahan atau birokrat untuk memandang masyarakat sebagai pelanggan yang layak mendapatkan pelayanan berkualitas, sesuai dengan konsep pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai dengan lebih cepat jika terdapat sinergi dalam pemerintahan. Saat ini, pemerintah dari tingkat pusat hingga tingkat desa memiliki tanggung jawab bersama untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah, kantor kecamatan juga memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang unggul sesuai dengan kewenangan yang telah ditetapkan. Keselarasan tanggung jawab antara pemerintah pusat hingga pemerintah desa diharapkan dapat mempercepat perbaikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus memenuhi beberapa persyaratan meliputi syarat substantif, administratif, dan teknis. Syarat substantif adalah adanya pendelegasian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat yang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota. Persyaratan administratif meliputi standar pelayanan, dan uraian tugas personil kecamatan. Sedangkan, persyaratan teknis meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis.

Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang merupakan salah satu kantor pemerintah yang ada di Kabupaten Sumedang yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang yaitu:

Tabel 1. Bentuk Pelayanan pada Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

No	Jenis Pelayanan
1.	Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
2.	Pengantar Surat Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)
3.	Pengantar Surat Pindah
4.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
5.	Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Surat Rekomendasi Perijinan
7.	Surat Keterangan Domisili Penduduk
8.	Legalisasi Proposal Bantuan/Hibah
9.	Surat Rekomendasi Ijin Penelitian Mahasiswa
10.	Surat Rekomendasi Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
11.	Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
12.	Rekomendasi Ijin Keramaian
13.	Surat Rekomendasi Dispensasi Nikah
14.	PPATS/Akte Jual Beli Tanah

Sebelum adanya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pelayanan administrasi di kecamatan sering kali mengalami keterlambatan, ketidakakuratan data, dan kurangnya transparansi, yang akhirnya menurunkan kepuasan masyarakat. Dengan adanya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menggabungkan beberapa layanan administrasi dalam satu platform terpadu, masyarakat diharapkan dapat merasakan peningkatan kualitas layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka merupakan solusi yang dihadirkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ditingkat kecamatan dengan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan administrasi dalam satu sistem yang terkoordinasi dengan baik. Dengan adanya sistem pelayanan terpadu ini, diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat proses administrasi.

Meskipun Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang jelas, dalam pelaksanaannya di Kecamatan Cimalaka masih menghadapi beberapa kendala yang menghambat optimalisasi kinerjanya. Salah satu kendala utamanya yaitu belum optimalnya teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan. Infrastruktur teknologi yang ada belum sepenuhnya mendukung kelancaran proses pelayanan, sehingga banyak sarana pendukung yang digunakan sering mengalami gangguan. Masalah ini juga diperburuk dengan konektivitas jaringan internet yang tidak stabil. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan terkadang harus dialihkan terlebih dahulu ke kecamatan lain yang lebih dekat, sehingga menjadi lebih lambat atau kurang efisien.

Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan PATEN juga menjadi tantangan yang signifikan. Banyak masyarakat yang belum memahami tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan administrasi di kecamatan. Ketidaktahuan ini sering kali membuat masyarakat yang datang ke kecamatan tanpa membawa dokumen yang lengkap atau tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sehingga masyarakat harus kembali setelah melengkapi berkas. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan maupun desa, sehingga masyarakat cenderung merasa kesulitan atau enggan dalam memanfaatkan layanan PATEN.

Kurangnya koordinasi antara kecamatan dan dinas terkait menjadi salah satu kendala signifikan dalam proses layanan PATEN. Hal ini terutama terjadi pada permohonan yang memerlukan validasi atau tindak lanjut dari dinas di tingkat kabupaten, seperti legalisasi dokumen atau layanan yang membutuhkan otorisasi khusus. Keterlambatan dalam proses koordinasi ini sering kali disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif, sehingga mengakibatkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan hasil layanan yang seharusnya bisa diselesaikan lebih cepat. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan masyarakat tetapi juga menciptakan kesan bahwa PATEN tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa indikasi permasalahan. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Belum efektifnya penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya sarana pendukung seperti komputer, printer, dan scanner, yang masih mengalami gangguan sehingga memperlambat proses layanan. Hal ini diperburuk dengan konektivitas jaringan internet yang tidak stabil, yang semakin menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Pernyataan ini disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Cimalaka. Permasalahan ini berkaitan dengan teori Agus Dwiyanto (Aditama dan Widowati, 2017: 6-7) dengan dimensi produktivitas, karena menunjukkan pada indikator efektivitas kerja organisasi dan pemanfaatan

- sumber daya yang ada.
2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan terkait Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Kondisi ini berdampak pada banyaknya masyarakat yang harus kembali ke kantor kecamatan karena kelengkapan berkas yang belum terpenuhi. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Cimalaka. Permasalahan ini berkaitan dengan teori Agus Dwiyanto (Aditama dan Widowati, 2017: 6-7) dengan dimensi akuntabilitas, karena mencerminkan indikator kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
 3. Kurangnya koordinasi antara kecamatan dengan dinas terkait di tingkat kabupaten. Hal ini terlihat dari seringnya terjadi keterlambatan dalam memproses permohonan yang memerlukan validasi atau tindak lanjut dari instansi terkait. Akibatnya masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh hasil layanan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Cimalaka. Permasalahan ini berkaitan dengan teori Agus Dwiyanto (Aditama dan Widowati, 2017: 6-7) dengan dimensi responsivitas, karena merujuk pada indikator ketepatan waktu dalam merespons kebutuhan masyarakat serta penyusunan agenda dan prioritas pelayanan.

2. METHOD

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut dengan metode *naturalistik* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Sugiyono (2017:8) menyatakan bahwa: Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2020: 133) mengemukakan bahwa: "Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu." Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah penelitian ini adalah para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas, informasi, serta paling tahu apa yang kita harapkan, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi situasi yang sedang diteliti. Sehingga dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah pegawai Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang yang dituangkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Subjek Penelitian

No	Unsur	Jumlah (orang)
1	Kasi Pelayanan Publik	1
2	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)	1
3	Operator E-KTP	1
4	Administrator Database (ADB) Kependudukan	1
Jumlah		4

Untuk menunjang metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Selanjutnya prosedur pengolahan data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi data.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Untuk menganalisis bagaimana Kinerja Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang, penelitian ini menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto (Aditama dan Widowati 2017:6-7), yaitu sebagai berikut:

Produktivitas

Dimensi produktivitas dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan secara cukup efektif dan efisien. Produktivitas ini tercermin dari penyelesaian layanan yang tepat waktu, alur pelayanan yang jelas dan mudah diakses, serta penggunaan teknologi informasi yang mempercepat proses pelayanan dan pendataan. Selain itu, pemanfaatan sumber daya manusia juga dilakukan secara optimal, dengan menempatkan ASN dan staf teknis sesuai dengan bidang keahliannya.

Pelayanan yang ramah dan kemudahan akses informasi turut mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pandangan Robbins (2020:89) yang menyatakan bahwa “Produktivitas organisasi adalah ukuran sejauh mana suatu organisasi dapat mengubah input menjadi output yang bernilai melalui penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif”.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut dan hasil temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa produktivitas program PATEN di Kecamatan Cimalaka berada pada kategori cukup baik. Hal ini karena program berhasil mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk menghasilkan layanan publik yang cepat, akurat, dan memuaskan. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas ini secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi rutin serta penguatan kapasitas SDM dan infrastruktur digital guna menghadapi tantangan pelayanan publik yang terus berkembang.

Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan sesuai prinsip pelayanan prima, dengan layanan gratis yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Dalam Negeri. Pelayanan diselenggarakan melalui alur yang sederhana, transparan, dan terukur, serta jam operasional yang jelas, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Sebagian besar pegawai telah memahami prosedur pelayanan dan mampu menjalankan tugas secara profesional, meskipun pelatihan berkala masih dibutuhkan untuk meningkatkan kompetensi dalam teknologi informasi dan komunikasi publik.

Hal ini sejalan dengan pendapat Stephen P. Robbins (2020:105) yang menyatakan bahwa “Kualitas layanan yang baik tercermin dari konsistensi dalam memenuhi harapan pengguna layanan melalui prosedur yang efisien, kemampuan petugas yang memadai, serta evaluasi yang terus menerus terhadap proses kerja.”

Berdasarkan pendapat tersebut dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dalam pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Cimalaka berada pada kategori cukup baik. Prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan, pegawai memiliki kompetensi yang cukup memadai, dan evaluasi dilakukan secara rutin. Namun, penguatan kapasitas sumber daya manusia serta pengembangan sistem pelayanan berbasis digital masih perlu ditingkatkan guna mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Responsivitas

Dimensi responsivitas dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa pemerintah kecamatan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat secara cepat dan adaptif. Hal ini tercermin dari berbagai mekanisme penyerapan aspirasi masyarakat, seperti melalui musyawarah desa, survei, pengaduan langsung, media sosial, dan kotak saran. Penyusunan agenda pelayanan juga mengacu pada prioritas kebutuhan masyarakat berdasarkan keluhan, data terdahulu, serta masukan warga. Program PATEN pun terbukti mampu berinovasi, misalnya dengan layanan digital yang diterapkan selama pandemi untuk memastikan pelayanan tetap berjalan secara efisien dan aman.

Hal tersebut didukung oleh teori menurut Dwiyanto dalam Erlianti (2021:72) yang mengemukakan bahwa: “Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”. Berdasarkan teori tersebut dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas dalam pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Cimalaka berada pada kategori cukup baik. Pemerintah kecamatan telah menunjukkan kemampuan dalam mengidentifikasi dan merespons kebutuhan masyarakat melalui pendekatan yang dinamis dan berbasis data. Namun, peningkatan kapasitas layanan digital dan sistem pengaduan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung responsivitas yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Responsibilitas

Dimensi responsibilitas dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa pembagian tanggung jawab dan kewenangan telah berjalan dengan cukup baik dan jelas sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku. Pegawai menunjukkan komitmen, kedisiplinan, dan profesionalisme tinggi dalam melaksanakan tugasnya, termasuk kesiapan memberikan layanan di luar jam kerja demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Meski demikian, penguatan dalam aspek dokumentasi formal seperti penyusunan SOP dan pedoman tertulis masih diperlukan agar tanggung jawab dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan terstruktur dengan baik.

Hal ini sesuai dengan pendapat Azheri dalam Budiman (2022:26) yang menjelaskan bahwa: *Responsibilitas* yaitu hal yang perlu dipertanggungjawabkan atas suatu kebijakan dan termasuk keputusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan, dengan adanya kewenangan dan tanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan dan memperbaiki atau memberi rugi kerusakan apapun yang ditimbulkan oleh organisasi serta adanya kebijakan melakukan pengolahan sumber daya yang ada untuk mendukung pelaksanaan tugas.

Berdasarkan teori tersebut dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *responsibilitas* dalam pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Cimalaka berada pada kategori cukup baik. Pelaksanaan tugas telah menunjukkan tingkat tanggung jawab yang tinggi, ditunjukkan melalui komitmen, kedisiplinan, dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, aspek dokumentasi formal, seperti penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dan pedoman kerja tertulis, masih perlu diperkuat agar setiap proses kerja memiliki landasan administratif yang jelas, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan secara sistematis.

Akuntabilitas

Dimensi *akuntabilitas* dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa pegawai memiliki tingkat kepatuhan yang cukup baik terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan prosedur kerja yang berlaku. Meskipun pernah terjadi beberapa kelalaian, terutama pada aspek administratif dan teknis, hal tersebut segera ditindaklanjuti melalui evaluasi dan pengawasan internal secara sistematis.

Pegawai juga menunjukkan sikap terbuka terhadap proses perbaikan yang berkelanjutan, mencerminkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tanggung jawab pegawai terlihat dari pencatatan layanan yang rapi dan teratur serta penyusunan laporan yang selalu disampaikan tepat waktu. Selain itu, beberapa pegawai aktif mengambil inisiatif dalam mencari solusi terhadap kendala yang muncul di lapangan.

Hal ini sejalan dengan konsep *akuntabilitas* menurut Mardiasmo (2017: 88), yang menyatakan bahwa "*Akuntabilitas* adalah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan penggunaan sumber daya secara transparan serta bertanggung jawab atas hasil yang dicapai." Dengan demikian, kinerja pegawai dalam Program PATEN di Kecamatan Cimalaka menunjukkan tingkat *akuntabilitas* yang cukup baik, meskipun perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan guna mendukung pelayanan publik yang optimal.

Pembahasan mengenai Kinerja Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dikatakan cukup baik sesuai teori yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto (Aditama dan Widowati, 2017: 6-7) yang menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi untuk mengukur kinerja organisasi yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, *responsibilitas* dan *akuntabilitas*.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang secara umum telah berjalan cukup baik jika ditinjau dari lima dimensi kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto (Aditama dan Widowati, 2017: 6-7), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, *responsibilitas*, dan *akuntabilitas*. Dari sisi produktivitas, pelaksanaan pelayanan publik telah menunjukkan efektivitas dan efisiensi yang cukup baik, tercermin dari penyelesaian layanan tepat waktu, alur yang jelas, serta pemanfaatan teknologi informasi dan sumber daya manusia yang sesuai dengan keahlian. Kualitas layanan pun berada dalam kategori cukup baik, dengan prosedur pelayanan yang mengacu pada SOP, pelayanan gratis dan profesional, serta evaluasi berkala yang dilakukan untuk menjaga mutu layanan. Dalam hal responsivitas, pemerintah kecamatan telah menunjukkan kemampuan adaptif dalam merespons kebutuhan masyarakat melalui berbagai kanal aspirasi dan inovasi layanan, seperti layanan digital saat pandemi. *Responsibilitas* juga tercermin dari pelaksanaan tugas yang profesional dan penuh komitmen, meskipun penguatan dokumentasi administratif seperti SOP tertulis masih dibutuhkan. Sedangkan pada dimensi *akuntabilitas*, pegawai menunjukkan tingkat kepatuhan yang baik terhadap prosedur, disertai sikap terbuka terhadap perbaikan, pelaporan yang tertib, serta inisiatif dalam menyelesaikan kendala teknis. Secara keseluruhan, kinerja Program PATEN di Kecamatan Cimalaka telah mencerminkan prinsip-prinsip kinerja organisasi publik yang efektif dan bertanggung jawab. Namun, untuk menjaga keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, dibutuhkan upaya penguatan kapasitas SDM, pengembangan sistem digital yang lebih komprehensif, serta penyempurnaan dokumentasi administratif dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan.

REFERENCES

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 283-295.
- Erlianti. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Publik dan Bisnis. Vo. 1(1). Pp. 15-28.
- Mardiasmo. (2017). *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Robbins, S. P., Timothy A. J. (2020). *Organizational Behavior (18th ed)*. USA: Pearson Internasional Edition.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.