

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA
MASA PANDEMI *COVID-19* DI PEMERINTAHAN
KECAMATAN KERTAPATI KOTA PALEMBANG TAHUN
2021**

SKRIPSI



Oleh :

**INDI GUSTIAWAN
NIM. 07011281823092**

Konsenstrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Indralaya, Ogan Ilir
Juli 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI PEMERINTAHAN KECAMATAN KERTAPATI
KOTA PALEMBANG PADA TAHUN 2021**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

INDI GUSTIAWAN

07011281823092

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

**Dr. Ardiyan Saptawan,
M.Si,NIP.
196511171990031004**



Pembimbing II

Tanda Tangan

Tanggal

**Sofyan Effendi, S.IP.,
M.Si,NIP.
197705122003121003**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA MASA PANDEMI COVID-
19 DI PEMERINTAHAN KECAMATAN KERTAPATI KOTA
PALEMBANG TAHUN 2021”**

**Skripsi
Oleh :
INDI GUSTIAWAN
07011281823092**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 03 Agustus 2022**

Pembimbing :

1. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP.196511171990031004

2. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP.197705122003121003

Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc
NIP.196512071992031004

2. Anang Dwi Santoso, S.A.P, M.P.A
NIP.199310072019031012

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfiris, M.Si
NIP.196601221990031004

Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indi Gustiawan
NIM : 07011281823092
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 29 Agustus 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di
Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun
2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, Informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 28 Juli 2022
Yang membuat pernyataan



The image shows a 1000 Rupiah postage stamp from Indonesia. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The serial number '5A545A0X017204510' is visible at the bottom of the stamp.

Indi Gustiawan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jalani Hidupmu Dengan Rasa Bangga Dan Tanpa Penyesalan. Kembangkan Sayapmu
Dan Buat Cerita Indah Untuk Dirimu Sendiri”

“Seseorang Akan Mati Jika Berhenti Bermimpi, Manusia Abadi adalah Ia Yang Berhasil
Mewujudkan Mimpi nya!”

-Gol D. Roger

“Dan Sesungguhnya Allah SWT Yang Menjadikan Orang Tertawa Dan Menangis”

-QS. An-Najm:43

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada:

1. Kepada kedua Orangtua Saya,
2. Kakak dan Adik Saya,
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP
UNSRI,
4. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi
Publik 2018
5. Almamater Kampus Kebanggaan Saya
Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “ Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pemerintahan Kota Palembang Tahun 2021” Skripsi ini dibuat berdasarkan data yang diambil di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Tujuan utama penulisan usulan proposal ini untuk menilai kecakapan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara ilmiah melalui penelitian mandiri, menganalisa dan menarik kesimpulan secara sistematis serta melaporkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk skripsi.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari bahwa usulan proposal ini masih belum sempurna, oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas tulisan ini. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi yang disampaikan kepada :

1. Kedua orang tua, Rustam Fahmi dan Ibunda Kartini yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta motivasi dan doa.
2. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, MSCE, IPU selaku Rektor Unsri
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan FISIP Unsri.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Unsri
5. Ibu Slyvie Agustina, S.IP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si , selaku Dosen Pembimbing I
7. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II
8. Teman-teman yang senantiasa mendukung penulis.

Penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca agar dapat menambah dan dapat memberikan pengetahuan. Akhirnya semoga jasa baik semua pihak, mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Indralaya, 28 Juli 2022



Indi Gustiawan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covi-19 Di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Pada Tahun 2021. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 dilihat dari target rencana kerja tahun 2021 Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang berhasil menerbitkan 61 jumlah perizinan sepanjang 2021 dari target 100 jumlah penerbitan perizinan sudah baik. Namun, hal ini masih belum maksimal dalam pelaksanaan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian dari Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun 2021. Pada Faktor Waktu masih belum maksimal dalam pelaksanaan, karena dalam ketepatan waktu masih melebihi dari waktu standar pelayanan. Pada Faktor Kecermatan pelayanan yang dilakukan sudah cukup maksimal. Namun, masih memiliki kendala dalam penyelesaian berkas. Pada Faktor Gaya Pemberian Pelayanan sudah cukup maksimal, karena petugas pelayanan masih belum disiplin dalam melakukan pelayanan. Hal apa dan upaya yang dilakukan Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 agar bisa mendekati pelayanan perizinan kepada masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan Perwako Palembang Nomor 58 Tahun 2015.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pandemi Covid-19, Perwako Palembang Nomor 58 Tahun 2015.

Dosen Pembimbing I,



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP.196511171990031004

Dosen Pembimbing II,



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP.197705122003121003



ABSTRACT

This study aims to determine the Effectiveness of Implementing District Integrated Administrative Services (PATEN) During the Covid-19 Pandemic Period in the Kertapati District Government of Palembang City in 2021. In 2021 the Kertapati District Government of Palembang City succeeded in issuing 61 total permits throughout 2021 from the target of 100 the number of licensing issuances was good. However, this is still not optimal in implementation. This type of research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The results of the study of the Effectiveness of the Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) During the Covid-19 Pandemic Period in the Kertapati District Government of Palembang City in 2021. The time factor is still not optimal in implementation, because the punctuality still exceeds the service standard time. In the factor of accuracy, the services carried out are quite maximal. However, it still has problems in completing the file. The Service Delivery Style Factor is quite maximal, because service officers are still not disciplined in providing services. What things and efforts have been made by the Kertapati District Government of Palembang City in implementing the District Integrated Administration Service (PATEN) during the Covid-19 Pandemic in order to bring licensing services closer to the community in realizing effective and efficient services in accordance with Perwako Palembang Number 58 of 2015.

Keywords : *Effectiveness, District Integrated Administrative Services (PATEN), Covid-19 Pandemic, Perwako Palembang Number 58 of 2015.*

Advisor I,



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP.196511171990031004

Advisor II,



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP.197705122003121003

Chairman Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B.Efektivitas Pelayanan Publik	19
C.Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	22
D.Penelitian Terdahulu.....	26
E.Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A.Jenis Penelitian	29
B.Definisi Konsep	29
C.Fokus Penelitian.....	30
D.Bagian Analisis Data	31
E.Jenis dan Sumber Data	31
F.Informan Penelitian	31
G.Teknik Pengumpulan Data	32
H.Teknik Analisis Data	33
I.Sistematika Penulisan.....	34
BAB IV HASIL DANPEMBAHASAN	35

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
B. Hasil dan Pembahasan	48
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tujuan dan Sasaran Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang	2
Tabel 2 Jenis Pelayanan dan Jumlah Terbit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	5
Tabel 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang	7
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 5 Fokus Penelitian.....	29
Tabel 6. Konversi Tingkat Pencapaian dan Kualifikasi Kefektifan	30
Tabel 7. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang	45
Tabel 8. Matriks Hasil Penelitian.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Alur Pelayanan Kecamatan Kertapati.....	6
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3. Lokasi Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang	36
Gambar 4. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang	44
Gambar 5. Peremendagri Nomor 4 Tahun 2010	47
Gambar 6. Peraturan Walikota Palembang Nomor 54 Tahun 2015	49
Gambar 7. Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2015	52
Gambar 8. Maklumat Pelayanan Kecamatan	54
Gambar 9. Papan Informasi pengaduan dan Kota Saran Pelayanan	55
Gambar 10. Surat Tugas Pelaksana PATEN.....	57
Gambar 11. Meja Locket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	58
Gambar 12. Tempat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	60
Gambar 13. Locket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	62
Gambar 14. Petugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	64

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Covid-19	: <i>Corona Virus Disease-19</i>
Kasubag	: Kepala Substansi Bagian
OPA	: <i>Old Public Administration</i>
Permendagri	: Peraturan Menteri Dalam Negeri
Perwako	: Peraturan Walikota
PATEN	: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
SOP	: Standar Operasional Prosedur
WFH	: <i>Work From Home</i>
NPM	: <i>New Public Management</i>
NPS	: <i>New Public Service</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Matriks Wawancara
- Lampiran 2. Observasi dan Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3. Kartu Revisi Skripsi
- Lampiran 4. Form II Penguji I
- Lampiran 5. Form II Penguji II

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan penyelenggara ataupun penyedia pelayanan publik. Pada hakikatnya Pemerintah melayani masyarakat dan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Birokrasi Pelayanan publik merupakan aksi nyata dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara (Kurniawan, 2009:4).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai aktivitas birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga Negara yang membutuhkan berbagai jenis pelayanan dari urusan sosial hingga urusan politik.

Tujuan pelayanan publik didukung dengan adanya Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Sektor publik yang menyelenggarakan aktivitas birokrasi pemerintahan di tingkat daerah ataupun kota salah satunya adalah kecamatan. Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggara pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat tingkat kelurahan dan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah sesuai dengan Pasal 226 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Menurut Peraturan Walikota Palembang No 76

Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan menyatakan bahwa kecamatan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan kewilayahan yang menjadi kewenangan kota. Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi pengkoordinasian penyelenggara pemerintah, sebagai pelaksana pelayanan publik, penyelenggara pemberdayaan masyarakat kelurahan, pelaksana evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas, pelaksanaan administrasi kecamatan, pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kecamatan Kertapati menyadari sepenuhnya atas situasi dan merespon kondisi akan peran dimasa yang akan datang dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terutama dalam penyelenggaraan urusan pemerintah fungsi penunjang administrasi pemerintah dalam wilayah Kecamatan Kertapati. Visi Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang mendukung Visi kepala daerah yang terpilih yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang Tahun 2018-2023 yaitu “Palembang Emas Darussalam 2023” yaitu Palembang yang Elok, Madani, Aman, Sejahtera dan Darussalam tahun 2023. Adapun Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang sebagai berikut:

Tabel 1. Tujuan dan Sasaran Pemerintahan Kecamatan Kertapati

No	Tujuan	Sasaran
1	Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintah yang Profesional	Terpenuhinya Dukungan manajemen internal
2	Mewujudkan Pelayanan Prima	Terpenuhinya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kecamatan
3	Meningkatkan peran serta masyarakat dalam bidang keagamaan	Meningkatnya Potensi Sumberdaya Manusia yang religius, berbudaya dan beretika
4	Meningkatkan Peran Serta Masyarakat dalam Pembangunan dan Pemeliharaan lingkungan	Meningkatnya Pemberdayaan dan Partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pemeliharaan lingkungan

Sumber: Pemerintahan Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang 2020

Mewujudkan pelayanan prima merupakan salah satu tujuan dari Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang dengan sasaran terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Satuan Perangkat Daerah (SPD). Pemerintahan Kecamatan Kertapati memuat Arah Kebijakan yang rasional untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

Pandemi *Covid-19 (Coronavirus Disease 2019)* yang saat ini yang masih melanda berbagai wilayah di Indonesia, dan tingginya angka kasus kematian dan kasus baru membuat pemerintah mengeluarkan peraturan untuk mengurangi penyebaran virus corona. Untuk mengatasi hal tersebut masyarakat diminta untuk mengurangi kegiatan tatap muka, mengurangi kerumunan dan mulai menjaga protokol kesehatan selama berkegiatan di semua tempat publik. Hal ini tentu saja memiliki dampak bagi sektor pelayanan, situasi dan kondisi pandemi Covid-19 model pelayanan yang digunakan terpaksa harus dirubah dengan model pelayanan pada era *New Normal*. Dalam merespon keadaan tersebut Pemerintah mengeluarkan kebijakan Diantaranya Pembatasan Interaksi Sosial (PSBB), Pengalihan tempat bekerja dari rumah bagi sebagian ASN, Pembatasan tempat ibadah, dan Pembatasan mobilisasi Pengendara berdasarkan Surat Edaran PANRB Nomor 46 Tahun 2020.

Sektor publik pada organisasi pusat maupun daerah termasuk perusahaan yang terlibat dan berada dibawah pemerintah secara langsung dihadapkan pada masalah yang kompleks sebagai dampak dari pandemi dan era *New Normal*, sehingga fungsi pelayanan yang meliputi kegiatan administrasi, ketertiban, Pendidikan, Kesehatan dan sektor lainnya terganggu (Syamsul Bahri, 2020). Namun, disisi lain Pemerintah selaku Penyedia pelayanan publik diharuskan untuk tetap memberikan layanan kepada masyarakat, terutama pelayanan yang menyangkut hajat orang banyak. Hal ini tentu saja memaksa penyelenggara pelayanan publik untuk segera melakukan inovasi ataupun strategi dan perubahan kebijakan agar tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam meningkatkan kinerjanya serta tercapainya visi dan misi dari Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang menuju tata kelola pemerintahan yang baik dan dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang melaksanakan kegiatan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat menjadi PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah langkah sederhana namun memberikan manfaat yang besar dalam memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat. PATEN sudah dilakukan oleh Pemerintahan Kecamatan Kertapati sebelum masa pandemi. Namun, Di masa pandemi covid-19 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) lebih di optimalkan kembali oleh Pemerintahan Kecamatan Kertapati untuk meningkatkan pelaksanaan layanan yang diberikan lebih cepat dan sigap Di wilayah Kertapati.

Untuk meningkatkan pelaksanaannya diperlukan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan yang ada. Pada masa pandemi covid-19 Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk tetap memberikan pelayanan prima dengan cara meningkatkan kualitas dan produktifitas pelayanan yang ada. Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang telah melaksanakan kegiatan pelaksanaan PATEN , melalui peningkatan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan PATEN, koordinasi informasi tentang pelayanan PATEN di setiap kelurahan-kelurahan, pembinaan aparatur pelaksana PATEN, penerapan protokol kesehatan, melakukan pembatasan kegiatan tatap muka di kantor dengan pelaksanaan *Work From Home* (WFH) bagi pegawai, dan membatasi kerumunan dengan menjaga jaga jarak bagi pemohon layanan administrasi. Pemerintah Kecamatan Kertapati Kota Palembang mengharapkan dengan pelaksanaa strategi yang dilakukan bisa mencapai

target dan sasaran yang ingin dituju dalam pemberian pelayanan yang prima kendati pada masa pandemi covid-19 sekalipun.

Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diberikan dan jumlah Terbit pelayanan administrasi di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang adalah pelayanan langsung kepada masyarakat, yang meliputi sebagai berikut:

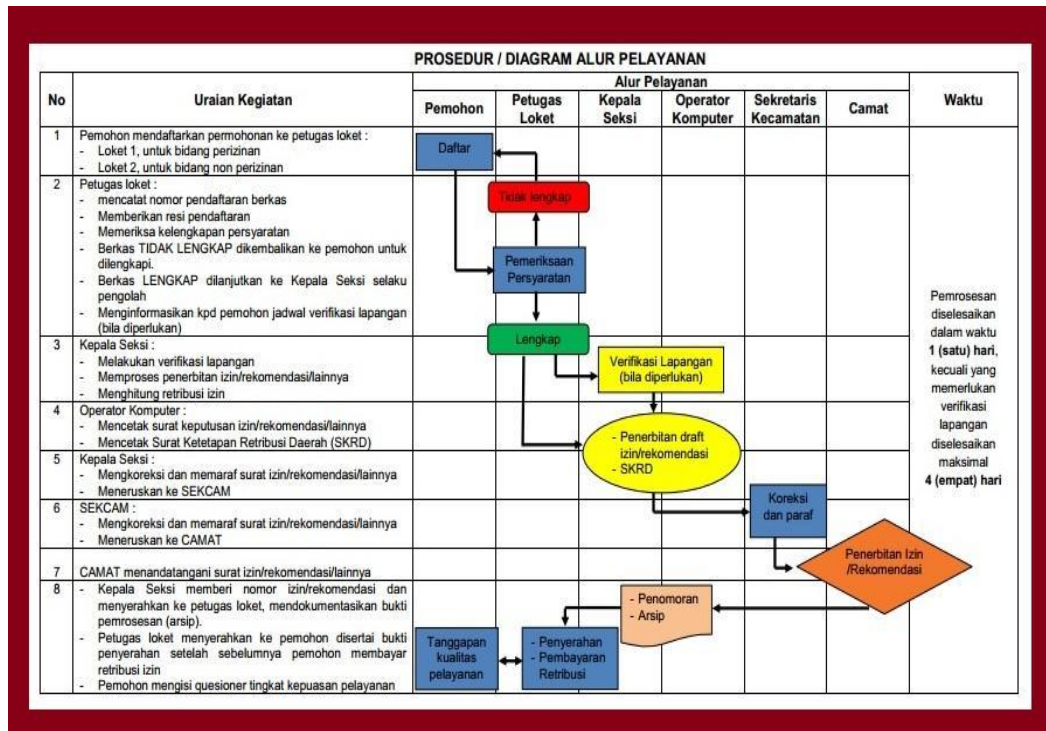
Tabel 2. Jenis Pelayanan dan Jumlah Terbit Perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Tahun		
	2019	2020	2021
Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro dan Kecil	10	18	27
Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	8	11	19
Surat Pernyataan Waris dan Kuasa Waris	3	9	15

Sumber: Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun 2022

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pemerintah Kecamatan Kertapati Kota Palembang saat ini hanya memberikan pelayanan administrasi terkait perizinan, sedangkan untuk pelayanan administrasi kependudukan dialihkan ke dinas dan UPTD terkait. Jumlah terbit perizinan yang ada di PATEN mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun angka ini masuk jauh dari target dari rencana kerja yang Kecamatan Kertapati. Kecamatan Kertapati Kota Palembang menargetkan setiap tahun nya 100 jumlah pemohon perizinan yang terbit. Dilihat dari tabel diatas jumlah pemohon sepanjang tahun 2019 sampai dengan 2022 masih belum mencapai target.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan yang ada di Kecamatan Kertapati adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alur Pelayanan Kecamatan Kertapati

Sumber: Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang 2022

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pemerintah Kecamatan Kertapati Kota Palembang di masa pandemi covid-19 masih belum sepenuhnya maksimal. Masyarakat Kertapati Kota Palembang belum sepenuhnya mengetahui apa saja Pelayanan Administrasi PATEN yang ada di Pemerintahan Kecamatan Kertapati. Masih kurang maksimal nya sosialisasi dan penyebaran informasi terkait pelayanan PATEN kepada masyarakat di Wilayah Kertapati.

Sumber daya manusia yang ada Pemerintahan Kecamatan Kertapati cukup memadai. Namun, Staff dan Pejabat yang ada secara kualitas masih terbatas karena tingkat pendidikan yang kurang memadai dan sudah memasuki usia pensiun. Hal ini bisa dilihat berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 3. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang

Pendidikan	ASN	Non ASN	Jumlah
Strata 3 (S-3)	0	0	0
Strata 2 (S-2)	5	0	5
Strata 1 (S-1)	24	21	45
Diploma (D3)	1	5	6
D4	0	1	1
D1	0	1	1
SMA	20	14	34
STM	0	1	1
SMK	0	5	5
MA	1	1	1

Sumber: Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang 2022

Sarana dan Prasarana Penunjang dalam kegiatan pelayanan PATEN cukup memadai. Namun untuk sarana dan prasarana teknologi masih belum memadai karena masih minim nya sumber daya manusia yang terampil dalam penggunaan teknologi.

Kemudahan akses dalam informasi, partisipatif dari para stakeholder dalam mendorong pelayanan terpadu dan profesionalisme pelaksana dalam keahlian menjadi salah satu tolak ukur dalam pemenuhan standar layanan. Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan disusun dengan bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan publik di kecamatan dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan agar terwujudnya kepuasan bagi masyarakat

Kondisi dimasa Pandemi Covid-19 saat ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. kurangnya informasi membuat masyarakat bingung terkait prosedur yang ada di Kecamatan Kertapati. Masyarakat mengeluhkan seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap dan petugas yang kurang responsif dan lai-lain. Alasan-alasna tersebut kemudian menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pelaksanaan yang sesuai agar terpenuhinya standar layanan yang ada di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang untuk memberikan pelayanan yang secara maksimal kepada masyarakat. Menurut Tisyamuni dari Ombudsman Republik Indonesia peningkatan standar pelayanan dapat menjadi solusi pemberian pelayanan publik di masa pandemi covid-19. Menanggapi situasi tersebut Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang sebagai penyelenggara pelayanan publik tingkat kota perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar tetap bisa memenuhi kepuasan masyarakat atas layanan perangkat daerah.

Peningkatan pelayanan publik sangat penting dilakukan, hal ini merupakan salah satu upaya perbaikan kualitas dan produktivitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan agar tetap memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat untuk mewujudkan *good governance*, maka dari itu diperlukan suatu strategi peningkatan kualitas pelayanan yang baik. Strategi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Penyelenggara pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Perbaikan kinerja birokrasi dan strategi dalam meningkatkan pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum yang diberikan (Kurniawan,2009:102). Pemberian pelayanan yang baik oleh pemerintah daerah akan mampu memberikan dampak yang positif bagi pemerintah itu sendiri.

Mengenai pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang sudah dilakukan oleh Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19. Berdasarkan uraian

permasalahan, perlu ditindak lanjuti penelitian mengenai efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada masa pandemi covid-19 di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Penelitian ini difokuskan pada keberhasilan atau tidaknya kegiatan yang telah dilakukan. Dengan penelitian ini diharapkan bisa mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan yang dilakukan Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat wilayah Kertapati Kota Palembang. Sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima dan terpenuhinya kepuasan masyarakat atas layanan perangkat Pemerintahan Kecamatan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah nya adalah:

Bagaimana Keefektifan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun 2021?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan diadakan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada masa pandemi covid-19 oleh Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun 2021.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan bacaan yang berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik dan bermanfaat bagi peneliti lain di masa yang mendatang.

2. Secara Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan solusi bagi pemerintah pusat, pemerintah daerah dan khususnya pemerintah Kota Palembang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada masa pandemi *covid-19* dan dapat mewujudkan pelayanan yang prima

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab solichin. 1997. Analisis kebijaksanaan, dari Formulasi Ke implementasi kebijaksanaan Negara, Jakarta: Edisi Kedua, Bumi Aksara.
- Abidin, Zainal. 2010. Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Medan: USU.
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit pembaharuan
- Ahmad, Edy Harahap. (2014). Komunikasi Antarpribadi (Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsami. 2003. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka
- Avivantoro, D.2017. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Puger Kabupaten Jember.
- Denhardt, Janet V., dan Robert B. Denhardt, 2013. Pelayanan Publik Baru : Dari
- Erdina, T. V., & Hariani, D. 2017. Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*
- Komaruddin, 1994, Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke-2, Jakarta: Bina Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2009. Transformasi Birokrasi. Yogyakarta: Universitas Atma jaya.
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN,
- Moleong, Lexy. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Organisasi Pendidikan). Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Peraturan Walikota Kota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.
- Peraturan Walikota Nomor 58 2015 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Pribowo, F. S.2017.Pengembangan Bahan Ajar Mata Kuliah Ipa Berbasis Pendekatan Scientific Approach. *Pedagogia*. Hal 14.
- Rencana Strategis Pemerintahan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun 2018-2024.

- Sasongko, A. M. 2018. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Punggelan Kab. Banjarnegara. PROSIDING SENASPOLHI, 1(1).
- Siagian, H.,1997, Manajemen Suatu Pengantar, Alumni Bandung
- Siagian, Sondang P. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: BumiAksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara
- Singarimbun, M dan Efendi. 1995. Metode Penelitian Survey. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Soewarno Handayaniingrat, Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen, (Jakarta: PT. Gunung Agung, 1996), hal 15
- Sondang P. Siagian, 2001, “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Bumi Aksara,
- Sondang, P. Siagian. 1996. Organisasi Dan Perilaku Administrasi. Jakarta: Bumi
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2005. Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik,Jakarta: Erlangga.
- Syamsul Bahri, N. A.2020. Analisis Manajemen SDM Dalam Mengembangkan. Journal of Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak
- Tismayuni, D. A. 2020.Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona.<https://ombudsman.go.id:https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.