TSAQOFAH
Jurnal Penelitian Guru Indonesia

p-ISSN: 2810-0395
e-ISSN: 2810-0042

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Garuda, Google Scholar, Base, etc

https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v6i2.8693

PENERAPAN PRINSIP–PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CURUG KOTA SERANG

Implementation of Good Governance Principles in the Provision of Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) in Curug Subdistrict, Serang City

Az Zahra Himayatun Nasyaya & Nida Handayani
Universitas Muhammadiyah Jakarta
azzahrahnrr29@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Nov 24, 2025	Dec 19, 2025	Dec 31, 2025	Jan 5, 2026

Abstract

This study departs from the importance of applying good governance principles in the provision of public services at the subdistrict level, particularly within the *PATEN* program in Curug Subdistrict. It aims to analyze the implementation of the principles of transparency, accountability, responsiveness, and participation in the administration of *PATEN*, using Dwiyanto's theory as the analytical framework. The study employed a qualitative descriptive method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the implementation of *PATEN* in Curug Subdistrict has proceeded reasonably well through integrated coordination, a one-stop service system, and the application of standard operating procedures (SOPs) in accordance with existing regulations. Nevertheless, several challenges remain, including

Tsaqofah journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

limitations in non-ASN human resources, performance reporting that is not yet fully transparent, inadequate facilities and infrastructure, and low levels of community participation in service evaluation. The study concludes that there is a need to enhance staff capacity, strengthen public information systems, improve service facilities, and develop mechanisms for community participation so that good governance principles in the administration of *PATEN* in Curug Subdistrict can be implemented more optimally.

Keywords: Good Governance; *PATEN*; Public Service; Curug Subdistrict; Community Participation

Abstrak: Penelitian ini bertolak dari pentingnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya dalam program PATEN di Kecamatan Curug. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi dalam penyelenggaraan PATEN dengan menggunakan teori Dwiyanto sebagai landasan analisis. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Curug telah berjalan cukup baik melalui koordinasi terpadu, pelayanan satu pintu, dan penerapan SOP sesuai ketentuan. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala berupa keterbatasan SDM non-ASN, pelaporan kinerja yang belum transparan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan. Simpulan penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas pegawai, penguatan sistem informasi publik, perbaikan fasilitas pelayanan, serta pengembangan mekanisme partisipasi masyarakat agar prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Curug dapat terimplementasi secara lebih optimal.

Kata Kunci: *Good Governance*; PATEN; Pelayanan Publik; Kecamatan Curug; Partisipasi Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintahan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks negara kesejahteraan, birokrasi berperan sebagai instrumen utama pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Profesionalisme dan akuntabilitas birokrasi menjadi prasyarat penting agar pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah (Dwiyanto, 2008; Devie, 2020).

Pelayanan publik juga merupakan hak dasar warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Amanat konstitusional tersebut dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun

2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan otonomi daerah. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama terkait efektivitas pelayanan dan keterbatasan kualitas sumber daya manusia aparatur.

Dalam struktur pemerintahan daerah, kecamatan memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Citra pelayanan yang diberikan oleh kecamatan pada dasarnya mencerminkan citra pemerintah daerah secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan sistem pelayanan di tingkat kecamatan menjadi sangat penting guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Sinambela, 2010; Hardiansyah, 2016).

Salah satu inovasi pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan sistem pelayanan yang menyatukan seluruh proses pelayanan administrasi, baik perizinan maupun nonperizinan, mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen dalam satu tempat pelayanan. Kebijakan ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempersingkat rentang kendali birokrasi, serta meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010).

Meskipun secara normatif PATEN dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasinya di sejumlah daerah masih belum optimal. Penelitian sebelumnya menemukan berbagai kendala, antara lain keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, ketidaksesuaian mekanisme pelayanan, rendahnya disiplin aparatur, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan (Halawa, 2019; Monkuba et al., 2021; Sudrajat, 2021). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan PATEN secara normatif dengan praktik implementasinya di lapangan.

Permasalahan serupa juga ditemukan dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Curug, Kota Serang. Berdasarkan hasil pengawasan dan pra-wawancara tahun 2024, diketahui bahwa pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Wali Kota kepada Camat belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai ketentuan. Camat Curug belum melaksanakan kewajiban pelaporan bulanan atas pelaksanaan pelimpahan kewenangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Serang Nomor 47 Tahun 2019 dan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, sehingga berdampak pada lemahnya akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan PATEN.

Selain aspek akuntabilitas, permasalahan juga muncul pada aspek kelembagaan dan sumber daya manusia. Pelaksana teknis PATEN di Kecamatan Curug masih didominasi oleh pegawai non-PNS, padahal regulasi secara tegas mensyaratkan bahwa pelaksana teknis PATEN harus berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kondisi ini menyebabkan rendahnya pemahaman terhadap pedoman PATEN dan berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010).

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan PATEN di Kecamatan Curug belum memadai, seperti komputer yang tidak berfungsi, sistem pengarsipan yang belum terdigitalisasi, serta ruang tunggu yang kurang nyaman. Padahal, ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu syarat teknis utama dalam penyelenggaraan PATEN dan menjadi faktor penentu kualitas pelayanan publik (Mahmudi, 2010; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006).

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Curug belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip good governance, seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan profesionalisme aparatur. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Curug, Kota Serang, sebagai upaya mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Curug, Kota Serang. Lokasi penelitian dipilih secara purposif dengan pertimbangan ditemukannya berbagai permasalahan dalam pelaksanaan PATEN, khususnya terkait aspek sumber daya manusia, kepatuhan terhadap pedoman penyelenggaraan, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan. Penelitian dilaksanakan mulai bulan Juni 2025 hingga selesai. Data dikumpulkan

melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri atas Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, petugas pengelola PATEN, serta masyarakat penerima layanan. Selain itu, observasi langsung dilakukan untuk mengamati alur pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, serta kondisi fasilitas pendukung, dan dilengkapi dengan studi dokumentasi terhadap peraturan, standar pelayanan, buku register, serta dokumen resmi Kecamatan Curug.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk memudahkan pemahaman temuan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan mengaitkan hasil analisis dengan teori dan temuan penelitian terdahulu. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Curug.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan ini berisi tentang data dan fakta yang diperoleh peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan di lapngan yang akan disesuaikan dengan 5 indikator menurut Dwiyanto (2006) mengenai indikator pelayanan publik yang berkualitas yaitu responsibilitas, responsivitas, akuntabilitas, partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan.

1. Responsivitas

Menurut Dwiyanto (2006), responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Responsivitas merujuk pada kemampuan organisasi publik untuk mengenali, memahami, dan menanggapi kebutuhan serta harapan masyarakat secara tepat dan cepat. Artinya, pelayanan publik dikatakan responsif apabila penyedia layanan tidak hanya menjalankan tugas sesuai prosedur, tetapi juga mampu bersikap tanggap terhadap berbagai dinamika dan kebutuhan yang berkembang di masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, sikap dan perilaku petugas di Kecamatan Curug secara umum sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Petugas melayani dengan sopan dan sesuai prosedur. Namun demikian, masih terdapat kekurangan dalam aspek komunikasi non-verbal, seperti kurangnya senyuman saat melayani masyarakat. Hal ini menjadikan pelayanan

terkesan kaku dan kurang hangat, padahal keramahan merupakan salah satu bentuk tanggapan positif terhadap kebutuhan emosional masyarakat. Menariknya, dari hasil observasi diketahui bahwa tidak ada ketentuan dalam SOP yang mewajibkan pegawai untuk memberikan senyuman atau bersikap ramah. SOP yang berlaku hanya mengatur alur pelayanan, persyaratan administrasi, dan waktu penyelesaian. Hal ini menandakan bahwa standar perilaku responsif belum sepenuhnya dilembagakan dalam aturan formal, sehingga pelayanan lebih bersifat prosedural daripada interpersonal.

Dari sisi kemampuan teknis, pegawai kecamatan dinilai cukup mampu dalam memberikan pelayanan. Hal ini karena sebagian besar petugas sudah pernah mengikuti pelatihan. Namun untuk menghadapi tantangan pelayanan yang semakin kompleks, pelatihan lanjutan tetap diperlukan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi digital dan penanganan kasus-kasus non-rutin. Tanpa peningkatan kapasitas secara berkelanjutan, responsivitas pelayanan berpotensi stagnan dan tidak mampu mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun responsivitas pada pelayanan dasar sudah baik, adaptasi terhadap kebutuhan baru masyarakat (seperti digitalisasi dan penanganan permasalahan kompleks) masih perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto bahwa responsivitas tidak bersifat statis, melainkan harus terus berkembang mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, meskipun pelayanan PATEN di Kecamatan Curug telah berjalan dengan cukup baik, peningkatan responsivitas tetap perlu dilakukan agar pelayanan menjadi lebih adaptif, komunikatif, dan sesuai harapan masyarakat.

Menurut Robins (2003) kemampuan keseluruhan bagi seorang individu pada hakekatnya tersusun dari 2 perangkat faktor yang yaitu kemampuan intelektual (mengerjakan kegiatan mental) dan kemampuan fisik (melakukan tugas–tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan). Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena petugas mampu menyelesaikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyedia pelayanan harus mampu menyelesaikan permasalahan mengenai proses pelayanan dengan demikian pemberian pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan optimal. Sebagai pemberi pelayanan sudah seharusnya pegawai memiliki kemampuan intelektual dan kemampuan fisik sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan sasaran kerja dan cepat diselesaikan. Untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai maka pegawai diikut sertakan dalam pelatihan–pelatihan yang ada, sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan yang basik serta dapat segera menyelesaikan permasalahan dalam

proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Responsibilitas

Menurut Agus Dwiyanto (2006), responsibilitas merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Responsibilitas merujuk pada kesanggupan dan kesadaran aparatur pemerintah untuk melaksanakan tugasnya secara konsisten dengan nilai-nilai hukum, etika, dan prinsip-prinsip administrasi publik, serta berkomitmen terhadap kepentingan masyarakat. Seorang aparatur dikatakan bertanggung jawab apabila mampu menjalankan kewajibannya secara profesional, sesuai prosedur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara moral maupun administratif.

Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Curug, jumlah sumber daya manusia yang mendukung penyelenggaraan pelayanan PATEN terdiri dari 10 pegawai berstatus ASN, 3 orang berstatus PPPK, dan 15 orang tenaga honorer. Komposisi ini menunjukkan adanya pembagian tugas yang cukup, namun perlu diperhatikan keseimbangan tanggung jawab antara pegawai tetap dan non-ASN dalam menjaga kualitas pelayanan. Responsibilitas tidak hanya bergantung pada status kepegawaian, tetapi juga pada integritas dan profesionalisme individu dalam menjalankan tugas. Responsibilitas atau tanggung jawab menjadi salah satu prinsip utama dalam pelaksanaan pelayanan publik, termasuk dalam PATEN, prinsip ini menjadi tolak ukur untuk menilai sejauh mana pejabat atau petugas yang bertugas mampu melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Aparatur kecamatan perlu menjalankan peran dan kewajibannya secara transparan, jujur, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan kepada masyarakat sebagai pihak penerima layanan.

Dari sisi teknis pelayanan, Kecamatan Curug telah menerapkan jaminan layanan yang mengacu pada ketentuan dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, yang mencakup aspek biaya gratis, waktu penyelesaian layanan, dan prosedur pelayanan yang jelas. Hal ini dibuktikan dengan adanya SOP alur pelayanan yang dipasang di kaca loket pelayanan sebagai panduan bagi masyarakat. Keberadaan SOP ini menunjukkan bahwa kecamatan telah berupaya memberikan kepastian prosedural dan menjamin hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang akuntabel. Namun demikian, penerapan SOP belum sepenuhnya efektif karena penempatan dan tampilannya kurang menarik perhatian masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan masih banyak dilakukan secara manual karena pemanfaatan teknologi informasi, seperti komputer dan sistem digitalisasi data, belum

optimal. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun tanggung jawab administratif telah dijalankan, tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

3. Akuntabilitas

Menurut Dwiyanto (2006), akuntabilitas merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Akuntabilitas merujuk pada sejauh mana penyelenggara layanan publik dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan hasil pelayanan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, baik secara internal (atasan dan institusi pemerintah) maupun eksternal (masyarakat sebagai pengguna layanan). Pelayanan publik yang akuntabel tidak hanya ditandai oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh keterbukaan dalam menyampaikan informasi serta kesediaan untuk diawasi dan dievaluasi secara berkala.

Laporan bulanan tersebut menjadi bagian dari mekanisme monitoring dan evaluasi (monev) pelayanan publik di tingkat kecamatan, dan disampaikan kepada pimpinan atau instansi terkait sebagai bentuk pertanggungjawaban formal atas kinerja aparatur. Dengan adanya pelaporan ini, maka aspek akuntabilitas internal dapat dikatakan telah diterapkan secara cukup baik. Namun demikian, akuntabilitas eksternal yakni penyampaian hasil pelayanan secara terbuka kepada masyarakat masih bersifat terbatas. Informasi mengenai capaian layanan, pengaduan yang ditangani, atau kendala pelayanan belum secara rutin disampaikan dalam bentuk laporan publik yang dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Padahal, baik aparatur internal maupun masyarakat menyadari bahwa pelaporan kepada publik merupakan bagian penting dari upaya membangun pelayanan yang transparan dan terpercaya.

Salah satu informan dari masyarakat menyampaikan harapan agar transparansi dan pelaporan kinerja kecamatan tidak hanya dilakukan melalui forum formal tahunan, tetapi juga disampaikan dalam bentuk lain yang mudah diakses publik, seperti papan informasi, publikasi bulanan, atau media online. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran kritis terhadap hak atas informasi, yang seharusnya menjadi bagian integral dari pelayanan publik yang akuntabel.

Sejalan dengan pandangan Dwiyanto, akuntabilitas yang ideal seharusnya melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan, serta keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, meskipun sistem pelaporan internal sudah berjalan cukup baik, penguatan dalam hal pelaporan publik dan

keterbukaan informasi kepada masyarakat perlu terus dikembangkan, misalnya melalui media informasi digital, papan pengumuman yang lebih aktif, atau forum-forum dialog warga.

4. Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan teori Dwiyanto (2006), partisipasi masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mencerminkan kualitas tata kelola pelayanan publik. Dalam konteks PATEN di Kecamatan Curug, partisipasi masyarakat terlihat dari keberadaan dan pelaksanaan SOP pelayanan.

SOP tersebut memang telah disusun dan ditempel di area loket pelayanan. Namun, berdasarkan hasil observasi, letaknya kurang strategis karena ditempel pada kaca loket dengan menggunakan kertas HVS biasa, serta berada di ruangan yang pencahayaannya minim. Kondisi ini membuat SOP sulit terbaca dengan jelas oleh masyarakat. Akan lebih optimal apabila SOP dicetak dalam bentuk banner atau media yang lebih besar dan ditempatkan pada area yang mudah dilihat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami alur layanan yang tersedia. Penyusunan SOP sendiri telah dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan pihak-pihak terkait, seperti pegawai kecamatan dan unsur internal lainnya. Akan tetapi, masyarakat sebagai pengguna layanan tidak dilibatkan secara langsung dalam proses perumusannya.

Dengan tidak dilibatkannya masyarakat secara langsung dalam penyusunan SOP, serta minimnya akses terhadap informasi pelayanan, menunjukkan rendahnya kualitas partisipasi dalam pelayanan publik. Untuk itu, pemerintah kecamatan perlu membuka kanal partisipatif yang lebih inklusif, seperti:

a. Diskusi publik dalam proses penyusunan atau revisi SOP.

b. Penyebaran informasi pelayanan melalui media yang lebih terbaca, seperti banner, standing board, atau media digital.

Dengan demikian, partisipasi masyarakat tidak hanya dijadikan formalitas, tetapi menjadi bagian substansial dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan publik.

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu prosedur pelayanan, akses informasi, fasilitas pendukung, serta kepuasan dan dampak terhadap masyarakat. Berdasarkan temuan di lapangan, implementasi

PATEN di Kecamatan Curug telah menunjukkan sejumlah capaian positif, meskipun masih terdapat beberapa catatan yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan.

1. Prosedur Pelayanan

Alur pelayanan administrasi di Kecamatan Curug melalui sistem PATEN telah berjalan dengan baik. Pelayanan dirancang agar masyarakat hanya perlu datang ke satu tempat untuk menyelesaikan seluruh proses pengurusan dokumen, asalkan berkas yang dibutuhkan telah lengkap. Masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah antar bagian, karena semua jenis layanan telah terpusat dalam satu loket. Hal ini merupakan bentuk efisiensi prosedural yang sangat membantu masyarakat, serta mencerminkan adanya perbaikan dalam hal kecepatan dan kemudahan pelayanan publik.

Keberhasilan alur ini juga tidak terlepas dari koordinasi yang baik antar unit kerja di kecamatan. Integrasi yang rapi antara bagian-bagian terkait telah menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Akses Informasi

Meskipun alur pelayanan sudah baik, akses terhadap informasi publik masih belum optimal. Terdapat papan pengumuman sebagai media informasi, namun kontennya jarang diperbarui. Informasi yang tersedia sebagian besar berupa pengumuman lama, sehingga kurang relevan dengan kebutuhan informasi masyarakat saat ini. Kondisi ini tentu menjadi hambatan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi terkini mengenai persyaratan, jadwal pelayanan, atau perubahan prosedur. Dengan demikian, meskipun prosedur layanan telah disederhanakan, masih diperlukan penguatan dalam aspek keterbukaan informasi kepada publik.

3. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas fisik di Kantor Kecamatan Curug menunjukkan adanya beberapa kemajuan, seperti kondisi toilet yang kini sudah bersih dan lebih layak digunakan. Namun demikian, secara umum fasilitas pendukung pelayanan masih belum sepenuhnya memadai. Ruangan pelayanan masih kekurangan pencahayaan, pendingin ruangan belum tersedia dengan baik, serta terdapat penataan barang yang tidak rapi—seperti kursi yang menumpuk di depan ruang pelayanan. Hal-hal ini dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan dan menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

4. Dampak Pelayanan Terhadap Masyarakat

Salah satu indikator penting menurut Dwiyanto adalah seberapa besar dampak layanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini, PATEN di Kecamatan Curug memberikan

manfaat nyata berupa efisiensi waktu dan kemudahan proses. Masyarakat merasa terbantu karena seluruh proses pelayanan bisa diselesaikan dalam satu tempat tanpa harus bolak-balik atau berpindah antar loket. Hal ini memberikan nilai tambah dari sisi kenyamanan dan kecepatan layanan

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Curug, Kota Serang telah berjalan secara prosedural, namun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek responsivitas, pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur dengan sikap petugas yang cukup baik, meskipun peningkatan pada aspek keramahan, komunikasi non-verbal, dan penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan masih diperlukan agar pelayanan lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dari sisi responsibilitas, ketersediaan sumber daya manusia dan penerapan SOP telah mendukung pelaksanaan PATEN, namun efektivitas layanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan konsistensi kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efisien dan profesional.

Selanjutnya, dari aspek akuntabilitas, mekanisme pelayanan PATEN telah tersusun secara jelas, tetapi transparansi kinerja kepada masyarakat masih terbatas akibat belum optimalnya sistem pelaporan dan informasi publik. Pada aspek partisipasi masyarakat, keterlibatan warga dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan masih rendah karena keterbatasan akses informasi dan saluran pengaduan. Sementara itu, dari aspek kualitas pelayanan, sistem pelayanan satu pintu telah mempermudah proses administrasi, namun keterbatasan sarana prasarana dan informasi pelayanan berdampak pada kenyamanan serta aksesibilitas masyarakat. Dengan demikian, penguatan tata kelola pelayanan PATEN melalui peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, transparansi kinerja, serta perluasan ruang partisipasi masyarakat menjadi langkah strategis untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip *good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

Devie, N. S. (2021). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo* [Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].

https://eprints.ipdn.ac.id/6162/1/RINGKASAN%20LA_NUR%20SHAHRINA%20DEVIE_28.1208_%20PELAYANAN%20ADMINISTRASI%20TERPADU%20KECAMATAN.pdf

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 4*(1), 41–52. https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560

Hardiansyah. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.

Monkuba, A. M., Kusworo, K., & Rusfiana, Y. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 12*(4), 739–751. https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.337

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah. (2006). https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/permendagri/24113

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). (2010). https://standarpelayanan.bandung.go.id/loker/61c507d9611673a3d0d47fd5149ae866/2018/fa775ad01c87b9408f13b5deb5cac2d3.pdf

Peraturan Wali Kota Serang Nomor 47 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Wali Kota kepada Camat. (2019). https://jdih.serangkota.go.id/dokumen/peraturan-walikota-peraturan-wali-kota-serang-nomor-47-tahun-2019-tentang-pelimpahan-sebagian-kewenangan-wali-kota-kepada-camat

Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior* (10th ed.). Prentice Hall.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.

Sudrajat, A. (2021). Pengendalian Camat terhadap Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 5*(1), 38–51. https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/downloadFile/366/307/1165

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (1945). https://www.mpr.go.id/img/sosialisasi/file/1610334013_file_mpr.pdf

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). https://eppid.mahkamahagung.go.id/web/uploads/lampiran/2bd91c2329db585bded33e79fc7eb6f0.pdf

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). https://jdih.bkn.go.id/produkhukum/uu/uu-no-23-tahun-2014-tentang-pemerintah-daerah.