

## ABSTRAK

Syahri Ramadhan<sup>1</sup>  
Dr. Fuadi, S.H., M.H.<sup>2</sup>  
Bustami, S.H., M.A.<sup>3</sup>

Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Selain itu Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga diatur dalam Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kemudian diperbaharui dengan Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kasus yang terjadi selama ini masih banyak warga masyarakat yang akan mengurus dokumen atau akte catatan sipil tidak dapat terlayani dengan baik karena jarak tempuh yang jauh, sehingga banyak di antara mereka akhirnya menggunakan jasa calo (penyedia jasa) untuk pengurusannya, yang berakibat biaya (*cost*) pelayanan semakin membengkak dan seringkali penyelesaiannya tidak tepat waktu

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan pelayanan administrasi terpadu menurut Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Terpadu, untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di kecamatan Seruway dan untuk mengetahui hambatan dan upaya dalam pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Seruway

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu penelitian melalui serangkaian wawancara lapangan dengan responden dan informan. Selain itu, dilakukan juga penelitian melalui studi pustaka

Hasil penelitian bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Seruway dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Seruway ditinjau dari kepastian waktu tidak berjalan dengan baik, yaitu menetapkan jam kerja yaitu jam 08.00 sampai dengan jam 16.00. Akan tetapi pegawai ada yang belum datang pada jam 08.00 dan sudah pulang mendahului jam 16.00. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Seruway dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal seperti penyediaan komputer, keterbatasan jumlah pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal, dan arus listrik yang masih kurang. Upaya pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu adalah informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seruway sampai kemasyarakat, tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman untuk tamu serta menyediakan penambahan komputer bagi staf yang melakukan pelayanan serta menambah arus listrik.

Disarankan agar Kantor kecamatan Seruway perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana yang berkualitas, khususnya ruang bagi pegawai maupun masyarakat. Melakukan peningkatan kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Seruway, terlebih diutamakan dalam kedisiplinan penggunaan waktu kerja yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan perlu adanya pengawasan yang lebih ketat seperti absen diperketat dengan menggunakan pinjer print dan kejelasan Alur atau prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum paham dengan prosedur yang telah ditetapkan

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelaksanaan, Peraturan Menteri Dalam Negeri**

---

<sup>1</sup> Peneliti

<sup>2</sup> Pembimbing Utama

<sup>3</sup> Pembimbing Kedua