

## ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang tertulis dalam peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen pada satu tempat. Maksud dan tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi Badan/Kantor pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten/Kota. Kecamatan Kasihan di Kabupaten Bantul merupakan salah satu Kecamatan yang melaksanakan kebijakan pelayanan tersebut. Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti ternyata masih ditemukan keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan, keluhan tersebut adalah pengambilan nomor antrian yang masih menggunakan kertas manual dan dibedakan menjadi dua lembar kertas yang berbeda tanpa penjelasan sehingga masyarakat kadang keliru dalam mengambil nomor antrian, keluhan lainnya adalah sempitnya ruang tunggu di kantor Kecamatan Kasihan serta masalah ketepatan waktu pada pembuatan E-KTP yang di mana prosesnya lebih dari target yang ditentukan.

Studi kasus dalam penelitian ini menggunakan metode analisa data deskriptif dengan model pendekatan kualitatif, untuk mendapatkan sebuah data atau informasi tersebut peneliti menggunakan teknik wawancara dengan pengumpulan dokumen serta arsip yang dimana berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dari penelitian ini, hasil yang peneliti temukan adalah Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kasihan telah sesuai dengan kebijakan peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 akan tetapi masih memiliki beberapa permasalahan pada pelaksanaannya. Sebagaimana yang telah dirumuskan bahwa persyaratan substantif terdiri dari dua bidang diantaranya adalah bidang perizinan dan non perizinan. Bidang perizinan meliputi pengesahan surat izin keramaian dan pengesahan permohonan IMB. Sedangkan bidang non perizinan meliputi penerbitan E-KTP, kartu keluarga, pengesahan surat SKCK dan lainnya. Persyaratan substantif memiliki beberapa indikator tiga diantaranya adalah standard pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Untuk waktu pelayanan di Kecamatan Kasihan diberlakukan sesuai dengan jenis masing-masing pelayanan, sedangkan biaya pelayanan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun dalam melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan karena dari PATEN seperti itu. Persyaratan teknis di Kecamatan Kasihan masih memiliki kekurangan diantaranya adalah jumlah petugas pelayanan yang masih minim serta fasilitas sarana prasarana yang masih perlu di tambahkan lagi. Faktor komunikasi berjalan efektif di kantor Kecamatan Kasihan begitu pula dengan faktor disposisi serta struktur birokrasi dimana dari faktor-faktor tersebut benar-benar sangat mempengaruhi pelaksanaan PATEN di kantor tersebut, lain halnya dengan faktor SDA khususnya SDM yang masih menjadi kekurangan pada pelaksanaan pelayanan di kantor Kecamatan Kasihan.

**Kata Kunci :** PATEN, Implementasi, Kebijakan, Pelayanan, Kecamatan Kasih

