

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI
KECAMATAN TERPADU DI KECAMATAN MANDAU
KABUPATEN BENGKALIS**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH :

NAMA : SITI HARMILLA
NOMOR MAHASISWA : 187122080
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI KECAMATAN
TERPADU DI KECAMATAN MANDAU
KABUPATEN BENGKALIS**

TESIS

Oleh :

SITI HARMILLA

NPM : 187122080

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Sekretaris

Dr. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Anggota

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si.

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI KECAMATAN
TERPADU DI KECAMATAN MANDAU
KABUPATEN BENGKALIS**

TESIS

Nama : SITI HARMILLA
NPM : 187122080
Program Studi : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I Pekanbaru, 10 AGST - 2020

Dr. H. Rahyunir Rauf., M.Si

Pembimbing II Pekanbaru, 10-08 - 2020

Dr. Abdul Aziz, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau

Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos, M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI HARMILLA
NPM : 187122080
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Agustus 2020

Pelaku Pernyataan,



SITI HARMILLA



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 022/A-UIR/5-PSTK/PPs/2020

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Siti Harmila
NPM : 187122080
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 21 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi.
Magister Ilmu Administrasi

Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 21 Juli 2020

Staf Perpustakaan

Sumardiono, S.IP



Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI KECAMATAN TERPADU DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

by Siti Harmilla



From Prodi. Ilmu Administrasi (Tesis 2)

- Processed on 21-Jul-2020 09:52 +08
- ID: 1360198075
- Word Count: 21355

Similarity Index

27%

Similarity by Source

Internet Sources:

27%

Publications:

7%

Student Papers:

18%

sources:

- 1 4% match (Internet from 03-Mar-2019)
<https://www.scribd.com/document/357681309/Memahami-Untuk-Melayani-Perijinan>
- 2 4% match (Internet from 26-Sep-2019)
<http://eprints.perbanas.ac.id/1004/4/BAB%202.pdf>
- 3 4% match (Internet from 21-Apr-2020)
http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1590/5/141801060_file%205.pdf
- 4 3% match (Internet from 11-Sep-2019)
<http://repository.unpas.ac.id/42786/1/BAB%20II.docx>
- 5 2% match (student papers from 16-Jul-2020)
Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2020-07-16
- 6 2% match (Internet from 05-Apr-2020)
<https://id.123dok.com/document/y6055w5y-implementasi-kebijakan-iup2t-iupp-dan-iutm-bidang-pelayanan-perizinan-terhadap-kualitas-pelayanan-di-badan-penanaman-modal-dan-pelayanan-perizinan-terpadu-bmpmpt-kota-banjar-repo-unpas.html>
- 7 2% match (Internet from 23-Nov-2018)
<http://eprints.walisongo.ac.id/8598/1/FULL%20SKRIPSI.pdf>
- 8 1% match (student papers from 08-Jul-2020)
Submitted to Universitas Negeri Semarang on 2020-07-08
- 9 1% match (Internet from 11-Sep-2018)
<https://docplayer.info/30490303-li-tinjauan-pustaka.html>
- 10 1% match (Internet from 02-Jul-2019)
<https://www.scribd.com/document/368707757/Skripsi-CD>





UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

**Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717**

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 064/KPTS/PPs-UIR/2020
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :**
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat :**
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Dr. Abdul Aziz, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **SITI HARMILA**
 N P M : **187122080**
 Program Studi : **Ilmu Administrasi**
 Judul Tesis : **"ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI KECAMATAN TERPADU (SIMANTAP) DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
 PADA TANGGAL : 13 Februari 2020
 Direktur

Dr. H. Saipul Bahri, M.Ec.
 NPK. 92 11 02 199

Tembusan disampaikan Kepada :
 1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
 2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Tesis ini yang berjudul **“Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”**. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Tesis ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Magister Sains pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang administrasi.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Si selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Pascasarjana dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.

8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 10 Agustus 2020
Penulis

Siti Harmilla



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	15
1.3.Tujuan Penelitian	15
1.4.Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	17
2.1. Tinjauan Pustaka	17
2.1.1. Konsep Administrasi	17
2.1.2. Konsep Organisasi.....	20
2.1.3. Konsep Manajemen.....	22
2.1.4. Konsep Sistem Informasi Manajemen	24
2.1.5. Konsep Simantap.....	29
2.1.6. Konsep Kebijakan	31
2.1.7. Konsep Penerapan (Implementasi).....	36
2.1.8. Konsep Pelayanan	46
2.1.9. Konsep Kualitas Pelayanan	48
2.1.10. Konsep Paten	50
2.1.11. Sistem Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.....	53
2.2. Kerangka Pemikiran.....	63
2.3. Penelitian Terdahulu	63
2.4. Konsep Operasional	67
2.5. Operasionalisasi Variabel.....	69
BAB III METODE PENELITIAN	71
3.1. Tipe Penelitian.....	71
3.2. Lokasi Penelitian	71
3.3. Informan Penelitian	72
3.4. Jenis dan Sumber Data	73
3.5. Teknik Pengumpulan Data	74
3.6. Teknik Analisa Data.....	75

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	77
4.1. Kabupaten Bengkalis.....	77
4.2. Kecamatan Mandau.....	86
4.3. Kantor Camat Mandau	89
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	114
5.1. Identitas Informan	114
5.2. Hasil Penelitian Tentang Analisis Penerapan Sistem Informan Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	116
5.3. Faktor – Faktor yang menghambat dalam Analisis Penerapan Sistem Informan Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	145
BAB VI PENUTUP	147
6.1. Kesimpulan.....	147
6.2. Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA	150

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Masyarakat berdasarkan Kelurahan/ Desa di Kecamatan Mandau...	8
I.2	Jenis Surat yang Diurus melalui Aplikasi SIMANTAP.....	10
II.1	Penelitian Terdahulu tentang Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu	64
II.2	Operasionalisasi Variabel Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	70
III.1	Informan Penelitian.....	73
IV.1	Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Bengkalis	80
IV.2	Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Kabupaten Bengkalis Tahun 2019.....	83
IV.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Rasio Ketergantungan di Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 – 2019.....	85
IV.4	Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Mandau, 2019.....	87
IV.5	Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kecamatan Mandau, 2014-2019	89
IV.6	Tabel Jumlah Pegawai di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.....	92
V.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	114
V.2	Distribusi Jumlah Informan.....	115
V.3	Distribusi Jumlah Informan.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I.1	Diagram alur surat Desa.....	11
I.2	Diagram alur surat Desa dan Kecamatan	12
I.3	Aplikasi Android SiMantap Mandau	13
2.1	Kerangka Pikir Penelitian Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	63



ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI KECAMATAN TERPADU DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

ABSTRAK

Oleh

SITI HARMILLA

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau yang merupakan salah satu Inovasi pelayanan publik. Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat. Inovasi yang lebih jauh berupa penciptaan model kerja baru atau penggunaan kemajuan teknologi untuk menambah wawasan pribadi para pegawai. Seperti yang diuraikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 menyebutkan kategori inovasi pelayanan publik tersebut memiliki kriteria mendorong pemerintahan berbasis pendekatan kolaboratif dalam era informasi. Terkait dengan pelaksanaan peraturan tersebut, Pemerintah daerah telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau, telah dibangun Sistem Informasi Kecamatan Terpadu disingkat dengan SIMANTAP serta aplikasi lainnya guna mendukung percepatan penerbitan perijinan dan monitoring secara online. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk Menganalisis dan menjelaskan Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survey deskriptif dengan metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang dengan Camat sebagai *key informan*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis data secara deskriptif menggunakan teknik tipologi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Analisis Penerapan Sistem Informan Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi terutama pada indikator *Komunikasi* dan *Sumber Daya*.

Kata Kunci : Penerapan, Sistem, Informasi, Kecamatan, Terpadu.

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF INTEGRATED DISTRICT
INFORMATION SYSTEM IN MANDAU DISTRICT
BENGKALIS DISTRICT**

ABSTRACT

**By
SITI HARMILLA**

The implementation of PATEN in Mandau District, which is one of the innovations in public services. Innovation as a manifestation of bureaucratic skills by relying on the creativity of the bureaucratic ranks to create a new work model that aims to facilitate the implementation of tasks and community services. Further innovation is in the form of creating new work models or the use of technological advancements to add to the personal insights of employees. As described in the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 15 of 2015 states that the category of public service innovation has criteria to encourage governance based on collaborative approaches in the information age. Related to the implementation of this regulation, local governments have used information and communication technology in public services. The implementation of Integrated District Administration Services (PATEN) in Mandau Subdistrict, Integrated District Information System has been established abbreviated with SIMANTAP and other applications to support the acceleration of licensing and online monitoring. The main objective of this research is to Analyze and explain the Implementation of Integrated District Information System (SIMANTAP) in Mandau District, Bengkalis Regency. The type of research used in this study is a descriptive survey with qualitative methods. There are 11 informants in this study with the Camat as the key informant. Data collection techniques with interviews and descriptive data analysis using typology techniques. This study concludes that the Analysis of the Application of the Integrated District Informant System in the Mandau Subdistrict of Bengkalis Regency needs to be improved and improved again especially on the Communication and Resources indicators.

Keywords: Implementation, System, Information, District, Integrated.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pintu masuknya bagi percepatan reformasi administrasi di daerah adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) yang terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sudah merupakan kewajiban setiap pemerintah untuk menyediakan pelayanan atas kebutuhan dasar bagi para warganya. Bahkan lebih dari sekedar memberikan atau menyediakan pelayanan, dalam pada Undang – Undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa Negara mengurus fakir miskin dan anak terlantar. Pelayanan dasar tersebut sering disebut sebagai pelayanan umum atau pelayanan publik. Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang – undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara professional. Jadi, pelayanan berarti melayani dengan sungguh – sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Sementara itu, dalam konteks

pelayanan public adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan public. Pelayanan publik menjadi suatu system yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah diformulasikan sebagai Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintahan Daerah”. Di dalam Undang – Undang ini terdapat berbagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengutip rangkuman Mulyadi (2016:4) Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting birokrasi pemerintah, diharapkan terselenggaranya menurut (tolak ukur) tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pintu masuknya bagi percepatan reformasi administrasi di daerah adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) yang terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (publik) di daerah harus untuk ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Perubahan atau reformasi Administrasi pelayanan publik diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling dekat kepada masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, peran kecamatan sebagai Satuan Perangkat Kerja Daerah yang dekat secara administratif, geografis maupun filosofis kepada masyarakat, memiliki peran yang semakin meningkat. Peningkatan peran itu tidak hanya pada pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan tugas pemerintahan umum sebagai kepanjangan tangan Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat, namun memiliki peran dan fungsi yang baru sebagai unit pelayanan terpadu di tingkat kecamatan. Unit pelayanan ini menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/Kota sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Negara dibentuk pada dasarnya untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan yang berupa perlindungan, akses, maupun pemenuhan hak-hak dasar sebagai makhluk hidup. Secara spesifik, pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan jasa, barang, dan administratif yang diusahakan oleh pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan demi kesejahteraan masyarakat. Berbagai aspek kehidupan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup

populer di masyarakat seperti aspek pendidikan, kesehatan, dan tidak kalah pentingnya yaitu aspek administratif. Pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, perizinan, dan sertifikasi tanah, merupakan hak-hak dasar yang penting bagi masyarakat yaitu untuk menjamin hak-hak sipil (menjamin keberadaan, identitas warga negara, kepemilikan warga negara atas properti, dll).

Namun, fakta di lapangan justru terdapat begitu banyak keluhan permasalahan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Seperti prosedur yang berbelit-belit, cenderung kompleks. Kendala untuk merubah jalannya pelayanan publik yang lebih baik, masih terbayang oleh berbagai keluhan lainnya dari masyarakat seperti tidak adanya kepastian waktu, biaya, standar pelayanan yang jelas, bahkan dari segi Sumber Daya Manusia yang masih kurang ramah, pilih kasih, dan tidak luput dari adanya praktek calo.

Dalam rangka membenahi sistem pelayanan publik tersebut, maka dibutuhkan suatu perbaikan dalam praktek pelayanan publik yang baik. Pemerintah dalam menjamin pelaksanaan pelayanan publik yang baik ini, mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 9 ayat 1 menjelaskan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Disamping itu, undang-undang tersebut juga mengatur mengenai perilaku pelaksana dalam pelayanan, jaminan pengaduan hingga sanksi kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik tersebut. Oleh karena pentingnya peran pemerintah dalam memenuhi pelayanan publik, maka sudah

seharusnya pemerintah melakukan suatu inovasi pelayanan untuk memperbaiki permasalahan yang ada selama ini. Inovasi ini bisa berasal atas keputusan peraturan dari pemerintah pusat, maupun berasal dari prakarsa pemerintah daerah sendiri.

Lahirnya inovasi dalam bidang pelayanan publik sejalan dengan teori *New Public Management* (NPM) yang mana konsep tersebut muncul atas kritik terhadap organisasi sektor publik dan menuntut reformasi manajemen sektor publik. Inti dari konsep NPM tersebut adalah membawa pendekatan sektor bisnis/swasta ke dalam sektor publik. Sehingga dengan demikian, diharapkan terjadi perubahan mendasar dalam manajemen pelayanan publik yang ada selama ini. Dalam kaitannya dengan inovasi pelayanan publik yang ada di Indonesia, pemerintah Indonesia turut mengadopsi perlahan-lahan pendekatan sektor swasta ke dalam birokrasi di Indonesia. Lahirnya pelayanan terpadu di Indonesia, mencoba memasukkan konsep modernisasi dengan pemanfaatan teknologi yang lebih besar, selain juga konsep desentralisasi. Selain teori NPM, inovasi dalam bidang pelayanan public juga dapat mendorong dalam mewujudkan praktek *Good Governance*, terlebih untuk mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien.

Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya outcome mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. (Kementerian PAN dan RB;2014). Inovasi dalam pelayanan

publik tentunya harus menghasilkan bentuk pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Aparatur pemerintah juga harus selalu berusaha melakukan peningkatan terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada publik.

Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang memainkan peranan penting dalam rangka pelayanan langsung kepada masyarakat sebagai unsur kewilayahan. Pemerintah kecamatan sendiri sudah berupaya untuk memperbaiki pelayanannya dalam kerangka memenuhi kebutuhan warganya. Namun, upaya ini terhambat oleh tidak jelasnya pembagian kewenangan kepada kecamatan. Sebagian besar urusan pelayanan publik yang ditangani kecamatan hanyalah berupa legalisasi surat atau rekomendasi untuk dilanjutkan ke pemerintah kabupaten. Hal ini jelas mengakibatkan dilema bagi kecamatan, di satu sisi ingin memberikan pelayanan yang mudah, murah dan cepat, namun di sisi lain terhambat oleh sedikitnya kewenangan untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan disingkat dengan PATEN merupakan inovasi sederhana yang dikembangkan oleh kecamatan sendiri untuk melaksanakan reformasi Administrasi di tingkat daerah (local), khususnya di Kecamatan. Inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. PATEN lahir berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pada pasal 1 ayat 4 dalam permendagri tersebut, dijelaskan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disebut PATEN adalah

penyelenggaraan pelayanan publik dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat". Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Jadi, dengan adanya PATEN ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta mengurus pelayanan baik bidang non perizinan maupun perizinan di kecamatan terdekat, tanpa harus pergi ke pusat kota.

Sesuai Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 itu pula, juga diatur mengenai persyaratan untuk membentuk PATEN. Dalam penetapan sistem PATEN ini, suatu kota/kabupaten harus memenuhi 3 syarat: substantif, administratif, dan teknis. Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 juga diamanatkan bahwa target dalam implementasi maksimal pada tanggal 15 Januari 2015 di seluruh Indonesia wajib terselenggaranya PATEN. Melalui kebijakan PATEN proses penyelenggaraan pelayanan public khususnya pelayanan administrasi di Kecamatan mulai dari pengajuan permohonan sampai penyelesaian izin tertentu dilakukan secara terpadu melalui satu meja atau satu loket.

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bengkalis yang sudah menerapkan PATEN sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Kecamatan Mandau sendiri merupakan kecamatan tertua di Kabupaten Bengkalis yang memiliki 11 kelurahan/ desa. Berikut 11 Kelurahan/ Desa yang ada di Kecamatan Mandau beserta jumlah masyarakat di Kecamatan Mandau.

Tabel I.1 : Masyarakat berdasarkan Kelurahan/ Desa di Kecamatan Mandau

No	Desa / Kelurahan	Jumlah Penduduk (jiwa)
1	Air Jamban	46.622
2	Babussalam	17.406
3	Balik Alam	10.813
4	Batang Serosa	3.361
5	Duri Barat	17.271
6	Duri Timur	9.727
7	Gajah Sakti	14.576
8	Pematang Pudu	27.913
9	Talang Mandi	21.659
10	Harapan Baru	5.893
11	Bathin Betuah	3.229
	Jumlah	178.470

Sumber : Kantor Kecamatan Mandau Tahun 2019

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Mandau yang merupakan salah satu Inovasi pelayanan publik. Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat. Sepanjang tahun 2016, inovasi-inovasi dalam hal menciptakan model kerja baru masih sangat minim, upaya penciptaan pelayanan satu atap (UPTSA) dengan menggabungkan beberapa instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik belum mencerminkan model kerja baru.

Inovasi yang lebih jauh berupa penciptaan model kerja baru atau penggunaan kemajuan teknologi untuk menambah wawasan pribadi para pegawai. Seperti yang diuraikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 menyebutkan kategori inovasi pelayanan publik tersebut memiliki kriteria mendorong pemerintahan berbasis pendekatan kolaboratif dalam era informasi. Terkait dengan pelaksanaan peraturan

tersebut, Pemerintah daerah telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau, telah dibangun Sistem Informasi Kecamatan Terpadu disingkat dengan SIMANTAP serta aplikasi lainnya guna mendukung percepatan penerbitan perijinan dan monitoring secara online.

Hal ini yang kemudian coba diejawantahkan oleh pemerintah Kecamatan Mandau melalui hadirnya program SIMANTAP atau Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Publik yang berbasis aplikasi digital guna mendukung optimalisasi terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan program SIMANTAP ini akan mengintegrasikan Kelurahan dengan Kecamatan secara online. Masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Surat Pindah dan lainnya cukup datang ke Kelurahan. Setelah berkas diverifikasi oleh pihak Kelurahan kemudian data akan dikirim secara online ke Kecamatan. Proses selanjutnya Camat bisa mengesahkan dan menyetujui pengajuan secara online apabila syarat dan kelengkapan administrasinya sudah disetujui oleh Kasi. Dengan demikian harapannya semua pelayanan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien.

SIMANTAP atau Sistem Informasi Management terpadu pelayanan publik di Mandau merupakan sebuah aplikasi berbasis jaringan yang dibuat untuk mempermudah pelayanan atau perizinan yang merupakan kewenangan dari kantor camat Mandau. System ini dibuat untuk memproses persetujuan pada surat

keterangan atau perizinan yang merupakan pada surat keterangan atau perijinan secara elektronik melalui system berbasis jaringan.

Masyarakat sebagai pemohon perijinan / keterangan dapat mengajukan permohonannya melalui 2 cara yaitu :

1. Datang melalui desa tempat tinggal dan di data oleh Front Office (FO) kecamatan/desa.
2. Melalui kantor kecamatan untuk surat kecamatan.

Permohonan surat yang datang dapat diakses oleh perangkat desa dan kecamatan. Seperti penjelasan sebelumnya aplikasi SIMANTAP ini berbasis jaringan, sehingga masyarakat yang memerlukan perizinan tidak perlu mendatangi kantor kecamatan dan dapat diselesaikan di Kantor Kelurahan. Adapun surat yang diurus melalui aplikasi simantap terbagi menjadi 2 bagian besar, yaitu :

Tabel I.2. Jenis Surat yang Diurus melalui Aplikasi SIMANTAP

No	Jenis Surat	Contoh Surat
1	Surat Desa	<ul style="list-style-type: none"> - Surat domisili usaha - Surat domisili perorangan - Surat keterangan kematian - Surat keterangan kelahiran
2	Surat Desa dan Kecamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan SKCK - Surat izin keramaian - Surat keterangan tidak mampu - Surat keterangan pindah keluar - Surat keterangan desa - Surat permohonan pembuatan KTP - Surat permohonan pembuatan KK

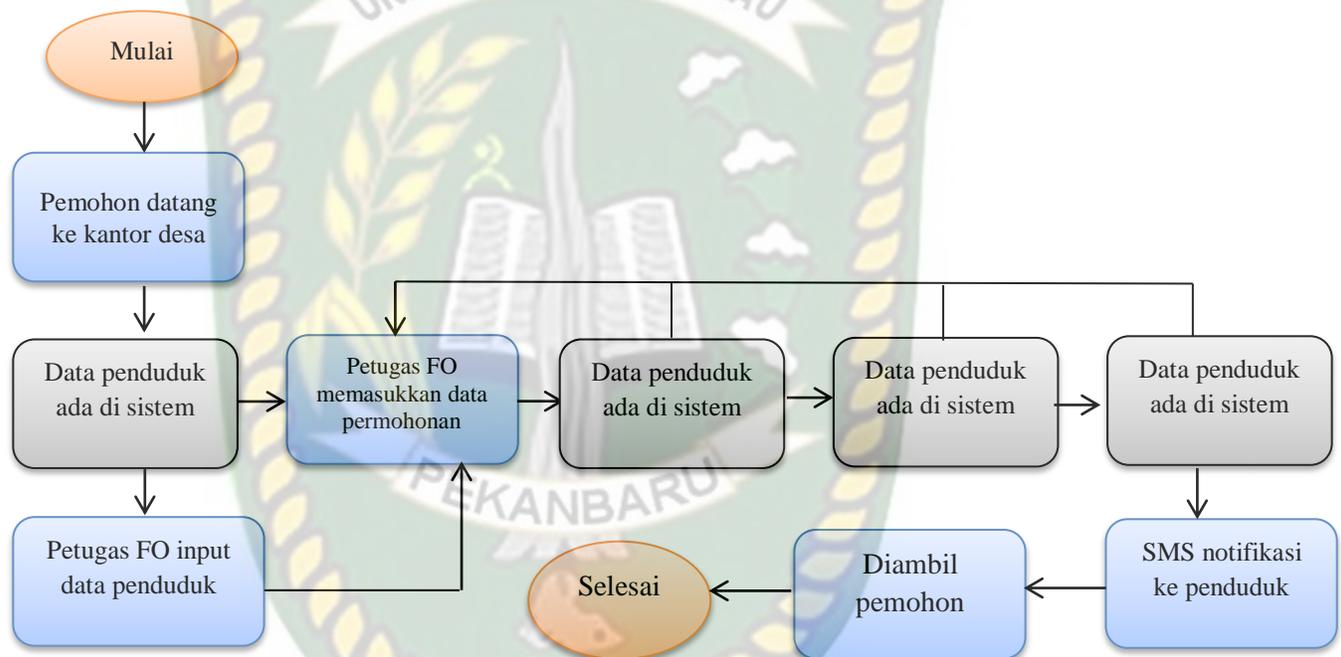
Sumber : Kantor Camat Mandau, 2020

Berdasarkan tabel diatas, diketahui terdapat secara garis besar 2 jenis surat yang ada dikantor camat yaitu surat desa dan surat desa dan kecamatan. Sedangkan

alur dan proses pengurusan surat di kantor camat dengan menggunakan SIMANTAP adalah sebagai berikut :

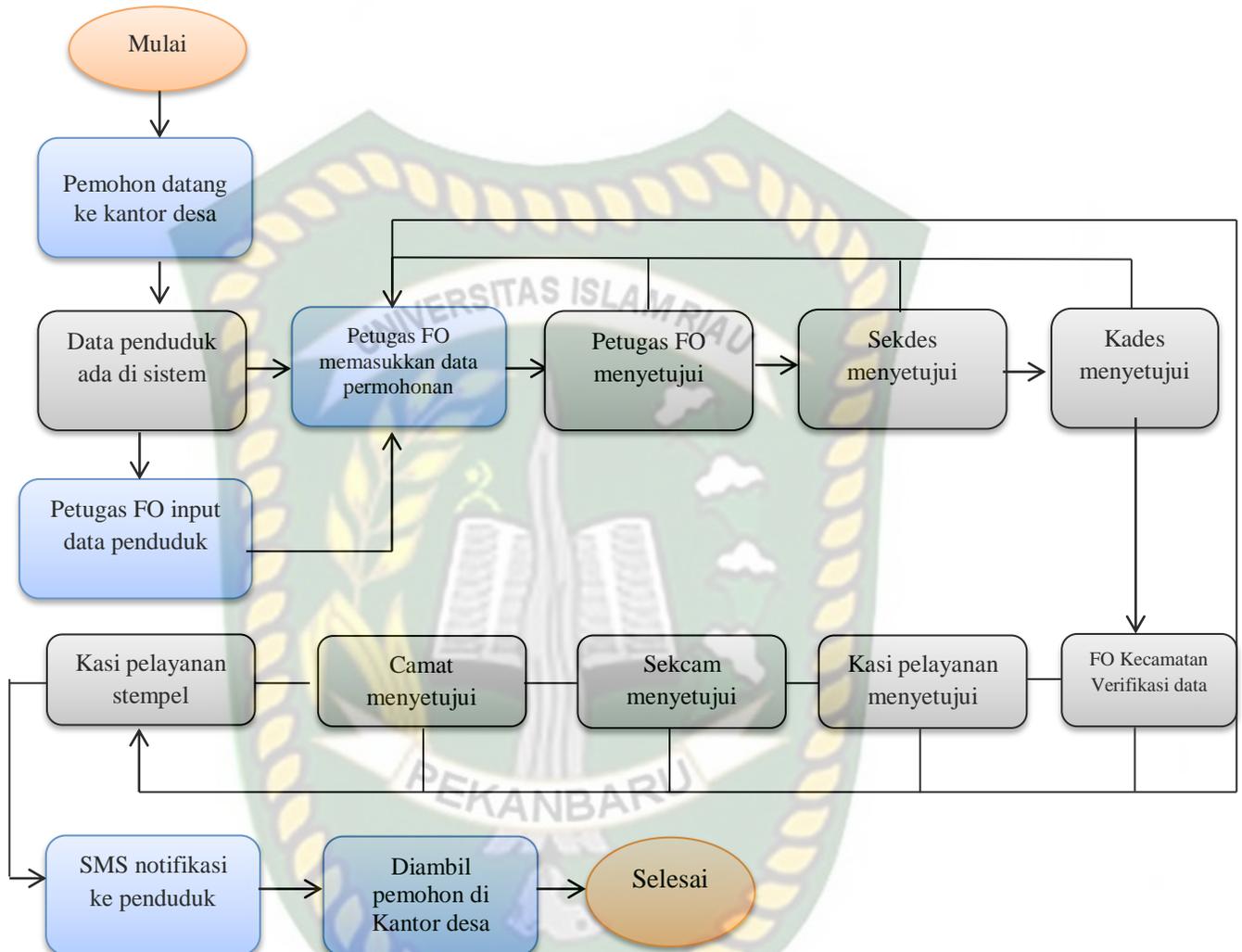
1. Surat Desa, yaitu merupakan jenis surat yang dibuat didesa dan berakhir di desa (tanpa melalui kecamatan). Berikut diagram alur yang menggambarkan alur yang terjadi di surat desa.

Gambar I.1. Diagram alur surat Desa



2. Surat Desa dan Kecamatan, merupakan jenis surat yang dibuat di desa dan diproses hingga kecamatan, hasil akhir surat ini dapat dicetak di desa asal surat permohonan dimasukkan. Berikut diagram alur yang menggambarkan alur yang terjadi di surat desa dan kecamatan.

Gambar I.1. Diagram alur surat Desa dan Kecataman

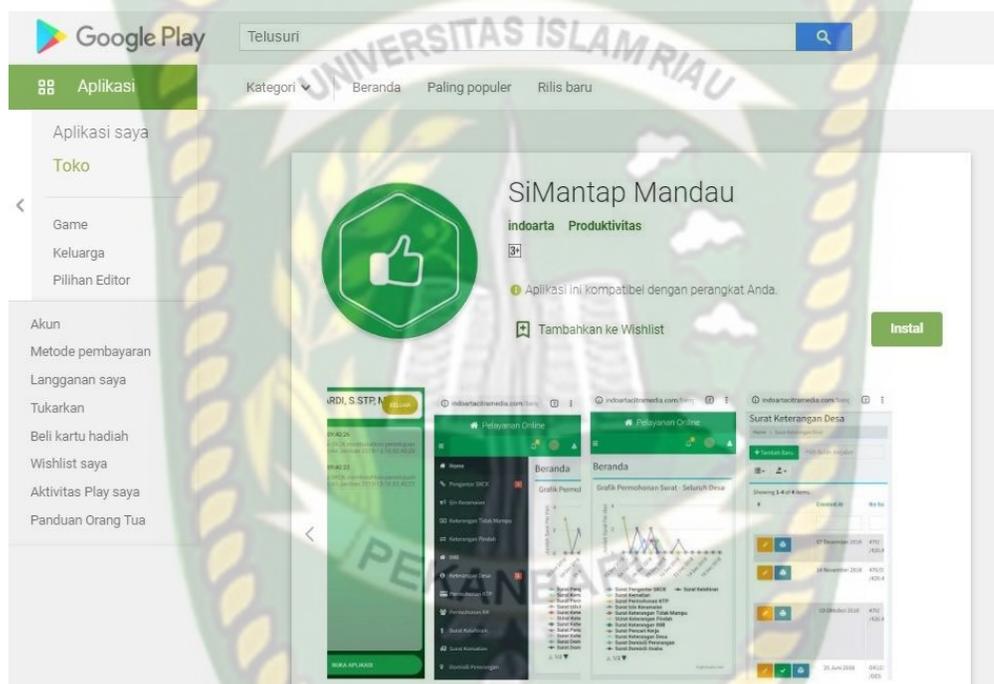


Sumber : Kantor Camat Mandau, 2020.

Berkaitan dengan program SIMANTAP Kecamatan Mandau dalam proses Planning (perencanaan) sejak awal belum begitu matang dimana tujuan telah ditentukan terlebih dahulu namun cara menuju tujuan tersebut belum dieksplorasi secara maksimal. Dalam hal ini selain upaya penyediaan sarana prasarana digital seperti aplikasi tentunya terlebih dahulu perlu dilaksanakan studi terhadap kesiapan masyarakat yang akan menjadi objek dari pelaksanaan program SIMANTAP tersebut.

Sebelum proses perencanaan, belum tersedia data mengenai tingkat literasi digital masyarakat Mandau meskipun banyak diantaranya yang menggunakan social media tidak menutup kemungkinan masih banyak pula yang gagap terhadap pelayanan pulik secara digital.

Gambar I.3 : Aplikasi Android SiMantap Mandau



Namun penerapan aplikasi ini tidak berjalan lama, hanya bertahan dalam hitungan bulan saja, dan sampai sekarang tidak pernah digunakan lagi serta pelaksanaan pelayanan kembali menggunakan system manual. Adapun permasalahan dalam implementasi SIMANTAP adalah sebagai berikut :

1. Terindikasi terbatasnya sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau, Mengingat Kecamatan Mandau memiliki 9 Kelurahan dan 2 Desa, sarana dan prasarana penunjang

lainnya seperti ketersediaan loket layanan belum bisa berjalan maksimal dikarenakan keterbatasan dana pengadaan dan belum memadainya akses jaringan internet di perdesaan. Adapun standar minimal sarana dan prasarana dalam penerapan SIMANTAP yaitu jumlah computer minimal 2 komputer, 1 server 1 operator dengan speak minimal windows 7 Ram 4 gb dan minimal prosesor i3gen1. Sedangkan untuk kapasitas jaringan dalam lingkup di kecamatan Mandau seharusnya

2. Masih rendahnya tingkat literasi digital masyarakat Mandau meskipun banyak diantaranya yang menggunakan social media tidak menutup kemungkinan masih banyak pula yang gagap terhadap pelayanan pulik secara digital.
3. Terindikasi masih rendahnya sumber daya manusia sebagai operator yang bertugas dalam mengelola SIMANTAP. Saat ini jumlah operator di kecamatan Mandau hanya berjumlah 13 orang, yang terdiri dari 2 orang pada operator kecamatan dan 1 orang sebagai operator kelurahan. Seharusnya jumlah operator yang dibutuhkan adalah 26 orang, 4 orang sebagai operator kecamatan dan 2 orang sebagai operator desa/kelurahan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian mengenai inovasi pelayanan, sehingga penulis termotivasi mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
2. Kendala apasajakah yang terdapat dalam Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan menjelaskan Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Mengetahui kendala dalam Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pegawai kantor Camat mengenai hal – hal prinsip yang harus diperhatikan terutama dalam penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau.
2. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini dijadikan sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Khususnya ilmu administrasi publik dengan kajian pelayanan.

3. Kegunaan teoritis yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teori bagi peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Administrasi

Menurut Handayani (2002:2) dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen sebagai berikut : Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, suratmenyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menysurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Administrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Soewarno Handayani (2002:2). Administrasi dalam arti luas yaitu : Leonard D. White dalam bukunya *Introduction to The Study of Public Administration* mengatakan :

Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc. (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya). Di dalam proses administrasi pada umumnya memerlukan dua orang atau lebih dan kelompok yang terdiri dari

kelompok-kelompok yang berada dalam suatu negara, yang bekerja di bidang swasta, bidang sipil atau bidang militer yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

The Liang Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa : “Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.” Administrasi secara luas tersebut menjelaskan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Menurut Siagian (2008:2) dalam buku Filsafat Administrasi mengatakan: “Administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tentang administrasi oleh pendapat para ahli di atas bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Prajudi Atmosudirdjo adalah “tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespodensi, kearsipan, dan sebagainya”. (dalam Ayub, 2007:30).

Selain menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit. Menurut Nawawi administrasi dalam arti sempit adalah “mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional”. (Nawawi, 2009:33)

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengolahan data dan informasi yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas. Menurut Siagian administrasi dalam pengertian luas adalah “keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. (dalam Ayub, 2007:30). Apabila melihat pendapat dari Siagian, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerjasama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

Pengertian administrasi dalam arti luas menurut ahli lainnya, yaitu Nawawi, mengatakan bahwa:

Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien. (Nawawi, 2009:35).

Berdasarkan pengertian mengenai administrasi menurut para ahli, administrasi dapat dikatakan sebagai proses kerjasama yang melibatkan sedikitnya dua orang untuk mencapai sasaran atau tujuan yang sudah ditentukan sebelum mereka memulai kegiatan.

2.1.2. Konsep Organisasi

Dalam pengertian sederhana organisasi sering diartikan sebagai kelompok orang yang bekerjasama dan ingin mencapai tujuan bersama. Organisasi didirikan karena beberapa tujuan tertentu yang hanya dapat dicapai melalui tindakan yang harus dilakukan bersama-sama, apakah tujuan itu berupa laba, pemberian pendidikan, sosial dan lain-lain.

Dalam literatur dewasa ini, arti organisasi beraneka ragam. Walaupun banyak perbedaan dalam memberikan pengertian atau definisi organisasi oleh beberapa ahli manajemen, tetapi perbedaan-perbedaan tersebut mempunyai elemen dasar yang sama yaitu adanya sekelompok orang, kerjasama, proses pembagian kerja, pengaturan hubungan dan tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Barnard dalam buku Wursanto (2005:53) mendefinisikan organisasi adalah suatu sistem usaha bersama antara dua orang atau lebih, sesuatu yang tidak berwujud dan tidak bersifat pribadi, yang sebagian besar mengenai hubungan-hubungan kemanusiaan.

Atmosudirdjo dalam buku Wursanto (2005:53) mendefinisikan organisasi itu sebagai struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan yang tertentu.

Istilah organisasi secara harfiah dapat diartikan sebagai suatu kesatuan orang-orang yang tersusun dengan teratur berdasarkan pembagian tugas tertentu. Istilah sosial berarti segala sesuatu yang berhubungan dengan pergaulan manusia dalam masyarakat. Organisasi sosial yang merupakan gabungan dari kedua istilah tersebut dapat diartikan sebagai suatu susunan atau struktur dari berbagai hubungan antar manusia yang terjadi dalam masyarakat, dimana hubungan tersebut merupakan suatu kesatuan yang teratur. Secara luas organisasi sosial diartikan sebagai jaringan tingkah laku manusia dalam ruang lingkup yang kompleks pada setiap masyarakat. Secara ringkas organisasi sosial dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian pelapisan terstruktur hubungan antar manusia yang saling ketergantungan (Syani. 2007 : 115).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Organisasi adalah suatu himpunan interaksi manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang terikat dalam suatu ketentuan yang telah disetujui bersama.
2. Organisasi merupakan suatu wadah dan alat pelaksanaan proses manajemen untuk mencapai tujuan bersama.
3. Organisasi merupakan suatu sistem terbuka dan organisasi sebagai kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

4. Organisasi adalah tempat kerjasama formal dari sekelompok orang, dalam melakukan tugas-tugasnya.
5. Adanya pembagian kerja dan hubungan kerja antara sesama karyawan, pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas-tugas.

2.1.3. Konsep Manajemen

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat.

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya: Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Gulick dalam Wijayanti (2008: 1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Terry (Hasibuan, 2009 : 2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012: 44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Schein (2008: 2) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.

Terry (2005: 1) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebgarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.

Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-

fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer. Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni *man, money, method, machine, market, material* dan *information*.

1. *Man* : Sumber daya manusia;
2. *Money* : Uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan;
3. *Method* : Cara atau sistem untuk mencapai tujuan;
4. *Machine* : Mesin atau alat untuk berproduksi;
5. *Material* : Bahan-bahan yang diperlukan dalam kegiatan;
6. *Market* : Pasaran atau tempat untuk melemparkan hasil produksi;
7. *Information* : Hal-hal yang dapat membantu untuk mencapai tujuan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2.1.4. Konsep Sistem Informasi Manajemen

Menurut Husein dan Wibowo (2011:5) sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Sedangkan Al-Bahra Bin Ladja Mudin (2012:3) berpendapat sistem adalah merupakan kumpulan dari komponen atau elemen-

elemen atau subsistem subsistem. Secara umum sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain sistem juga dapat mendukung pengelolaan data, dengan cara membentuk aliran informasi yang digunakan sebagai pengambilan keputusan.

Menurut Sutanta (2011:4) suatu sistem mempunyai beberapa karakteristik tertentu yaitu:

- a. Komponen-komponen (*component*) Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak, komponen sistem disebut sebagai subsistem, dapat berupa orang, benda, hal atau kejadian yang terlibat dalam sistem.
- b. Batas sistem (*boundary*) Batas sistem diperlukan sebagai membedakan sistem satu dengan sistem yang lain. Tanpa adanya suatu batasan sistem maka akan terjadi kesulitan di dalam menjelaskan suatu sistem.
- c. Lingkungan luar sistem (*environments*) Lingkungan luar sistem dapat memberikan pengaruh terhadap sistem tersebut, pengaruh tersebut dapat menguntungkan dan dapat merugikan keberlangsungan suatu sistem.
- d. Penghubung (*interface*) Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Dalam dunia komputer penghubung dapat berupa bentuk salah satunya adalah layar monitor.
- e. Masukan (*input*) Segala sesuatu yang perlu di masukan ke dalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna. Masukan disebut sebagai data.

- f. Pengolah (*process*) Pengolahan merupakan program aplikasi komputer yang dikembangkan untuk keperluan khusus. Program aplikasi tersebut mampu menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakai.
- g. Keluaran (*output*) Keluaran adalah informasi yang dihasilkan oleh program aplikasi yang akan digunakan oleh para pemakai sebagai bahan pengambilan keputusan
- h. Sasaran atau tujuan (*objectives/goal*). Tujuan merupakan kondisi atau hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem dalam jangka waktu panjang. Sasaran merupakan hasil dari tiap tahapan yang mendukung upaya pencapaian tujuan.
- i. Mempunyai kendali (*control*) Kendali dapat berupa validasi masukan, validasi proses, maupun validasi keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.
- j. Mempunyai umpan balik (*Feedback*) Perlu adanya umpan balik karena untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

Menurut (Sutanta 2011:10) informasi adalah merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan dasar dalam pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Kuromotomo dan Margono (2012:10), informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat di komunikasikan kepada seseorang yang akan menggunkanya untuk membuat keputusan. Sedangkan data

menunjuk kepada fakta-fakta, baik berupa angka-angka, teks, dokumen, gambar, bagan, suara yang mewakili deskripsi verbal, atau kode tertentu.

Informasi mempunyai beberapa fungsi, menurut (Sutanta 2011:10) fungsi suatu informasi yaitu :

- a. Menambah pengetahuan, pengetahuan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mendukung proses pengambilan keputusan.
- b. Mengurangi ketidakpastian, dapat digunakan sebagai menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan
- c. Mengurangi resiko kegagalan, sehingga kemungkinan terjadinya kegagalan akan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat.
- d. Mengurangi keanekaragaman atau variasi yang tidak di perlukan.
- e. Memberi standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran dan keputusan-keputusan yang menentukan pencapaian sasaran dan tujuan.

Menurut Al Bahra Bin Ladja Mudin (2012:14) sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan. Sedangkan Menurut Davis dalam bukunya Fatta (2010:9) sisten informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Definisi sistem informasi adalah sebuah sistem yang terintegrasi antara sistem manusia dan mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dalam suatu

organisasi. Sistem ini memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur manual, model manajemen dan basis data. Berbasis komputer dan sistem manusia dan mesin, berbasis komputer adalah perancang harus memahami pengetahuan komputer dan pemrosesan informasi. Sistem manusia mesin adalah adanya interaksi antara manusia sebagai pengelola dan mesin sebagai alat untuk memproses informasi. Ada proses manual yang harus dilakukan manusia dan ada proses yang terotomasi oleh mesin. Oleh karena itu diperlukan suatu prosedur atau manual sistem.

Manajemen merupakan suatu penggunaan atau pemanfaatan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan, menurut Sutanta (2011:17). Umumnya sumber daya yang tersedia dalam manajemen meliputi manusia, materil, dan modal. Sedangkan menurut Sutedjo (2012:2) manajemen adalah suatu proses yang menekankan keterlibatan dan aktivitas yang saling terkait untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Secara umum manajemen dikatakan sebagai mengatur. Jadi manajemen adalah kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau aktifitas secara bersama-sama atau melibatkan orang lain demi mencapai suatu tujuan yang sama dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Menurut Davis (2010:3) sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (integrated) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, menejemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Moekijat (2009:17) berpendapat bahwa sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data oleh suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan data yang

bersifat intern maupun data yang bersifat ekstern untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sistem informasi manajemen didalam pelaksanaannya menggunakan beberapa komponen yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, berkas file atau sekumpulan data yang tersimpan baik, prosedur atau pedoman di dalam pengoperasian sistem informasi, manusia atau (*brainware*) atau manusia yang terlibat di dalam pengoperasian sistem informasi.

2.1.5. Konsep SIMANTAP

SIMANTAP atau Sistem Informasi Management Terpadu Pelayanan Publik di Mandau merupakan sebuah aplikasi berbasis jaringan yang dibuat untuk mempermudah pelayanan atau perizinan yang merupakan kewenangan dari Kantor Camat Mandau. System ini dibuat untuk memproses persetujuan pada surat keterangan atau perjanjian secara elektronik. Segala bentuk persetujuan seperti paraf, tanda tangan dan stempel akan dilakukan secara elektronik melalui system berbasis jaringan.

Masyarakat sebagai pemohon perijinan / keterangan dapat mengajukan permohonannya melalui 2 cara yaitu :

1. Datang melalui desa tempat tinggal dan didata oleh *Front-office* (FO) kecamatan/ desa
2. Melalui kantor Kecamatan untuk surat Kecamatan.

Permohonan surat yang datang dapat diakses oleh perangkat desa dan kecamatan. Semua data dapat diakses melalui web yang hanya dapat diakses

melalui jaringan internet kecamatan, yaitu alamat situs <http://indoartacitramedia.com/bengkalis> (sementara).

Seperti penjelasan sebelumnya aplikasi SIMANTAP ini berbasis jaringan, sehingga masyarakat yang memerlukan perizinan tidak perlu mendatangi kantor kecamatan dan dapat diselesaikan di Kantor Kelurahan.

Adapun surat yang dapat diurus melalui aplikasi simantap terbagi menjadi 2 bagian besar, yaitu :

1. Surat Desa

Surat desa merupakan jenis surat yang dibuat di desa dan berakhir di desa (tanpa melalui kecamatan). Contoh surat desa yang dapat diurus simantap adalah surat domisili usaha, surat domisili perorangan, surat keterangan kematian dan surat keterangan kelahiran.

2. Surat Desa dan Kecamatan

Surat desa dan kecamatan merupakan jenis surat yang dibuat di desa dan diproses hingga kecamatan. Hasil akhir surat ini dapat dicetak di desa asal surat permohonan di masukkan. Contoh surat desa dan kecamatan yang dapat diurus simantap adalah surat pengantar SKCK, surat izin keramaian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah keluar, surat keurangan desa, surat permohonan pembuatan KTP dan surat permohonan pembuatan KK.

Sedangkan jenis pelayanan yang bisa diakses menggunakan SIMANTAP adalah :

- a. Rekomendasi izin keramaian
- b. Rekomendasi IMB

- c. Rekomendasi izin usaha kecil menengah
- d. Rekomendasi izin reklame
- e. Surat keterangan ahli waris
- f. Surat keterangan dispensasi
- g. Surat keterangan subsidi listrik
- h. Surat keterangan tidak mampu
- i. Surat keterangan pindah

Tujuan SIMANTAP adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan segala sesuatu perizinan maupun surat keterangan dari pemerintah kecamatan Mandau.

2.1.6. Konsep Kebijakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Federick sebagaimana dikutip Agustino (2008: 7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena

bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Wahab mengemukakan bahwa istilah kebijakan sendiri masih terjadi silang pendapat dan merupakan ajang perdebatan para ahli. Maka untuk memahami istilah kebijakan, Wahab (2008: 40-50) memberikan beberapa pedoman sebagai berikut :

1. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan
2. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi
3. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan
4. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan
5. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai
6. Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit
7. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu
8. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi
9. Kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah
10. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif.

Menurut Winarno (2007 : 15), istilah kebijakan (*policy term*) mungkin digunakan secara luas seperti pada “kebijakan luar negeri Indonesia” , “kebijakan ekonomi Jepang”, dan atau mungkin juga dipakai untuk menjadi sesuatu yang lebih khusus, seperti misalnya jika kita mengatakan kebijakan pemerintah tentang debirokartisasi dan deregulasi. Namun baik Wahab maupun Budi Winarno sepakat bahwa istilah kebijakan ini penggunaannya sering dipertukarkan dengan istilah lain seperti tujuan (*goals*) program, keputusan, undang-undang, ketentuanketentuan, standar, proposal dan *grand design* (Suharno :2009 : 11).

Islamy sebagaimana dikutip Suandi (2010: 12) kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan. Policy diterjemahkan dengan kebijakan yang berbeda artinya dengan wisdom yang artinya kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan

pertimbangan pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturanaturan yang ada didalamnya. Anderson sebagaimana dikutip Islamy (2009: 17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah “ *a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*” (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu).

Konsep kebijakan yang ditawarkan oleh Anderson ini menurut Budi Winarno (2007: 18) dianggap lebih tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu konsep ini juga membedakan secara tegas antara kebijakan (*policy*) dengan keputusan (*decision*) yang mengandung arti pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada.

Richard Rose sebagaimana dikutip Winarno (2007: 17) juga menyarankan bahwa kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensi bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai keputusan yang berdiri sendiri. Pendapat kedua ahli tersebut setidaknya dapat menjelaskan bahwa mempertukarkan istilah kebijakan dengan keputusan adalah keliru, karena pada dasarnya kebijakan dipahami sebagai arah atau pola kegiatan dan bukan sekadar suatu keputusan untuk melakukan sesuatu.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan

atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Secara terminologi pengertian kebijakan publik (*public policy*) itu ternyata banyak sekali, tergantung dari sudut mana kita mengartikannya. Easton memberikan definisi kebijakan publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Laswell dan Kaplan juga mengartikan kebijakan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice* atau sesuatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah.

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Winarno (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. Eyestone sebagaimana dikutip Agustino (2008 : 6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu:

1. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional;

2. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.

Menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:2) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Dye sebagaimana dikutip Islamy (2009: 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai *“is whatever government choose to do or not to do”* (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan *“tindakan”* dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu).

Terdapat beberapa ahli yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam merespon suatu krisis atau masalah publik. Begitupun dengan Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003: 1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdayasumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh

pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

Easton sebagaimana dikutip Agustino (2009: 19) memberikan definisi kebijakan publik sebagai *“the autorative allocation of values for the whole society”*. Definisi ini menegaskan bahwa hanya pemilik otoritas dalam sistem politik (pemerintah) yang secara sah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu diwujudkan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai. Hal ini disebabkan karena pemerintah termasuk ke dalam *“authorities in a political system”* yaitu para penguasa dalam sistem politik yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggungjawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada suatu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan di kemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuanketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa.

2.1.7. Konsep Penerapan (*Implementation*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai

tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Usman (2002:71), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Setiawan (2004:43) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Pengertian implementasi selain menurut Webster di atas dijelaskan juga menurut Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi adalah : “Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuantujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”. (Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2008:65).

Menurut Grindle dalam Winarno (2013:145) secara umum tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (inkage) yang memudahkan tujuan – tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu tugas implementasi mencakup terbentuknya “*a policy delivery system*” dimana sarana – sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan – tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya menurut Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2013:149) implementasi kebijakan merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan oleh

individu – individu (atau kelompok – kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan – tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan – keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa implementasi kebijakan dilakukan setelah tujuan – tujuan dan saran – saran telah ditetapkan dalam berbagai keputusan – keputusan kebijakan.

Pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warganegaranya. Namun dalam praktiknya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari Undang-Undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Mazmanian dan Sabatier juga mendefinisikan implementasi sebagai berikut: “Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah sesuatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk meng-administrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat”. (Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab,2008:65).

Implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier merupakan pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk undang-undang juga berbentuk perintah atau keputusan-keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan.

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini.

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana
3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.\
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45): *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”* (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Lister (Taufik dan Isril, 2013:136), “sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan”. Grindle (Mulyadi, 2015:47), “menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang

dapat diteliti pada tingkat program tertentu”. Sedangkan Horn (Tahir, 2014:55), “mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/ pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan”. Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) menyatakan, “bahwa definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya”

Kemudian Gordon (Mulyadi, 2015:24) menyatakan, “implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.” Menurut Widodo (Syahida, 2014:10), “implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu”.

Naditya dkk (2013:1088) menyatakan, “dasar dari implementasi adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan”. Sedangkan menurut Wahyu (Mulyadi, 2015:50), studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

Kemudian Gunn dan Hoogwood (Tahir, 2014:55), “mengemukakan bahwa implementasi merupakan sesuatu yang sangat esensial dari suatu teknik atau

masalah manajerial”. Menurut Meter and Horn (Taufik dan Isril, 2013:136) menekankan, “bahwa tahap implementasi tidak dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijaksanaan sebelumnya; tahap implementasi baru terjadi setelah proses legislatif dilalui dan pengalokasian sumber daya dan dana telah disepakati”. Selanjutnya Pressman dan Wildavsky (Syahida, 2014:8-9) mengemukakan bahwa: “*Implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*” maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi. Jadi secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktifitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil”. Pada dasarnya implementasi menurut Syauckani dkk (Pratama, 2015:229), “merupakan salah satu tahap dalam proses kebijaksanaan publik dalam sebuah negara. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas, termasuk tujuan jangka pendek, menengah dan panjang”.

Sedangkan William (Taufik dan Isril, 2013:136), “dengan lebih ringkas menyebutkan dalam bentuk lebih umum, penelitian dalam implementasi menetapkan apakah organisasi dapat membawa bersama jumlah orang dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan mendorong mereka mencari cara untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”. Menurut Mazmanian dan Sebatier (Waluyo, 2007:49), menyebutkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintahperintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan

peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Kemudian menurut Webster Dictionary (Syahida, 2014:8) mengenai pengertian implementasi menyatakan bahwa: “Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata *“implementation”*, berasal dari kata kerja *“to implement”*, kata *to implement* berasal dari bahasa latin *“implementatum”* dari asal kata *“impere”* dimaksudkan *“to fill up”*, *“to fill in”* yang artinya mengisi penuh, melengkapi, sedangkan *“plere”* maksudnya *“to fill”*, yaitu mengisi. Selanjutnya kata *“to implement”* dimaksudkan sebagai: *“(1) to carry into effect, to fulfill, accomplish. (2) to provide with the means for carrying out into effect or fullfling, to gift practical effect to. (3) to provide or equip with implement.* Pertama, to implement dimaksudkan “membawa ke suatu hasil (akibat), melengkapi dan menyelesaikan”. Kedua, to implement dimaksudkan “menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu”. Ketiga, to implement dimaksudkan menyediakan atau melengkapi dengan alat.

Salusu (Tahir,2014:55-56) menyatakan, “implementasi sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah”. Selanjutnya Kapioru (2014:105) menyebutkan, ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Kondisi lingkungan (*environmental conditions*).
2. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*).

3. Sumberdaya (*resources*).
4. Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).

Dan menurut Purwanto (Syahida, 2014:13), beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu:

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran).
3. Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak)
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

Menurut Edwards III dalam Mulyadi (2016:68-69), ada 4 faktor atau variable penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu : *communication* (komunikasi), *resources* (sumber daya), *dispositions* (disposisi) dan *bureaucratic structure* (struktur birokrasi).

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan;
2. *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan;
3. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program;
4. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (*Standar Operating Procedures*), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Keempat faktor di atas, dipandang mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara suatu faktor yang satu dan faktor yang lain. Selain itu dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu :

- a. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan;
- b. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan;

- c. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

2.1.8. Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan

kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Sedangkan menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan (Rianto, 2010: 211-212) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.1.9. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006:6). Selain itu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arief, 2007:117).

Menurut *American society for quality control* (Lupiyoadi, 2001:144) “Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004:51) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry (Rambat, 2001:148) : “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam (Tesis Irsan (2012:23) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan

menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub-dimensi sebagai berikut (Zeithaml et.al. 1990) :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamlet atau flow chart*).
2. *Realibility* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen, serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

5. *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

2.1.10. Konsep Paten

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar).

Menurut Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Menurut Utomo (2010:36), ia mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu

(PTSP) di Kabupaten/Kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

Ruang lingkup PATEN meliputi:

- a. Pelayanan Bidang Perizinan
- b. Pelayanan Bidang Non Perizinan

adapun kebijakan yang mengatur tentang PATEN terdapat pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang menyatakan :

1. Persyaratan Administratif adalah perizinan yang diperlukan sebagai syarat untuk melakukan suatu proses dalam meningkatkan persyaratan yang ada. Persyaratan administratif sebagaimana yang dimaksud, meliputi :
 - a. Standar pelayanan
 - b. Uraian tugas personil pelayanan.
2. Standard pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berikut ini Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, meliputi :
 - a. Jenis Pelayanan

- b. Persyaratan pelayanan
 - c. Proses/ prosedur pelayanan
 - d. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
 - e. Waktu pelayanan.
 - f. Biaya pelayanan
3. Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung (utama), sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana. Sarana dan prasarana sebagaimana yang dimaksud, meliputi :
- a. Loker/ meja pendaftaran
 - b. Tempat pemrosesan berkas
 - c. Tempat pembayaran
 - d. Tempat penyerahan dokumen
 - e. Tempat pengolahan data dan informasi
 - f. Tempat penanganan pengaduan
 - g. Tempat piket
 - h. Ruang tunggu
 - i. Perangkat pendukung lainnya.

Pejabat penyelenggara Paten terdiri atas :

1. Camat, sebagaimana yang dimaksud camat mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan Paten.
 - b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya

- c. Menetapkan pelaksana teknis
 - d. Mempertanggungjawabkan kinerja Paten kepada Bupati/walikota melalui sekretaris daerah.
2. Sekretaris Kecamatan, sebagaimana yang dimaksud sekretaris kecamatan mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Melakukan penatausahaan administrasi Paten
 - b. Penanggung jawab kesekretariatan/ ketatausahaan penyelenggara Paten.
 - c. Bertanggung jawab kepada Camat
 3. Kepala Seksi yang membidangi Pelayanan Administrasi, sebagaimana yang dimaksud Kepala Seksi mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan teknis pelayanan
 - b. Bertanggung jawab kepada camat.

2.1.11. Sistem Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

1. Pelayanan Unit / Instansi Teknis

Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan melalui Unit/Instansi Teknis adalah system Pelayanan perijinan dan non perijinan yang paling konvensional. Artinya, bila membutuhkan surat ijin tertentu, masyarakat harus mengurus langsung ke unit/instansi teknis yang menerbitkan surat ijin tersebut. Daerah-daerah yang mulai melaksanakan praktek tata kelola pemerintahan yang baik umumnya mulai meninggalkan sistem ini.

Karakteristik yang sering ditemui dalam Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan melalui Unit/Instansi Teknis adalah:

- a. Tersedia atau sebagian besar tidak tersedia loket khusus pelayanan bagi masyarakat
- b. Masyarakat harus mendatangi setiap unit/instansi teknis berdasarkan jenis perijinan yang mengurus (ada kemungkinan untuk mengurus satu jenis surat ijin harus mendatangi lebih dari satu unit/instansi teknis)
- c. Ruang kerja dan ruang pelayanan biasanya tidak di pisahkan
- d. Masyarakat bebas keluar masuk dan melakukan kontak langsung dengan pengelola teknis
- e. Biasanya tidak transparan dalam hal prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan biaya
- f. Pungli dan suap tumbuh subur sebagai akibat tidak transparannya proses perijinan dan non perijinan yang mengurus
- g. Surat ijin di tandatangani oleh bupati atau sekda atau kepala unit/instansi teknis.

Kelebihan pelayanan unit/ instansi teknis adalah :Bagi masyarakat, tidak ada kelebihan yang bisa dirasakan bila mereka harus mengurus perijinan/non perijinan dengan langsung mendatangi unit/instansi teknis. Bagi unit/instansi teknis kelebihan yang dirasakan adalah koordinasi antar pengelola teknis bisa dilakukan dengan mudah, karena seluruh pengelola teknis berada dalam satu lokasi (untuk perijinan/non perijinan yang pengurusannya hanya membutuhkan satu unit/instansi).

Sedangkan kekurangannya adalah : Dibandingkan dengan kelebihan, kekurangan sistem pelayanan perijinan/ non perijinan melalui unit/instansi teknis lebih banyak dirasakan. Kekurangan tersebut adalah:

- a. Akses masyarakat kepada perijinan dan non perijinan rendah
- b. Masyarakat tidak efisien dalam hal waktu karena harus banyak terlibat dalam proses pengurusannya
- c. Tidak transparan dalam hal biaya, waktu dan syarat yang harus dilengkapi
- d. Pegawai unit teknis terganggu kerjanya karena aktivitas keluar masuk masyarakat yang mengurus perijinan dan non perijinan
- e. Pungutan liar dan suap merajalela
- f. Waktu penyelesaian perijinan tidak pasti, tergantung dari keberadaan pihak-pihak terkait
- g. Sistem pelayanan birokratis dan menyulitkan
- h. Memerlukan koordinasi antara unit/instansi teknis bila surat ijin yang dikeluarkan memerlukan kajian antar unit/instansi teknis yang berbeda dan biasanya membutuhkan waktu yang cukup lama
- i. Pemerintah seakan-akan tidak bertindak sebagai pelayan masyarakat tetapi masyarakat yang melayani pemerintah

2. Pelayanan Satu Atap

Pelayanan Perijinan dan Non perijinan satu atap adalah kegiatan pelayanan perijinan dan non perijinan di mana masyarakat cukup datang di satu gedung, di mana di dalam gedung tersebut akan tersedia unit-unit teknis yang siap melayani

masyarakat berdasarkan jenis surat ijin yang dibutuhkan. Surat ijin tersebut diterbitkan oleh unit teknis yang bersangkutan.

Karakteristik yang sering ditemui pada sistem pelayanan satu atap adalah:

- a. Tersedia gedung khusus untuk pelayanan perijinan dan non perijinan, di mana di dalamnya terdapat banyak unit/instansi teknis yang melayani pengurusan perijinan/non perijinan sesuai dengan bidangnya
- b. Bertugas mengkoordinir instansi/unit teknis untuk melaksanakan pelayanan umum di satu gedung/tempat
- c. Unit/Instansi Teknis membuka *counter*/loket khusus sebagai *front office* atau menempatkan kantornya di gedung tersebut
- d. Antar *counter*/loket tidak memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain, karena petugas *counter*/loket disediakan oleh masing-masing unit/instansi teknis
- e. Masyarakat cukup datang ke gedung tersebut untuk mengurus segala jenis perijinan/non perijinan, namun di dalamnya masyarakat mendatangi *counter*/loket/kantor unit atau instansi teknis masing-masing terkait perijinan/non perijinan yang diurus
- f. Surat Ijin/Non Perijinan ditandatangani oleh bupati atau Sekda atau kepala Unit/Instansi terkait perijinan/non perijinan yang diurus

Pada dasarnya pelayanan satu atap (*One Roof Service*) hanya mengumpulkan beberapa unit/instansi teknis pada satu tempat. Masyarakat mengurus sendiri perijinan/non perijinan di masing-masing unit/instansi teknis. Pada beberapa pelayanan satu atap, instansi/unit teknis membuka loket *front office*

sebagai sumber informasi bagi masyarakat sekaligus penghubung dengan *back office*.

Pada pelayanan satu atap, masing-masing instansi/unit teknis bekerja dan memiliki sistem masing-masing yang belum tentu seragam antara satu dengan lainnya. Masyarakat harus mengikuti sistem/aturan yang telah diciptakan oleh masing-masing unit/instansi teknis tersebut. Transparansi prosedur, waktu dan biaya tidak selalu terjadi pada system pelayanan satu atap, karena peraturan ditetapkan oleh masing-masing instansi/ unit teknis. Kemungkinan masyarakat melakukan kontak langsung dengan *back office* sangat besar. Pungli dan suap untuk kelancaran proses perijinan/ non perijinan masih bisa terjadi.

Pelayanan perijinan dan non perijinan satu atap memiliki kelebihan:

- a. Meningkatkan akses masyarakat terhadap perijinan dan non perijinan
- b. Segala pengurusan perijinan dan non perijinan di bawah wewenang Pemda berada dalam satu gedung/tempat
- c. Masyarakat cukup datang ke satu tempat untuk mengurus perijinan dan non perijinan

Sistem Pelayanan Perijinan dan non Perijinan Satu Atap (*One Roof Service*) memiliki kelemahan-kelemahan, yaitu:

- a. Hanya merupakan lembaga non struktural yang mempunyai tugas mengkoordinir tugas instansi/unit/dinas teknis
- b. SDM umumnya masih berstatus pegawai pada instansi/dinas teknis sehingga koordinator Satu Atap sulit melakukan kontrol

- c. Tidak secara signifikan mengurangi pungutan liar dan suap, karena banyaknya kemungkinan pemohon kontak langsung dengan petugas teknis
- d. Tidak secara signifikan menciptakan transparansi prosedur, waktu, persyaratan dan biaya
- e. Masyarakat tetap harus melalui banyak meja/pintu dalam proses pelayanannya
- f. Waktu penyelesaian perijinan masih tergantung kebijakan dari masing-masing instansi/unit teknis
- g. Penyelesaian perijinan kadang lebih cepat dilakukan langsung melalui dinas/instansi teknis daripada melalui satu atap.

3. Pelayanan Satu Pintu

Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Satu Pintu adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di mana masyarakat untuk mengurus suatu perijinan/non perijinan cukup datang ke satu tempat dan mengambil juga di tempat yang sama. Masyarakat cukup berhubungan dengan *customer service* tanpa harus terlibat proses di *back office*. Pada mekanisme pelayanan satu pintu, proses pengurusan perijinan dan non perijinan biasanya juga bisa dilakukan secara paralel.

Karakteristik yang dimiliki oleh Pelayanan perijinan dan non perijinan satu pintu adalah:

- a. Berbagai macam jenis perijinan/non perijinan bisa diurus dalam satu lokasi/ tempat/ gedung
- b. Tersedia *customer service*

- c. Masyarakat hanya berhubungan dengan *customer service* (satu pintu) untuk mengurus semua jenis perijinan/non perijinan
- d. Pembayaran seluruh jenis perijinan/non perijinan biasanya terpusat di kasir/bank
- e. Pelayanan satu pintu memiliki tugas koordinasi dan administrasi
- f. Proses teknis dilakukan oleh instansi / unit teknis dengan mengikutsertakan petugas pelayanan satu pintu
- g. Surat perijinan/non perijinan ditandatangani oleh bupati atau sekda atau instansi/unit teknis

Mekanisme Pelayanan Satu Pintu memiliki banyak kelebihan disbanding dengan 2 sistem sebelumnya. Kelebihan tersebut adalah:

- a. Daya jangkanya masyarakat terhadap pelayanan perijinan dan non perijinan menjadi lebih baik
- b. Proses perijinan dan non perijinan terlaksana secara transparan, jelas biaya, waktu penyelesaian, syarat dan prosedur
- c. Memberi kemudahan kepada masyarakat karena sistem yang efektif dan efisien
- d. Proses suap yang biasa diberikan oleh pengurus perijinan kepada petugas menjadi sangat berkurang, bahkan tidak ada
- e. Memungkinkan pengurusan perijinan secara paralel
- f. Meningkatkan kedisiplinan pengurus perijinan (masyarakat) dan petugas, karena segalanya harus mengikuti sistem

- g. Efisiensi sumber daya (SDM dan sarana prasarana) karena setiap jenis perijinan/non perijinan yang masuk/keluar hanya melalui satu pintu.

Walaupun mekanisme pelayanan satu pintu lebih baik dari 2 mekanisme sebelumnya, namun terdapat kekurangan-kekurangan yaitu:

- a. Hanya merupakan front office.
- b. Kewenangan terbatas, hanya kewenangan koordinasi dan administrasi saja.
- c. Secara umum proses teknis masih lebih banyak di unit /instansi teknis, sehingga masih banyak kendala yang kemungkinan tidak terpantau oleh pelayanan satu pintu.

4. Pelayanan Satu Pintu Satu Atap (*One Stop Service*)

Pelayanan Satu Pintu dan Satu Atap atau biasa disebut *One Stop Service* (OSS) adalah mekanisme pelayanan perijinan dan non perijinan di mana untuk mengurus perijinan atau non perijinan, masyarakat cukup datang di satu lokasi dan satu meja (*customer service*). Apabila perijinan/non perijinan sudah selesai hasilnya bisa diambil di tempat yang sama. OSS adalah mekanisme pelayanan perijinan dan non perijinan yang dianggap paling efisien dan efektif dilaksanakan pada saat ini. Hal tersebut karena seluruh proses perijinan baik administratif maupun teknis dilakukan di satu tempat. Pada OSS, pengurusan perijinan secara paralel juga bisa dilakukan.

One Stop Service (OSS) merupakan penyempurnaan dari mekanisme Pelayanan Satu Pintu, dengan karakteristik sebagai berikut.

1. Tersedia customer service yang bertugas menjelaskan, menerima persyaratan dan memberikan surat perijinan/non perijinan yang diurus
2. Berbagai macam jenis perijinan/non perijinan bisa diurus dalam satu lokasi/tempat/ gedung
3. Masyarakat hanya berhubungan dengan *customer service* (satu pintu) untuk mengurus semua jenis perijinan/non perijinan
4. Pembayaran biasanya terpusat di kasir/bank
5. Pada pelayanan perijinan dan non perijinan dengan mekanisme OSS, seluruh proses perijinan dilakukan di satu lokasi (tempat)
6. OSS merekrut tenaga teknis dari Unit /Instansi Teknis untuk melaksanakan kegiatan teknis
7. Surat perijinan/non perijinan ditandatangani oleh Penanggungjawab (Kepala) *One Stop Service* (OSS)

Pelayanan Perijinan dan non perijinan melalui mekanisme OSS memiliki banyak kelebihan, yaitu:

1. Daya jangkau masyarakat terhadap pelayanan perijinan dan non perijinan menjadi lebih baik
2. Koordinasi antara unit/instansi teknis menjadi lebih baik, karena unit/teknis memiliki perwakilan di OSS
3. Proses perijinan dan non perijinan terlaksana secara transparan, jelas biaya, waktu penyelesaian, syarat dan prosedur
4. Memungkinkan pengurusan perijinan secara paralel

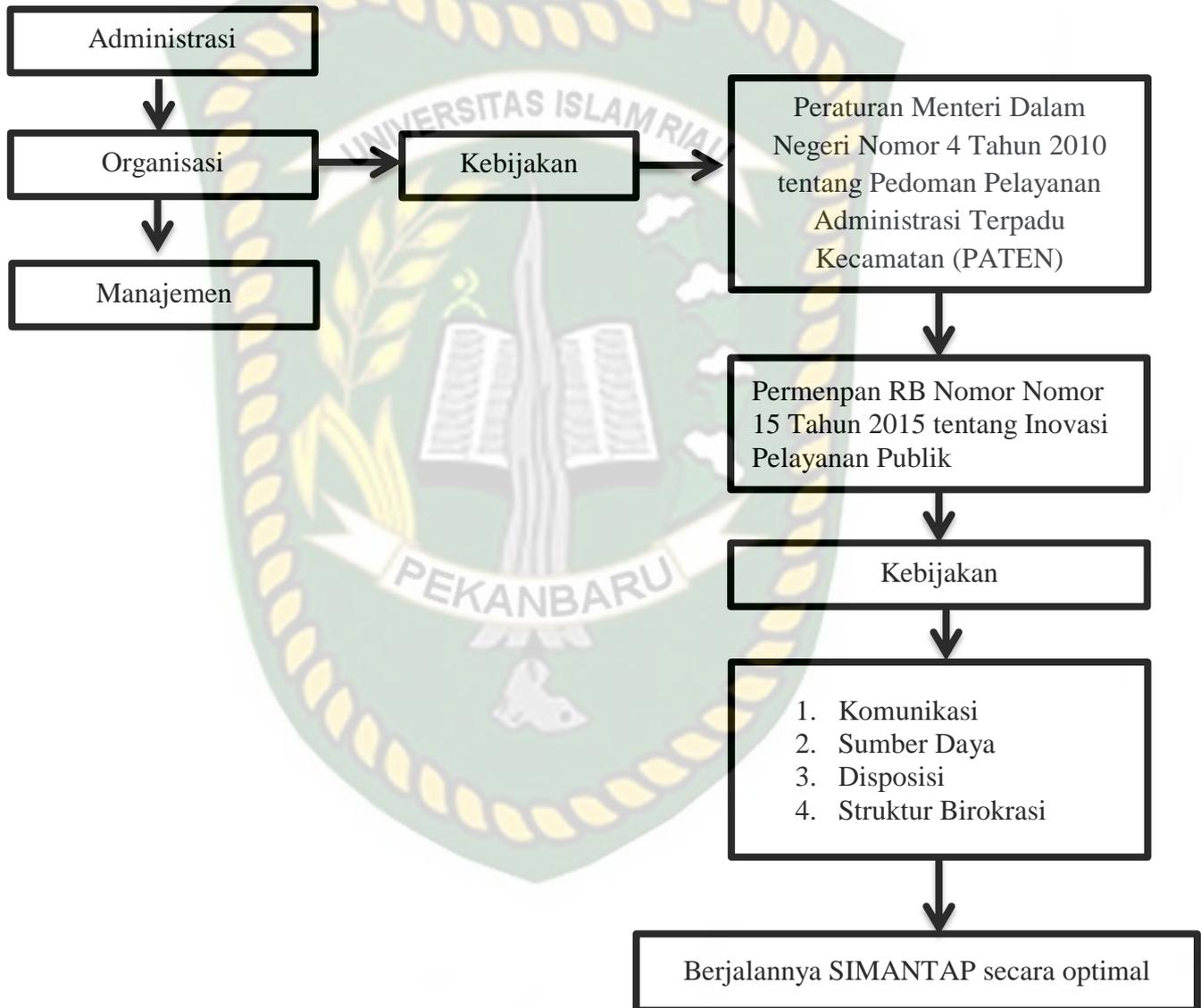
5. Memberi kemudahan kepada masyarakat karena sistem yang efektif dan efisien
6. Proses suap yang biasa di berikan oleh pengurus perijinan kepada petugas menj adi sangat berkurang, bahkan ti dak ada
7. Meningkatkan kedisiplinan pengurus perijinan (masyarakat) dan petugas, karena segalanya harus mengikuti system
8. Pengurusan perijinan yang bisa dilakukan secara paralel mampu meningkatkan investasi di daerah
9. Membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan PAD
10. Sangat disukai oleh investor dalam pengurusan perijinan

Secara umum mekanisme pelayanan OSS sampai saat ini dianggap yang paling ideal. Hal tersebut dikarenakan mekanisme OSS merupakan penyempurnaan dari mekanisme-mekanisme yang ada sebelumnya. Namun demikian bukan berarti mekanisme ini tidak memiliki kelemahan. Sistem pelayanan perijinan dan non perijinan dengan mekanisme OSS membutuhkan investasi sumberdaya manusia dan teknologi yang cukup besar. Namun demikian bila dilihat manfaatnya, besarnya investasi tersebut akan terbayar berkali-kali lipat.

2.2. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan studi literature maka disusun kerangka konseptual pada gambar 2.1.

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.



Sumber : Modifikasi Penulis 2020

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/ gejala yang diteliti berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan

referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) sekaligus menjadi acuan dalam menganalisis pada penelitian ini.

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu tentang Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1.	Dila Firlena dan Amni Z Rahman (2017) Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang	Implementasi	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas.	Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu implementasi dan indikator yang digunakan Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada metode yang digunakan dan juga objek penelitian.
2.	Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, Farida Nurani (2017) Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas	Implementasi	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	Hasil penelitian ini, yaitu secara umum implementasi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik. Aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi telah berhasil dalam menunjang	Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu implementasi dan indikator yang digunakan Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	2	3	4	5	6
	Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo).			keberhasilan implementasi kebijakan PATEN, namun masih terkendala pada struktur birokrasi yaitu khususnya pada prosedur dalam penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama.	metode yang digunakan dan juga objek penelitian.
3.	Leond Irawansah Effendi (2018) Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat Kota Palu	Implementasi	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut : Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu telah melaksanakan prinsip sistem pelayanan terpadu dengan baik Namun hasil yang diharapkan masih kurang maksimal apabila dilihat dari potensi sumber daya yang ada. Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu telah melaksanakan tugasnya dengan baik Namun apabila	Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu implementasi dan indikator yang digunakan Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada metode yang digunakan dan juga objek penelitian.

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	2	3	4	5	6
				diiringi dengan fasilitas yang memadai dan dengan jumlah karyawan yang lebih banyak dan berkompeten, kualitas pelayanan publik diharapkan bisa jauh lebih baik.	
4.	Agustri Susanti Manurung (2018) Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi	Implementasi Kebijakan	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka kecamatan memegang peranan penting sebagai pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat terutama daerah yang luas dan sulit dijangkau. Oleh karena itu selain adanya kewenangan yang luas sesuai dengan porsinya, maka kecamatan juga perlu didukung oleh dana, sarana prasarana serta aparatur yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya.	Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu implementasi dan indikator yang digunakan Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada metode yang digunakan dan juga objek penelitian.

2.4. Konsep Operasional

Untuk keseragaman pengertian dalam penelitian ini agar tidak menimbulkan salah pemahaman dan pengertian, maka akan dijelaskan dan dirumuskan beberapa konsep sebagai berikut :

1. Administrasi adalah proses kerjasama yang melibatkan sedikitnya dua orang untuk mencapai saasaran atau tujuan yang sudah ditentukan sebelum mereka memulai kegiatan
2. Organisasi adalah suatu sistem usaha bersama antara dua orang atau lebih, sesuatu yang tidak berwujud dan tidak bersifat pribadi, yang sebagian besar mengenai hubungan-hubungan kemanusiaan.
3. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
4. Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (integrated) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, menejemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.
5. SIMANTAP atau Sistem Informasi Management Terpadu Pelayanan Publik di Mandau merupakan sebuah aplikasi berbasis jaringan yang dibuat untuk mempermudah pelayanan atau perizinan yang merupakan kewenangan dari Kantor Camat Mandau.

6. Kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.
7. Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.
8. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan;
9. *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan;
10. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program;

11. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (*Standar Operating Procedures*), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.
12. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
13. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.
14. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.

2.5. Operasionalisasi Variabel

Secara terperinci operasionalisasi variabel masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel II.2 : Operasionalisasi Variabel Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan	Penerapan (Implementasi)	1. Komunikasi	a. Transmission (tingkat pemahaman keputusan) b. Clarity (Kejelasan) c. Consistency (Konsisten)
		2. Resources (Sumber Daya)	a. Jumlah staf memadai b. Kewenangan mengimplementasi c. Fasilitas – fasilitas pendukung
		3. Disposisi	a. Sikap Pelaksana b. Komitmen pelaksana
		4. Struktur Birokrasi	a. Struktur Organisasi b. Standar pelayanan

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi.

Menurut Moleong (2000: 5) penelitian dengan menggunakan metode kualitatif didasarkan oleh beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden; ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola – pola nilai yang dihadapi.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun alasan yang mengiring peneliti untuk melakukan penelitian penerapan system informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau, Mengingat Kecamatan Mandau memiliki 9 Kelurahan dan 2 Desa, sarana dan prasaran penunjang lainnya seperti ketersediaan

loket layanan belum bisa berjalan maksimal dikarenakan keterbatasan dana pengadaan dan belum memadainya akses jaringan internet di perdesaan.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul peneliti.

Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis maka peneliti memutuskan informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat adalah 1 orang Camat Mandau.

Adapun informan pendukung dari penelitian ini terdiri dari 3 orang lurah, 2 orang kepala desa dan 2 orang operator SIMANTAP di Kecamatan Mandau serta 3 orang masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Mandau. Dari keseluruhan jumlah *Key Informan* dan informan pendukung berjumlah 11 orang.

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Camat	1
2	Lurah di Kecamatan Mandau	3
3	Kepala Desa di Kecamatan Mandau	2
4	Operator Kecamatan	2
5	Masyarakat	3
	Jumlah	11

Sumber: Kantor Camat Mandau, 2020

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer. Sumber / data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dan juga hasil dari kuisisioner. Selain itu, penulis juga melakukan observasi dilapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di lapangan.
2. Data sekunder. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012: 225). Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur – literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moeleong (2012: 121) sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata – kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film dalam penelitian ini. Sumber data utama yang digunakan adalah kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat yang terkait dengan Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu (SIMANTAP) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik seperti :

1. Wawancara (Interview)

Untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendalam, dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, yang diterapkan pada pihak – pihak tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012: 316).

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2012: 145) yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari pendapat tersebut peneliti memahami bahwa, observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala – gejala dari

objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen – dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian (Sugiyono, 2012: 146).

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Data perlu di analisis karena maknanya harus diketahui. Analisis data ini merupakan kegiatan yang berkelanjutan dari awal sampai akhir penelitian.

Data yang didapat baik berupa dokumen tertulis maupun hasil wawancara dan observasi akan dianalisa dengan menggunakan analisis kualitatif teknik tipologi. Metode analisa kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis maupun terucapan dari pelaku yang diamati. Analisa kualitatif dalam strategi tipologi merupakan usaha mengambil kesimpulan berdasarkan pemikiran logis atau berbagai data yang diperoleh. Data – data dikumpul diseleksi, lalu disederhanakan dengan mengambil intisarinnya hingga ditemukan tema pokok, fokus masalah dan pola – polanya.

Teknik analisa kualitatif dengan tipologi ini dilakukan berdasarkan interpretasi penulis atas data, baik bahan tertulis, wawancara, dan observasi.

Kemungkinan hal mustahil yang diyakini penulis bahwa seorang aktor yakin dan jujur akan apa yang dikatakannya. Oleh karena itu, untuk menghindari atau meminimalisasi kemungkinan adanya bias, maka penulis berusaha mencocokkan hasil wawancara antara satu narasumber dengan yang lainnya, dan juga dengan dokumen – dokumen yang terkait.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis dikenal orang dengan nama “Negeri Junjungan”, sedangkan penamaan “Bengkalis” sendiri dapat diurut dari berbagai versi “Folklore” (cerita dari mulut ke mulut) yang dihimpun oleh para sejarawan yang selanjutnya dibukukan dengan beberapa judul seperti : “Kisah Pelayaran Raja Kecil ke Johor”, “Asal Muasal nama terubuk” dan “Syair ikan Terubuk”. Bengkalis sebelum dikenal orang dengan namanya sekarang, pada abad ke -16 dengan abad ke 17 Masehi atau pada masa akhir dari keruntuhan kerajaan Gasib telah dikenal dengan nama “Pulau Sembilan” yang merujuk kepada penyebutan tumpukan tanah busut (tasik) di hulu sungai Jantan (yang saat ini dikenal belakangan sebagai sungai siak). Selain itu juga para pedagang melayu pada abad itu mengenal tanah tersebut dengan nama “Kuala Batanghari” yang merujuk kepada tanah dimuara sungai.

Sejarah penamaan “Bengkalis” sendiri bermula dari akhir perjalanan panjang pelarian raja kecil sang pendiri kerajaan siak menghilir sungai jantan bersama pengikutnya dari tanah Melaka setelah sempat bermukim sementara dalam perlindungan kerajaan pagaruyung untuk membangun kembali kekuatan dalam rangka merebut hak atas tahtanya. Pada saat itu, Kuala Batanghari selain merupakan kampung nelayan juga sebagai tempat singgah sementara (Transit) kapal – kapal pedagang yang mengarungi selat Malakadari berbagai tempat seperti: Palembang, Jambi, Indragiri, Aceh, Jawa, Kedah, Perak, Kelong, Johor, Penang, Petani, Siam, Kamboja, Kocin, Cina dan Minangkabau yang mengambil

kebutuhan kapal termasuk ikan terubuk yang menjadi tangkapan utama masyarakat pulau sebelum melanjutkan perjalannya .

Kedatangan Raja Kecil bersama pengikutnya disambut oleh Datuk Bandar Pulau Bengkalis bersama pejabatnya. Maksud dari persinggahannya tersebut, Raja Kecil ingin membangun kekuatan baru yang akan dipusatkan di Pulau Bengkalis, namun atas saran dan pertimbangan para pembesar yang hadir pada waktu musyawarah berlangsung menyarankan agar pusat kekuatan diletakkan di muara sungai jantan atau di Sabak Auh yang kemudian hari menjadi pusat pemerintahan pertama dari Kerajaan Siak sebelum akhirnya berlokasi ditempatnya sekarang. Sehingga dapat dikatakan bahwa di Kuala

Batanghari (Bengkalis) inilah tapak awal pembentukan Kerajaan Siak. Pada masa persinggahan itulah Raja Kecil memberikan beberapa nama baru untuk hal-hal yang dijumpainya termasuk perubahan Kuala Batanghari menjadi Bengkalis yang merupakan nama dari induk ikan terubuk yang banyak terdapat di sana yang pada versi lain berasal dari asal kata “mengkalis” yang merupakan wujud kesabaran terdalam sang raja setelah tersingkir dari Malaka.

Sejarah terbentuknya wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis sebelum Indonesia merdeka, merupakan bagiandari wilayah pemerintahan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Setelah diproklamirkannya Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, Kesultanan Siak bergabung menjadi salah satu wilayah di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang ditandaidengan pernyataan penggabungan oleh Sultan Syarif Kasim II kepada pemerintahan Republik Indonesia pada tahun 1946, maka seluruh wilayah yang berada dibawah kekuasaan Kerajaan Siak Sri Indrapura, termasuk wilayah Bengkalis

berada di bawah pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kemudian berdasarkan Peraturan Komisariat Pemerintah Pusat di Bukit Tinggi Nomor 81/Kom/U tertanggal 30 November 1948 tentang Pembentukan Kabupaten dalam Propinsi Sumatera Tengah ditetapkanlah 11 (sebelas) kabupaten yang salah satunya Kabupaten Bengkalis dengan ibukota Bengkalis yang meliputi Kewedanaan Bengkalis, Bagan Siapi-api, Selat Panjang, Siak dan Pelalawan (kecuali Langgam).

Setelah perang kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956, ditentukan bahwa Kabupaten Bengkalis dengan ibukotanya Bengkalis dipimpin oleh seorang Bupati Kepala Daerah Tingkat II, yang pada waktu itu masih berada dibawah Provinsi Sumatera Tengah dengan pusat pemerintahan berkedudukan di Padang. Dengan dibentuknya Provinsi Daerah Tingkat I Riau berdasarkan Undang-undang Nomor 61 tahun 1958 tentang Penetapan Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Riau dan Jambi, maka Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis berada dalam Provinsi Daerah Tingkat I Riau.

Kabupaten Bengkalis merupakan wilayah kabupaten yang terluas nomor satu di Provinsi Riau, namun sejalan dengan perkembangan otonomi daerah, sejumlah wilayah yang selama ini merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis satu demi satu dimekarkan. Dimulai pada tahun 1999, berdasarkan Undang-undang Nomor 53 tahun 1999 terbentuklah Kabupaten Siak Sri Indrapura dan Kabupaten Rokan Hilir yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya pada tahun yang sama melalui Undang-Undang Nomor 16 tahun 1999 dibentuklah Kota Dumai merupakan pemekaran pertama dari Kabupaten

Bengkalis dan terakhir berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 2009 beberapa kecamatan di Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kabupaten Bengkalis memiliki luas wilayah 7.773,93 km² atau sekitar 9,46% dari wilayah Provinsi Riau yang memiliki luas 107.932,71 km² yang mencakup daratan bagian timur Pulau Sumatera dan wilayah kepulauan. Secara administrasi Kabupaten Bengkalis hingga tahun 2016 terdiri dari 11 (sebelas) Kecamatan dan 155 Desa/Kelurahan. Adapun kecamatan dimaksud adalah Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan terletak di Pulau Bengkalis, Kecamatan Rupat dan Kecamatan Rupat Utara terletak di Pulau Rupat, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Bandar Laksamana dan Kecamatan Siak Kecil terletak di pesisir Pulau Sumatera serta Kecamatan Mandau, Kecamatan Bathin Solapan, Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Talang Muandau terletak di daratan Pulau Sumatera.

Tabel IV.1. Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Bengkalis

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Kelurahan	Desa	Luas Wilayah	
					Km'	%
1	2	3	4	5	6	7
1	Bengkalis	Bengkalis Kota	3	28	514,0	6,6
2	Bantan	Selat baru	-	23	424,4	5,5
3	Bukit batu	Sungai pakning	1	9	488,0	6,3
4	Bandar laksamana	Tenggayun	-	7	640,0	8,2
5	Siak kecil	Lubuk muda	-	17	742,2	9,6
6	Mandau	Air jamban	8	2	180,0	2,3
7	Bathin solapan	Sebanggar	-	13	757,4	9,7
8	Pinggir	Pinggir	2	8	1332,0	17,1
9	Talang muandau	Beringin	-	9	1171,0	15,1

1	2	3	4	5	6	7
10	Rupat	Batu panjang	4	12	896,3	11,5
11	Rupat utara	Tanjung medang	-	8	628,5	8,1
	Total		19	136	7773,9	100

Sumber: Kabupaten Bengkalis dalam angka 2020

Pada mulanya Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 tahun 1956 dengan ibukotanya Bengkalis. Pada tahun 1999 Kota Administratif Dumai meningkat statusnya menjadi Kota Dumai. Pada tahun 2000 terjadi lagi pemekaran, Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi tiga Kabupaten yaitu Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Siak dan Kabupaten Rokan Hilir. Dan Pada awal 2009 Kabupaten Bengkalis kembali dimekarkan menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

VISI, MISI DAN PROGRAM KABUPATEN BENGKALIS

Visi Kabupaten Bengkalis sebagai tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 – 2021 adalah

"Terwujudnya Kabupaten Bengkalis Sebagai Model Negeri Maju Dan Makmur Di Indonesia"

Adapun penelaahan terhadap terhadap visi tersebut menghasilkan pokok-pokok visi sebagai berikut:

MODEL : Menjadikan Kabupaten Bengkalis sebagai negeri terdepan dalam
NEGERI penerapan, pengembangan dan pembangunan yang mencerminkan nilai-nilai, karakteristik dan identitas kemelayuan.

MAJU : Adanya perubahan mendasar pada perilaku kinerja pemerintahan daerah yang ditandai meningkatnya indeks kepuasan masyarakat, peningkatan terhadap daya saing daerah dan pertumbuhan ekonomi riil dari kondisi periode sebelumnya di Kabupaten Bengkalis ditandai dengan menguatnya kemampuan fiskal daerah yang dapat mendukung peningkatan pembangunan konektivitas antar wilayah, perbaikan kondisi lingkungan hidup dan percepatan pengembangan kawasan.

MAKMUR : Meningkatnya pertumbuhan sektor-sektor usaha ekonomi masyarakat, penurunan kemiskinan dan meningkatnya indeks pembangunan manusia serta ditandai dengan meningkatnya daya beli masyarakat dan tersedianya lapangan pekerjaan.

Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Bengkalis Tahun 2016-2021, maka dapat dicapai melalui 3 (tiga) misi yaitu:

1. Mewujudkan pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggung jawab serta dapat melaksanakan kepemimpinan dengan bijak, berani dan ikhlas.
2. Mewujudkan pengelolaan seluruh potensi daerah dan sumber daya manusia untuk kemakmuran rakyat.
3. Mewujudkan penyediaan infrastruktur yang berkualitas untuk kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan data kependudukan tahun 2017, penduduk Kabupaten Bengkalis berjumlah 551.683 jiwa yang terdiri atas 283.225 jiwa penduduk laki

dan 268.458 jiwa penduduk penduduk. Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2016, penduduk Kabupaten Bengkalis mengalami pertumbuhan sebesar 1,41 % dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 1,42 % dan penduduk perempuan sebesar 1,41 %. Sementara itu, besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2016 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 106. Kepadatan penduduk di Kabupaten Bengkalis tahun 2017 mencapai 71 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan dengan kepadatan sebesar 259 jiwa/km², sedangkan kepadatan yang terendah di Kecamatan Rupert Utara sebesar 23 jiwa/km². Pada tabel 4.3. berikut dapat dilihat jumlah penduduk dan kepadatan penduduk tahun 2019.

Tabel IV.2. Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Kabupaten Bengkalis Tahun 2019

NO	Kecamatan	Luas Wilayah		Penduduk		Kepadatan Penduduk
		Km ²	%	Jumlah	%	
1	2	3	4	5	6	7
1	Bengkalis	514,00	6,61	79.622	14,43	155
2	Bantan	424,40	5,46	39.532	7,17	93
3	Bukit Batu	488,00	6,28	14.403	2,61	30
4	Bandar Laksamana*	640,00	8,23	18.890	3,42	30
5	Siak Kecil	742,21	9,55	20.463	3,71	28
6	Mandau	180,00	2,32	46.643	8,45	259
7	Bathin Solapan*	757,47	9,74	196.284	35,58	259

1	2	3	4	5	6	7
8	Pinggir	1.332,00	17,13	46.818	8,49	35
9	Talang Muandau*	1.171,00	15,06	41.159	7,46	35
10	Rupat	896,35	11,53	33.470	6,07	37
11	Rupat Utara	628,50	8,08	14.399	2,61	23
Total Keseluruhan		7.773,93	100	551.683	100	71

Sumber: Kabupaten Bengkalis dalam angka, 2020

Jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis secara umum terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Penambahan penduduk ini terjadi karena wilayah Kabupaten Bengkalis terutama di Kecamatan Mandau merupakan kawasan industri sehingga banyak pendatang dari luar daerah yang tertarik dan mencoba peruntungan di daerah tersebut.

Dari pembagian penduduk berdasarkan kelompok umur dapat diketahui rasio beban ketergantungan penduduk di Kabupaten Bengkalis adalah sebesar 51,60 %. Secara umum rasio sebesar 51,60% ini menjelaskan bahwa dari 100 penduduk usia produktif (15-64 tahun) akan menanggung secara ekonomi 48,40 % jiwa yang tidak/kurang produktif yaitu 0-14 tahun dan 65 tahun ke atas. Dalam perspektif konsep pembangunan, rasio ketergantungan yang semakin tinggi kurang menguntungkan dibandingkan yang lebih rendah. Rasio ketergantungan yang tinggi terjadi pada tahun 2017 yaitu sebesar 54,90 %. Pada tabel 4.4. berikut dapat dilihat perbandingan jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur dan rasio ketergantungan Kabupaten Bengkalis tahun 2017-2019.

Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Rasio Ketergantungan di Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 - 2019

No	Kelompok Umur	Tahun		
		2017	2018	2019
1.	0-4	63.345	61.863	61.751
2.	5-9	59.807	57.693	58.265
3.	10-14	55.451	53.441	53.689
4.	15-19	52.842	47.853	47.985
5.	20-24	47.039	44.756	44.316
6.	25-29	46.368	47.047	47.649
7.	30-34	47.630	46.655	46.978
8.	35-39	44.728	44.901	45.127
9.	40-44	37.094	38.785	39.950
10.	45-49	28.839	31.023	32.234
11.	50-54	21.362	24.046	25.092
12.	55-59	15.271	18.092	19.127
13.	60-64	9.887	11.795	12.653
14.	65-69	6.665	7.439	7.923
15.	70-74	4.293	4.542	4.713
16.	75+	3.165	4.056	4.231
Jumlah		543.786	543.987	551.683
Rasio Ketergantungan		54,90	53,26	51,60

Sumber: Data diolah, Tahun 2020

Penduduk Kabupaten Bengkalis bersifat heterogen yang terdiri dari berbagai macam suku dengan suku melayu yang merupakan suku mayoritas, serta terdapat suku lainnya seperti suku Minang, Jawa, Batak, Bugis, etnis Tionghoa dan sebagainya. Begitu juga suku asli/ terasing yang masih terdapat di Kabupaten Bengkalis yang dibina oleh Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.

Kota Bengkalis sebagai ibukota kabupaten terkenal dengan julukan Kota Terubuk, karena daerah ini merupakan penghasil telur ikan terubuk yang sangat disukai masyarakat sekitarnya. Kota lainnya adalah Kota Duri yang merupakan daerah penghasil minyak, selain itu kota Duri ini juga merupakan kota industri. Kota Sungai Pakning yang merupakan ibukota Kecamatan Bukit Batu merupakan kota penghubung antara Pulau Bengkalis dengan Riau Daratan.

4.2. Kecamatan Mandau

Kecamatan Mandau pertama kali berada di Muara Kelantan yang sekarang ini berada diwilayah Kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sungai Muandau. Pada tahun 1960 ibukota Kecamatan Mandau pindah ke Kota Duri dengan kantor pertamanya di Pokok Jengkol (lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA sekarang). Pada tahun 1977 Kantor Camat Mandau pindah lokasi ke kantor yang sekarang di Jalan Sudirman No. 56 Duri.

Kecamatan Mandau termasuk kecamatan yang asli(tertua). terbentuk bersamaan dengan terbentuknya Kabupaten Bengkalis berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah, dengan luas wilayah 937,47 Km. terdiri dari 15 desa/kelurahan, jumlah penduduk sebanyak 229.989 jiwa, keadaan bulan September 2011. adapun potensi daerah : pertambangan minyak bumi, perkebunan (karet dan kepala sawit), peternakan (Sapi, Kambing, Unggas), Perikanan darat dan industri makro dan mikro, perdagangan, jasa, pariwisata (sekolah gajah).

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya Kelurahan/Desa di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan/Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan Desa. Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau antara lain : Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajah Sakti, Pematang Pudu, Talang Mandi, Desa Bathin Betuah,dan Harapan Baru. Kemudian Kelurahan/Desa yang masuk dalam Kecamatan Bathin Solapan antara lain : Desa Air Kulim, Balai Makam,

Bathin Sobanga, Boncah Mahang, Buluh Manis, Bumbung, Kesumbo Ampai, Pamesi, Pematang Obo, Petani, Sebangar, Simpang Padang dan Tambusai Batang Dui. Suku asli di Kecamatan Mandau ada 2 yaitu Suku Sakai dan Suku Melayu.

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Bengkalis. Kecamatan Mandau yang beribu kotakan Duri berada di lajur Jalan Raya Lintas Sumatera, sekitar 120 Km dari Ibukota Provinsi Riau, Pekanbaru. Duri yang luas wilayahnya 937,47 Km² berbatasan langsung dengan Dumai di utara, Kecamatan Pinggir di selatan, Kecamatan Rantau Kopar, Rokan Hilir di sebelah barat, dan sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu. Berikut ini diuraikan luas wilayah kota Duri yang dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.4 : Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Mandau, 2019

No	Desa/ Kelurahan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase (%)
1	Talang Mandi	20.00	11.11
2	Harapan Baru	14.00	7.78
3	Gajah Sakti	20.00	11.11
4	Batang Serosa	6.00	3.33
5	Balik Alam	6.00	3.33
6	Duri Barat	14.00	7.78
7	Duri Timur	6.00	3.33
8	Babussalam	8.00	4.44
9	Air Jamban	50.00	27.78
10	Pematang Pudu	25.00	13.89
11	Bathin Betuah	11.00	6.11
	Jumlah	180.00	100.00

Sumber : Kabupaten Bengkalis Dalam Angka, 2020

Pada era Orde Baru, Duri yang merupakan ibukota Kecamatan Mandau, dipisahkan dengan beberapa kelurahan di pinggiran kota, seperti Talang Mandi, Titian Antui, dan Balai Raja (yang terkenal dengan pusat Latihan Gajahnya), yang

akhirnya masuk ke dalam kecamatan pemekaran, yaitu Kecamatan Pinggir. Daerah yang dikenal dengan nama Sebang ini dulunya merupakan pusat ekonomi di pinggiran Duri, yang merupakan pintu masuk ke Kota Duri dari Jalan Raya Pekanbaru-Dumai.

Duri adalah salah satu ladang minyak di Provinsi Riau. Ladang minyak Duri telah dieksploitasi sejak tahun 50-an dan masih berproduksi oleh PT Chevron Pacific Indonesia (CPI). Bersama Minas dan Dumai, Duri menyumbang sekitar 60% produksi minyak mentah Indonesia. Dengan rata-rata produksi saat ini 400.000-500.000 barel per hari.

Selain kaya akan sumber daya minyak bumi itu, tanah yang subur juga menjadi ciri khas dari wilayah ini. Dimana sebagian besar penduduknya memiliki mata pencaharian berladang, dengan menanam tanaman palawija seperti kelapa sawit, kelapa, dan juga karet. dijadikan sebagai lahan perkebunan menjadi salah satu daya pikat yang menarik para perantau untuk menempati wilayah ini.

Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terdiri dari berbagai etnis suku, agama, budaya dan sosial kemasyarakatan. Penduduk merupakan salah satu faktor penting dalam suatu wilayah. Oleh karena itu dalam proses pembangunan, penduduk merupakan modal dasar bagi pembangunan suatu bangsa. Dengan demikian tingkat perkembangan penduduk sangat penting untuk diketahui dalam menentukan langkah pembangunan. Jumlah penduduk Kecamatan Mandau adalah 246.185 Jiwa. Untuk lebih jelas klasifikasi jumlah penduduk Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel IV. 5 : Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kecamatan Mandau, 2014-2019

Tahun	Jumlah Penduduk			Rasion Jenis Kelamin
	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah	
2014	118 205	110 412	228 617	107
2015	120 120	112 271	232 391	107
2016	121 974	114 058	236 513	107
2017	123 665	115 848	239 513	107
2018	125 491	117 436	242 927	107
2019	127 104	119 081	246 185	107

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis, 2020

Jumlah penduduk yang meningkat secara tidak langsung juga mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan hal-hal yang tidak hanya primer, tetapi juga sangat vital bagi kehidupan manusia, yaitu air bersih. Duri merupakan daerah dataran rendah yang dikenal dengan daerah yang memiliki banyak rawa dan berlahan gambut. Hal ini menyebabkan sulitnya memperoleh air bersih yang layak konsumsi bagi kehidupan sehari-hari masyarakat.

4.3. Kantor Camat Mandau

Kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan Pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Selain itu, Kecamatan memiliki tugas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam pembuatan :

1. Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan
2. Surat Pengantar Izin Usaha Mikro Kecil
3. Surat Pengantar Izin Tempat Usaha
4. Surat Pengantar Izin Usaha Perdagangan
5. Surat Pengantar Izin Reklame
6. Surat Pengantar Izin Gangguan (HO)
7. Surat Izin Keramaian

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus mempunyai komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya.

Sebagai perangkat daerah Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Mandau merupakan unsur lini kewilayahan yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara

keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Visi Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

“Mewujudkan Kantor Camat Mandau Sebagai Pemerintahan yang Berwibawa, Transparan dan Bertanggung Jawab”.

Visi Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis mengandung makna sebagai berikut :

Pemerintahan Yang Berwibawa

Kantor Camat Mandau dengan dukungan segenap staf, karyawan dan karyawan berupaya sedaya upaya akan mewujudkan pemerintahan yang beribawa dengan melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat bagi segenap masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintahan, sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintahan Yang Transparan

Transparan berarti bahwa keputusan-keputusan yang diambil dan pelaksanaannya dilakukan dalam tata cara yang sesuai dengan peraturan-peraturan dan regulasi-regulasi. Hal tersebut juga berarti bahwa informasi tersedia secara bebas dan dapat diakses secara langsung dan mudah dipahami.

Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab

Berarti segala keputusan dan pelaksanaan yang diambil dalam melaksanakan pemerintahan dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan-peraturan dan regulasi.

Misi Kecamatan Mandau :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang berdisiplin, berdedikasi, bertanggung jawab dan berpendidikan serta berwawasan ke depan.
2. Membangun pemerintahan yang baik, amanah dan berwibawa (Good Government).
3. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara efektif,akuntabel dan transparan.

Adapun mengenai jumlah pegawai di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.6 : Tabel Jumlah Pegawai di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Nama	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Pangkat / Golongan
1	2	3	4	5
1	Riki Rihardi, S.STP, M.Si	S2	Camat	Pembina (IV/a)
2	Muhammad Rusydy Mr, S.STP, M.Si	S2	Sekcam	Penata (III/c)
3	Siti Harmilla, S.IP	S1	Kasi Tata Pemerintahan	Penata Muda Tk.I (III/b)
4	Rudi Hartono	S2	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa	Penata Muda Tk.I (III/b)
5	Yoan Dema, S.IP	S1	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya	Penata Muda Tk.I (III/b)
6	Sri Isgina Hartini, ST	S1	Kasi Pelayanan Umum	Penata (III/c)
7	Irman Ruslandi, S.STP	S1	Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian	Penata Muda (III/a)
8	Muhammad Faisal, S.Sos	S1	Kasubbag Keuangan dan	Penata Muda (III/a)

No	Nama	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Pangkat / Golongan
1	2	3	4	5
			Perlengkapan	
9	Ricki Santoso	S1	Staf Seksi Tata Pemerintahan	
10	Asri Wahyuni, A.md	D3	Staf seksi tata pemerintahan	
11	Tasarudin	SMA	Staf Seksi tata pemerintahan	
12	Miftahul Jannah	S1	Staf Seksi tata pemerintahan	
13	Agusnia H. Susanti	SMA	Staf seksi pemberdayaan masyarakat desa (PMD)	
14	Khoiri Rahmat, A.md	D3	Staf seksi pemberdayaan masyarakat desa (PMD)	
15	Tatak Praharani Sigit Putri	SMA	Staf seksi pemberdayaan masyarakat desa (PMD)	
16	Nurasiah	SMA	Staf seksi kesejahteraan sosial dan budaya	Pengatur (II/c)
17	Ilyas Ramlan	SMA	Staf seksi kesejahteraan sosial dan budaya	Pengatur Muda Tk. I (II/b)
18	Ahmad	SMA	Staf seksi kesejahteraan sosial dan budaya	
19	Zul Fachmi, S.Sos	S1	Staf Seksi Kesejahteraan sosial dan budaya	
20	Armi Rosadi	SMA	Staf Seksi Kesejahteraan sosial dan budaya	
21	Muhammad Awi	SMA	Staf Seksi Kesejahteraan	

No	Nama	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Pangkat / Golongan
1	2	3	4	5
			sosial dan budaya	
22	Rahmi Thunnisa	S1	Staf Seksi Kesejahteraan sosial dan budaya	
23	Tio Zulkarnaen	S1	Staf Seksi Kesejahteraan sosial dan budaya	
24	Bima Saputra	SMA	Staf Seksi Kesejahteraan sosial dan budaya	
25	Hartini	SMA	Staf seksi pelayanan umum	
26	Grace Selvia, S.I.Kom	S1	Staf seksi pelayanan umum	
27	Yulia Fitri, S.Pd.I	S1	Staf seksi pelayanan umum	
28	Rahman Sarif	SMA	Staf seksi pelayanan umum	
29	Tiara Afriana	SMA	Staf seksi pelayanan umum	
25	Sofyan Aprianto, ST	S1	Staf seksi pelayanan umum	
	Dina Maya Marina	SMA	Staf seksi pelayanan umum	
26	Muhammad Vicky, S.STP	S1	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	Penata Muda (III/a)
27	Nofy Yanti, A.Md	D3	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	
28	Jumidawati, S.ST	S1	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	
29	Rini Wulandari, A.Md	D3	Staf sub bagian penyusunan program, Umum,	

No	Nama	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Pangkat / Golongan
1	2	3	4	5
			dan kepegawaian	
30	Tri Rahayu Indriani, A.Md	D3	Staf sub bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian	
31	M. Ramdhani	S1	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	
32	Diego Rizki Pratama	D3	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	
33	Jasri Candra	S1	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	
34	Yulia Nengsih	S1	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	
35	Rika Azrina	SMA	Staf sub bagian penyusunan program, Umum, dan kepegawaian	
36	Sherly Gustefani Gusman, S.E	S1	Staf Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	Penata Muda Tk. 1(II/a)
37	Desi Susilva Yenni	SMA	Staf Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	Pengatur (II/c)
38	Novebry	SMA	Staf Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	Pengatur (II/c)
39	Muhammad Nurizan	S1	Staf Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	Pengatur (II/c)
40	Fajri Yanti Chandra	S1	Staf Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	

Sumber : Kantor Camat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 2020.

Uraian tugas dan fungsi masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Camat

Camat mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan di Kecamatan. Kepala dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati;
- c. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum serta penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- d. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan;
- e. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh kerja pemerintah kabupaten yang ada di kecamatan; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

2. Sekretaris Kecamatan

Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat/ satuan organisasi kecamatan. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut pada ayat (1) Sekretariat mempunyai tugas :

- a. Penyusunan rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaannya;
- b. Penyusunan norma, standarisasi dan prosedur yang berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintah di Kecamatan;
- c. Pelaksanaan administrasi keuangan;
- d. Pelaksanaan Administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, humas dan perlengkapan;
- e. Pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/ aparatur Kecamatan, Kelurahan dan Desa; dan
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

Susunan Organisasi Sekretariat, terdiri dari :

A. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Perencanaan Program, Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang penyusunan program, umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang

berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;

3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;
4. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
5. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;
6. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan dengan bidang dan satuan kerja perangkat daerah terkait lainnya;
7. Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan Rencana Kerja Tahunan/ RKT Dinas, Arah Kebijakan Umum (AKU) Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (RENJA SKPD) dan Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ), RENSTRA serta Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
8. Melakukan kordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan penyusunan program, umum dan kepegawaian;
9. Mengarahkan dan mendistribusikan surat masuk dan keluar sesuai dengan kepentingan dan permasalahannya;

10. Meneliti usulan permintaan formasi pegawai dilingkungan kecamatan, dan menyiapkan konsep petunjuk penyusunan formasi pegawai sebagai perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan kecamatan;
11. Melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan kecamatan dan melakukan pendokumentasian kegiatan kecamatan;
12. Mengatur urusan rumah tangga dinas, menata keindahan dan kebersihan kantor, serta keamanan lingkungan kantor;
13. Melakukan tugas dibidang hukum, organisasi dan tatalaksana serta hubungan masyarakat;
14. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
15. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan, dan
16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pada sekretariat.

B. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan, perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
5. Mengusulkan kepada sekretaris tentang penunjukan bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
6. Melakukan pengawasan, pengendalian dan mengevaluasi terhadap kinerja bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
7. Menghimpun dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang;

8. Melakukan pengawasan terhadap inventaris barang serta membuat kartu inventaris barang (KIB) dan membuat Kartu inventaris Ruangan (KIR);
9. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melakukan pembukuan, membuat laporan pertanggung jawaban (LPJ) keuangan, evaluasi dan laporan kegiatan keuangan dinas;
10. Mengatur perlengkapan kantor, penataan dan pengamanan aset, tindak lanjut LHP, ganti rugi serta proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan;
11. Memberikansaran dan pertimbangan kepada sekretaris sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
12. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai bahan pertanggung jawaban ; dan
13. Melaksanakan tugaslain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka klancaran pelaksanaan tugas pada Sekretariat.

SEKSI – SEKSI

A. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pemerintahan kecamatan, pemerintahan kelurahan dan

pemerintahan desa serta dibidang pertanahan dan kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Tata Pemerintahan;
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Tata Pemerintahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan dan menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian perselisihan antar wilayah/ Desa; teknis hubungan kordinasi dan kerjasama antar pimpinan pemerintahan dan lembaga terkait lainnya dalam kecamatan;

7. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian izin mendirikan Bangunan (IMB) dan Rekomendasinya;
8. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Rekomendasinya;
9. Melaksanakan urusan pembinaan pemerintah umum, dan pembinaan pemerintahan Desa dan Kelurahan di antaranya :
 - a. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintah Desa dan Kelurahan;
 - b. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Desa dan Kelurahan;
 - c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja Lurah serta perangkatnya.
10. Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan perwakilan Desa (BPD), fasilitasi penataan Desa dan kelurahan dan fasilitasi penyusunan peraturan Desa serta fasilitasi dalam penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa;
11. Melaksanakan pengambilan sumpah/ janji dan pelantikan Kepala Desa, Pimpinan dan Anggota Badan Perwakilan Desa (BPD);
12. Melaksanakan pendataan, pembinaan administrasi kependudukan serta pemberian Rekomendasi dan surat Keterangan dibidang

kependudukan, seperti Surat Keterangan Domisili, Rekomendasi Pasport dan lainnya;

13. Menyelenggarakan pembinaan keagrariaan dan pemberian surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan (SKGR, SKT, Hibah dan Lainnya);
14. Melaksanakan penyelesaian sengketa tanah dan tapal batas diwilayah kecamatan;
15. Melaksanakan pembinaan politik dalam negeri di wilayah Kecamatan;
16. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah (UPT) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan diwilayah kecamatan;
17. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
18. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah (UPTD) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di wilayah kecamatan;
19. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
20. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi Tata Pemerintahan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan, dan

21. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

B. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat;

5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Mengkoordinir dan pendataan terhadap pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dan retribusi daerah di wilayah kecamatan;
7. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan dan rekomendasi di bidang perindustrian, perdagangan dan inventarisasi seperti SITU, SIUP, TDP, TDI dan izin Reklame;
8. Memberikan rekomendasi di bidang pertambangan dan energi serta bidang perekonomian lainnya;
9. Merumuskan dan melaksanakan pembuatan monografi dan profil desa, kelurahan dan kecamatan;
10. Melaksanakan usaha peningkatan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat di wilayah kecamatan;
11. Memberikan dorongan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa, kelurahan dan kecamatan;
12. Melakukan pemantauan, pengawasan dan membuat surat pertanggungjawaban terhadap penggunaan dana POD Desa dan melakukan evaluasi semua kegiatan pembangunan di wilayah kecamatan;

13. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
14. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
15. Melakukan koordinasi terhadap pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat dan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
16. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
17. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat dan desa sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
18. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

C. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan polisi pamong praja di Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi ketentraman dan ketertiban umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Merumuskan dan melaksanakan, pengumpulan , penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan.
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan gangguan (HO) dan rekomendasinya;
7. Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kecamatan dan pemberian rekomendasi kecamatan;
8. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan petunjuk teknis pemberian surat izin berkantor

9. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap satuan polisi pamong praja kecamatan;
10. Melaksanakan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa di wilayah kecamatan;
11. Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Tentara Republik Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum di wilayah kecamatan;
12. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan dan dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dibidang penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan;
13. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kecamatan untuk mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban Umum masyarakat;
14. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
15. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

D. Seksi Kesejahteraan Sosial Dan Budaya

Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan

petunjuk teknis serta layanan dibidang kesejahteraan sosial dan budaya yang meliputi pelayanan umum, bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, pemberdayaan perempuan dan olahraga diwilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan , menghimpun dan mengsystemasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya;
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial dan budaya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan MTQ, HUT RI, HUT LAM, dan peringatan HUT lainnya tingkat Kecamatan;

7. Merumuskan dan melaksanakan pemberian BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan JAMKESMAS kepada masyarakat;
8. Melakukan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama dan lembaga adat serta suku terasing;
9. Melakukan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM);
10. Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi dan masalah sosial;
11. Merumuskan dan menginventarisir dalam pelaksanaan pemberian RASKIN di wilayah kecamatan;
12. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
13. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi Atasan; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan

E. Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pelayanan umum, pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, PATEN di kantor Camat

sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pelayanan Umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengsystemasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Pelayanan Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Pelayanan Umum;
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Pelayanan Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Melakukan pembinaan, mengkoordinir, mengevaluasi, megawasi pelaksanaan PATEN di kantor Camat;
7. Melakukan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;

8. Melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan;
9. Melakukan pendataan, pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sosial, bantuan sosial dan budaya kepada masyarakat di wilayah kecamatan;
10. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah kecamatan atau dengan instansi vertikal serta dengan swasta dalam pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan;
11. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
12. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Umum sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Kecamatan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Informan

Identitas informan merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data mengenai jenis kelamin, umur responden, dan tingkat pendidikan, Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini :

1. Jenis Kelamin

Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin ini dibagi menjadi dua, yakni laki – laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan yang ada pada Analisis Penerapan Sistem Informasi Terpadu di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis bisa dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.1 : Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	11	100%
2	Perempuan	0	0%
Jumlah		11	100%

Sumber : Olahan Penulis 2020

Berdasarkan tabel diatas pada penelitian Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis jika dilihat dari jenis kelamin laki – laki dapat diketahui bahwa keseluruhan informan dalam penelitian ini berjenis kelamin laki - laki.

2. Umur Responden

Untuk mengetahui jumlah responden yang dikelompokkan berdasarkan umur dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Informan

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 30	3	27 %
2	30 – 40	4	36 %
3	41 – 50	3	27 %
4	50 >	1	10 %
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2020

Berdasarkan data diatas diketahui umur responden yang berada dibawah 30 tahun adalah 3 orang dengan persentase 27%, kemudian yang berumur 30 sampai 40 tahun adalah 4 orang dengan persentase 36%, lalu dengan rentang 41 sampai 50 tahun adalah 3 orang dengan persentase 27%. Dan informan yang berusia lebih dari 50 tahun berjumlah 1 orang atau sebesar 10%.

3. Pendidikan responden

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Informan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTA /sederajat	2	18 %
2	Strata 1	7	64 %
3	Strata 2	2	18 %
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dimulai dari tingkatan SLTA/ sederajat berjumlah 2 orang dengan persentase 18%, untuk pendidikan strata 1 adalah 7 orang dengan persentase 64%, sedangkan untuk pendidikan Strata 2 adalah 2 orang dengan persentase 18%.

5.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang Analisis Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (publik) di daerah harus untuk ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Perubahan atau reformasi Administrasi pelayanan publik diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling dekat kepada masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, peran kecamatan sebagai Satuan Perangkat Kerja Daerah yang dekat secara administratif, geografis maupun filosofis kepada masyarakat, memiliki peran yang semakin meningkat. Peningkatan peran itu tidak hanya pada pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan tugas pemerintahan umum sebagai kepanjangan tangan Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat, namun memiliki peran dan fungsi yang baru sebagai unit pelayanan terpadu di tingkat kecamatan. Unit pelayanan ini menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/Kota sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Negara dibentuk pada dasarnya untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan yang berupa perlindungan, akses, maupun pemenuhan hak-hak dasar sebagai makhluk hidup. Secara spesifik, pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan jasa, barang, dan administratif yang diusahakan oleh

pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan demi kesejahteraan masyarakat. Berbagai aspek kehidupan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup populer di masyarakat seperti aspek pendidikan, kesehatan, dan tidak kalah pentingnya yaitu aspek administratif. Pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, perizinan, dan sertifikasi tanah, merupakan hak-hak dasar yang penting bagi masyarakat yaitu untuk menjamin hak-hak sipil (menjamin keberadaan, identitas warga negara, kepemilikan warga negara atas properti, dll).

Dalam rangka membenahi sistem pelayanan publik tersebut, maka dibutuhkan suatu perbaikan dalam praktek pelayanan publik yang baik. Pemerintah dalam menjamin pelaksanaan pelayanan publik yang baik ini, mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 9 ayat 1 menjelaskan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Disamping itu, undang-undang tersebut juga mengatur mengenai perilaku pelaksana dalam pelayanan, jaminan pengaduan hingga sanksi kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik tersebut. Oleh karena pentingnya peran pemerintah dalam memenuhi pelayanan publik, maka sudah seharusnya pemerintah melakukan suatu inovasi pelayanan untuk memperbaiki permasalahan yang ada selama ini. Inovasi ini bisa berasal atas keputusan peraturan dari pemerintah pusat, maupun berasal dari prakarsa pemerintah daerah sendiri.

Lahirnya inovasi dalam bidang pelayanan publik sejalan dengan teori *New Public Management* (NPM) yang mana konsep tersebut muncul atas kritik terhadap

organisasi sektor publik dan menuntut reformasi manajemen sektor publik. Inti dari konsep NPM tersebut adalah membawa pendekatan sektor bisnis/swasta ke dalam sektor publik. Sehingga dengan demikian, diharapkan terjadi perubahan mendasar dalam manajemen pelayanan publik yang ada selama ini. Dalam kaitannya dengan inovasi pelayanan publik yang ada di Indonesia, pemerintah Indonesia turut mengadopsi perlahan-lahan pendekatan sektor swasta ke dalam birokrasi di Indonesia. Lahirnya pelayanan terpadu di Indonesia, mencoba memasukkan konsep modernisasi dengan pemanfaatan teknologi yang lebih besar, selain juga konsep desentralisasi. Selain teori NPM, inovasi dalam bidang pelayanan public juga dapat mendorong dalam mewujudkan praktek *Good Governance*, terlebih untuk mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien.

Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya outcome mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. (Kementerian PAN dan RB 2014). Inovasi dalam pelayanan publik tentunya harus menghasilkan bentuk pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Aparatur pemerintah juga harus selalu berusaha melakukan peningkatan terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada publik.

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bengkalis yang sudah menerapkan PATEN sebagai bentuk inovasi pelayanan publik.

Kecamatan Mandau sendiri merupakan kecamatan tertua di Kabupaten Bengkalis yang memiliki 11 kelurahan/ desa.

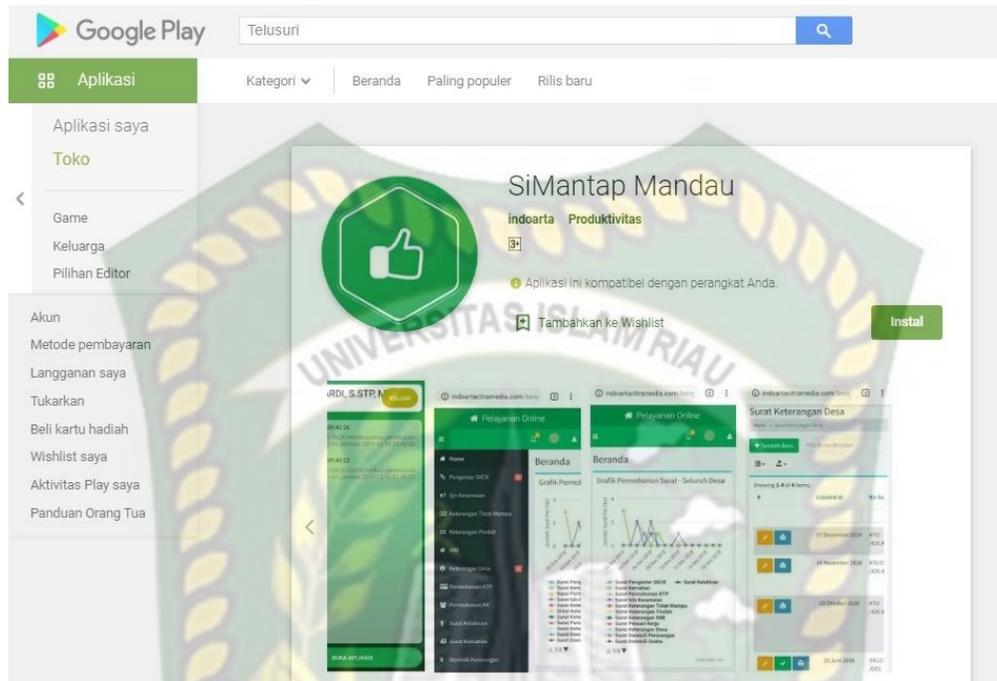
Inovasi yang lebih jauh berupa penciptaan model kerja baru atau penggunaan kemajuan teknologi untuk menambah wawasan pribadi para pegawai. Seperti yang diuraikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 menyebutkan kategori inovasi pelayanan publik tersebut memiliki kriteria mendorong pemerintahan berbasis pendekatan kolaboratif dalam era informasi. Terkait dengan pelaksanaan peraturan tersebut, Pemerintah daerah telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau, telah dibangun Sistem Informasi Kecamatan Terpadu disingkat dengan SIMANTAP serta aplikasi lainnya guna mendukung percepatan penerbitan perijinan dan monitoring secara online.

Hal ini yang kemudian coba diejawantahkan oleh pemerintah Kecamatan Mandau melalui hadirnya program SIMANTAP atau Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Publik yang berbasis aplikasi digital guna mendukung optimalisasi terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan program SIMANTAP ini akan mengintegrasikan Kelurahan dengan Kecamatan secara online. Masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Surat Pindah dan lainnya cukup datang ke Kelurahan. Setelah berkas diverifikasi oleh pihak Kelurahan kemudian data akan dikirim secara online ke Kecamatan. Proses

selanjutnya Camat bisa mengesahkan dan menyetujui pengajuan secara online apabila syarat dan kelengkapan administrasinya sudah disetujui oleh Kasi. Dengan demikian harapannya semua pelayanan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien.

Berkaitan dengan program SIMANTAP Kecamatan Mandau dalam proses Planning (perencanaan) sejak awal belum begitu matang dimana tujuan telah ditentukan terlebih dahulu namun cara menuju tujuan tersebut belum dieksplorasi secara maksimal. Dalam hal ini selain upaya penyediaan sarana prasarana digital seperti aplikasi tentunya terlebih dahulu perlu dilaksanakan studi terhadap kesiapan masyarakat yang akan menjadi objek dari pelaksanaan program SIMANTAP tersebut. Sebelum proses perencanaan, belum tersedia data mengenai tingkat literasi digital masyarakat Mandau meskipun banyak diantaranya yang menggunakan social media tidak menutup kemungkinan masih banyak pula yang gagap terhadap pelayanan pulik secara digital.

Gambar 5.1 : Aplikasi Android SiMantap Mandau



Namun penerapan aplikasi ini tidak berjalan lama, hanya bertahan dalam hitungan bulan saja, dan sampai sekarang tidak pernah digunakan lagi serta pelaksanaan pelayanan kembali menggunakan system manual. Untuk lebih jelasnya mengenai penerapan SIMANTAP pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dijelaskan lebih lanjut berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Tangkilisan (2003:11), komunikasi akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui

apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian yang tepat. Selain itu kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan yaitu implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Oleh karena itu komunikasi merupakan salah satu faktor utama dalam implementasi kebijakan, faktor komunikasi menjadi alur utama bagi pelaksanaan setiap kebijakan ketika akan diimplementasikan. Hal ini terkait dengan pertanyaan bagaimana menyampaikan sebuah kebijakan yang hendak dijalankan baik kepada para implementor maupun kepada target kebijakan, kemudian bagaimana mengetahui respon para pelaksana dari kebijakan itu. Untuk menyampaikan keputusan kebijakan yang diambil tersebut diperlukan adanya komunikasi kebijakan yang bertujuan untuk mengubah sikap, mengubah opini atau pendapat, mengubah perilaku serta menciptakan pengertian bersama karena komunikasi merupakan interaksi antara komunikator dengan komunikasi yang mempertukarkan dan memberi makna yang sama atas informasi untuk satu tujuan tertentu melalui media, teknik atau cara yang telah ditetapkan.

Jika merujuk pada pandangan tersebut, maka sangat disadari besarnya peranan komunikasi karena berkait dengan proses interaksi antara pemberi pesan dan penerima pesan, tidak jarang terdapat sebuah pesan yang dapat dipahami sesuai

dengan isi pesan, namun tidak bisa dipungkiri bahwa terkadang pula penerima pesan tidak dapat menangkap isi pesan dengan baik. Demikian pula halnya dalam implementasi kebijakan sering terjadi banyak keputusan diabaikan bahkan kesalahan pemahaman terhadap keputusan yang dikeluarkan. Oleh karena itu para pelaksana/ implementor harus mengetahui apa isi kebijakan dan mengerti maksud dan tujuan kebijakan sebelum melaksanakannya dan mengkomunikasikannya lebih jauh kepada pimpinan. Ada beberapa hal yang membuatnya demikian, hal ini terkait dengan komunikasi pelayanan administrasi terpadu, dimana dikatakan berhasil atau tidak berhasil tentunya dapat dilihat dari, pertama, apakah tujuan dari pesan yang disampaikan tercapai atau tidak, kedua, apakah alat komunikasi administrasi, atau bahan-bahan keterangan yang sudah dilambangkan ke dalam simbol-simbol dapat mengatur pesan atau tidak. Ketiga, apakah penerima pesan dapat memahami apa yang dipesankan atau tidak.

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan

melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personil dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Dalam hal Komunikasi yang diterapkan pada tahap Implementasi Kebijakan PATEN tersebut adalah dengan cara Sosialisasi.

Pelaksanaan kebijakan akan berjalan sesuai dengan hasil yang diharapkan apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

a. Transmisi kebijakan

Transmisi kebijakan yang dapat dilakukan dengan Sosialisasi terhadap Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Terpadu Kecamatan. Implementasi kebijakan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan tahu yang akan dikerjakan.

Komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan sangat penting untuk dilaksanakan. Hal ini bertujuan agar dapat memberikan informasi berkenaan dengan kebijakan yang telah dibuat. Hal ini juga sangat penting bagi para implementor untuk melaksanakan sebuah kebijakan dimana kebijakan akan dapat diketahui isi dan tujuannya jika sudah dikomunikasi dengan baik kepada para pelaksana kebijakan tersebut.

Sebuah program maupun kebijakan harusnya dikomunikasikan dengan baik dari implementor kepada pihak-pihak terkait yaitu masyarakat. Sosialisasi kebijakan sebelumnya juga penting guna pengawasan yang lebih baik dan efektif, artinya masyarakat juga akan turut berper serta dalam mencapai tujuan sebuah kebijakan.

Namun, sosialisasi yang dilakukan baik kepada masyarakat maupun kepada pegawai maka ditemukan bahwa sosialisasi belum menyeluruh. Karena selama ini hanya pegawai saja yang diberikan pengetahuan terhadap hal tersebut. Sebelum dapat mengimplementasikan suatu kebijakan implementor harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dikeluarkan, seringkali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan yang telah dikeluarkan agar tidak terjadi kesalahpahaman harus dilakukan sosialisasi baik kepada masyarakat terlebih lagi kepada pegawai selaku implementor serta sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat.

b. Adanya kejelasan

Sebuah kebijakan yang diambil oleh pembuat kebijakan haruslah mengandung konten yang jelas dan konsisten. Kebijakan dengan isi yang jelas akan memudahkan sebuah kebijakan dan akan menghindarkan distorsi atau penyimpangan dalam pengimplementasiannya. Hal ini dikarenakan jika suatu kebijakan sudah memiliki isi yang jelas maka kemungkinan penafsiran yang salah oleh implementor akan dapat dihindari dan sebaliknya jika isi suatu kebijakan masih belum jelas atau mengambang, potensi untuk salah paham akan menjadi besar. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya.

Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua staff dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Untuk itu perlu adanya kejelasan Pelayanan Terpadu Kecamatan baru kemudian dapat diimplementasikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Konsistensi

Menurut Edward III dalam Agustino, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksanaan di lapangan. Kendati konsistensi mengacu pada panduan materi konseling, keutuhan, kelengkapan serta sistematis penyampaian yang disampaikan kurang sempurna dan sistematis, maka kualitas komunikasi akan menjadi bias. Oleh karena itu konsistensi juga harus mendapat perhatian dalam sebuah komunikasi. Konsistensi yang dimaksud adalah dalam menjalankan tugas memang berpedoman penuh pada peraturan yang telah ditetapkan.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai indikator komunikasi dalam penerapan system informasi terpadu kecamatan pada Kantor Camat Mandau, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Bagaimanakah penerapan SIMANTAP di Kantor Camat Mandau, dan apakah bapak pernah mensosialisasikan penerapan SIMANTAP kepada masyarakat?

Tanggapan Camat Mandau Bapak Riki Rihardi pada tanggal 24 Juni 2020 mengenai *indikator Komunikasi* di Kantor Camat Mandau menyatakan :

“Secara prinsip penerapan SIMANTAP memang benar sudah dilaksanakan dan digunakan dalam beberapa bulan, namun dalam pelaksanaan jangka panjang belum bisa terealisasi maksimal, mengenai sosialisasi SIMANTAP, kami baru melaksanakan sosialisasi dengan Lurah dan Kepala Desa se-Kecamatan Mandau, belum turun kemasyarakat, karena kami mengharapkan pihak kelurahan atau Desa yang memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakatnya, namun untuk implementasi jangka panjang masih banyak yang perlu diperbaiki lagi”.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Camat, diketahui bahwa pihak kecamatan tidak memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat melainkan pihak Kecamatan meminta Kelurahan dan Desa yang mensosialisasikan mengenai penerapan SIMANTAP tersebut, namun dalam pelaksanaannya belum berjalan maksimal. Jadi, berdasarkan tanggapan keseluruhan informan diketahui penerapan SIMANTAP berdasarkan indikator komunikasi belum maksimal, hal ini diketahui dari sosialisasi belum diberikan secara menyeluruh, sosialisasi baru diberikan kepada Kelurahan dan Desa, sedangkan masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi tersebut dan apa fungsi dari aplikasi SIMANTAP ini.

Selanjutnya tanggapan dari Informan Lurah dan Kepala Desa sebagai perpanjangan tangan dalam penerapan SIMANTAP pada wilayah kerjanya yaitu sebagai berikut :

Apakah Camat pernah memberikan sosialisasi mengenai penerapan SIMANTAP pada pemerintah kelurahan maupun pemerintah desa?

“Awal tahun 2018 kami sempat dipanggil ke kecamatan untuk sosialisasi aplikasi SIMANTAP tersebut, namun sampai saat ini kami dari pihak kelurahan belum menerima perintah dalam penggunaan aplikasi tersebut” (Wawancara dengan bapak Heru Syafrian, Lurah Duri Timur, 24Juni 2020)

Sedangkan Lurah Duri Barat Bapak Rahmadhany :

“Selama saya menjabat sebagai Lurah sejak April 2020, saya belum pernah mendengar mengenai aplikasi tersebut dan pihak kecamatan juga belum memberikan informasi mengenai aplikasi tersebut.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Lurah Air Jamban, Bapak Zamarico menyatakan :

“Kami pernah sempat diberikan sosialisasi mengenai implementasi SIMANTAP, namun sampai saat ini belum diterapkan kami dari pihak kelurahan belum menerima perintah mengenai penerapan SIMANTAP”

Hal ini diperkuat dengan tanggapan kepala desa Bathin Betuah yang menyatakan :

“Kami sangat antusias dengan adanya aplikasi SIMANTAP tersebut, karena akses kami ke Kantor Camat Cukup Jauh dan memakan waktu lebih kurang 30 menit, jadi dengan adanya aplikasi tersebut dapat mengefisiensikan kami dalam menjalankan tugas”

Pernyataan Serupa juga diungkapkan oleh Kepala Desa Harapan Baru, yang menyatakan :

“Kami cukup kecewa karna dalam penerapannya tidak seperti yang dibayangkan, sebelumnya kami turut berpartisipasi dalam penerapan simantap karna memudahkan kami dalam pengurusan dokumen Ke Kecamatan”

Berdasarkan tanggapan dari Lurah dan Kepala Desa diketahui bahwa Lurah dan Kepala Desa sangat antusias dengan penerapan SIMANTAP tersebut dikarenakan jarak tempuh antara kantor desa dan Kecamatan Cukup jauh dan menyita banyak waktu.

Berikut ini penjelasan dari Operator SIMANTAP pusat yang ditempatkan di Kantor Camat yaitu sebagai berikut :

Bagaimanakah penerapan SIMANTAP di kecamatan Mandau, dan apakah SIMANTAP sudah pernah disosialisasikan kepada masyarakat?

“Simantap memang sudah pernah dilaksanakan pada tahun 2018, namun hanya bertahan 3 bulan dan belum sempat di Sosialisasikan kepada masyarakat, karena waktu itu masih dalam tahap percobaan jaringan dan penggunaan aplikasi tersebut”

Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh bapak Sutrisno selaku operator SIMANTAP di Kecamatan :

“Tujuan dari penerapan SIMANTAP memang benar dapat memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan pelayanan dan lebih bisa mengefisienkan, namun dari internal sendiri belum maksimal menyiapkan penerapan SIMANTAP, itu lah sebabnya kenapa sampai sekarang belum di sosialisasikan kepada masyarakat”

Berdasarkan tanggapan operator simantap di kecamatan Mandau, menyatakan bahwa SIMANTAP sudah diterapkan namun belum sempat disosialisasikan kepada masyarakat dikarenakan masih banyak kekurangan dalam penerapan SIMANTAP tersebut sehingga simantap belum bisa berjalan optimal. Selanjutnya tanggapan dari masyarakat adalah sebagai berikut :

Apakah bapak / ibu mengetahui mengetahui tentang aplikasi SIMANTAP?

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Camat Mandau Bapak Mahmuddin pada tanggal 19 Juni 2020, yang menyatakan bahwa :

“Sejauh ini saya belum pernah mendengar aplikasi tersebut, dan saya tidak pernah diberitahu aplikasi tersebut sebelumnya”.

Selanjutnya Bapak Rahmat Syukron yang mengurus surat pindah tempat tinggal, menyatakan :

“Saya kurang tau karna saya belum pernah mendengar informasi mengenai aplikasi tersebut.”

Hasil tanggapan bapak Antoni yang mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan, menyatakan :

“Saya pernah membaca sekilas mengenai aplikasi tersebut di Kantor Camat ini, namun sekarang saya tidak lagi melihat tulisan tersebut, namun kami dari masyarakat belum ada diberitahu mengenai aplikasi tersebut”

Berdasarkan tanggapan yang diberikan masyarakat, diketahui masyarakat di Kecamatan Mandau belum ada yang mengetahui mengenai aplikasi SIMANTAP tersebut. Jadi dapat disimpulkan dalam penerapan SIMANTAP belum pernah diadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kegunaan dan cara menggunakan aplikasi tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan belum dilaksanakan secara optimal dikarenakan SIMANTAP belum diterapkan secara maksimal dan masih banyak terdapat kekurangan dalam penerapannya. Kejelasan informasi dalam penerapan SIMANTAP juga belum dilaksanakan secara menyeluruh. Penyampaian informasi kepada masyarakat akan dilaksanakan ketika SIMANTAP memang sudah benar – benar diterapkan dan ppenyampaian tentang pelaksanaannya dilakukan secara langsung terhadap target atau objek sasaran dalam bentuk sosialisasi, penyuluhan dan diskusi. Hanya saja dalam proses berjalannya dibutuhkan waktu yang berkala agar pemahaman yang ada benar – benar tersampaikan kepada target atau objek sasaran. Keberhasilan suatu kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan sehingga akan mengurasi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan

saran suatu kebijakan tidak jelas atau berubah – ubah, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan ini sudah berjalan baik, sebaiknya dalam menentukan perubahan untuk sebuah kebijakan mestinya dipikirkan terlebih dahulu. Maka implementasi kebijakan tidak dapat berjalan dengan efektif bila proses pelaksanaan tidak dilakukan dengan penuh kesiapan, kebinaan, serta komunikasi yang baik dan penuh tanggung jawab. Proses kesiapan, pembinaan serta komunikasi yang baik akan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan yang baik terhadap target sasaran.

2. Sumber Daya

Untuk mengimplementasikan kebijakan sangat dibutuhkan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan kebijakan, adanya sumber daya manusia yang menjamin bahwa kebijakan dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melaksanakan kebijakan. Ketersediaan sumber daya ini dapat di ukur dari indikator sebagai berikut:

a. Sumber daya manusia

Sumber daya yang dimaksud adalah yaitu pegawai yang menjalankan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Terpadu Kecamatan. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya penunjang seperti sarana dan prasarana. Pihak Kecamatan sudah membagi tugas para pegawainya termasuk dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Kecamatan.

Para pegawai diturunkan untuk menjalankan hingga mengawasi, serta melakukan peninjauan terhadap kegiatan yang berhubungan dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mandau. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksana program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan prasarana.

b. Adanya ketersediaan sumber dana, sarana dan prasana yang dimiliki oleh Kecamatan Mandau.

Sumber dana dan sarana dan Prasarana yang memadai guna menunjang pelaksanaan pelayanan seperti komputer, Seperti ruang kantor atau ruang tunggu untuk masyarakat yang memadai, ada 4 komputer untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan pegawai dalam memberikan pelayanan, sistem antrian untuk masyarakat. Jumlah dana dan sarana prasarana pada Kecamatan Mandau masih belum memadai.

Ini akan menjadi kurang optimalnya pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan. Keterbatasan tersebut yang akan menimbulkan masalah tidak hanya untuk masyarakat tetapi juga untuk pegawai

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai indikator sumber daya dalam penerapan system informasi terpadu kecamatan pada Kantor Camat Mandau, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Apakah ketersediaan sumberdaya dalam penerapan SIMANTAP sudah memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya?

Pendapat Camat Mandau Bapak Riki Rihardi pada tanggal 24 Juni 2020 mengenai indikator Komunikasi di Kantor Camat Mandau menyatakan :

“Kami akui masih banyak kekurangan dalam penerapan SIMANTAP ini, namun kami selalu berupaya maksimal untuk memenuhi segala kebutuhan demi terlaksananya SIMANTAP di Kecamatan Mandau terutama dalam jaringan internet, kami sedang berusaha mencari provider yang bisa menjangkau ke Desa sehingga masyarakat desa mudah berurusan di Kantor Camat dalam urusan pelayanan melalui aplikasi SIMANTAP, dan dari segi sarana prasarana dan kelurahan didesa kami sedang mengupayakan untuk pengadaan computer dengan spect tinggi agar memudahkan dalam mengakses aplikasi SIMANTAP sehingga pelayanan bisa dilaksanakan di kantor Kelurahan dan Desa tanpa harus pergi ke Kantor Camat”

Berdasarkan tanggapan Camat, kendala utama dalam penerapan SIMANTAP adalah keterbatasan sumberdaya yang dimiliki pemerintah terutama akses jaringan internet yang sangat tidak memadai bahkan tidak menjangkau seluruh wilayah di Kecamatan Mandau. Mengingat internet merupakan unsur utama dalam penerapan SIMANTAP ini. Selanjutnya tanggapan pemerintah kelurahan dan desa adalah sebagai berikut :

Apakah sumber daya yang digunakan dalam penerapan SIMANTAP sudah memenuhi dari segi kualitas maupun kuantitasnya?

Hasil wawancara dengan Informan Lurah dan Kepala Desa sebagai perpanjangan tangan dalam penerapan SIMANTAP pada wilayah kerjanya yaitu sebagai berikut :

“Mengenai sumber daya dalam penerapan simantap belum memenuhi, baik dari segi sumberdaya manusia yang bertugas sebagai operator simantap dikelurahan, maupun dari segi anggaran yang akan digunakan untuk membeli peralatan computer dan akses jaringan.” (Wawancara dengan bapak Heru Syafrian, Lurah Duri Timur, 24Juni 2020)

Sedangkan Lurah Duri Barat Bapak Rahmadhany :

“Karena saya masih baru, saya belum mengetahui secara pasti mengenai penerapan simantap ini.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Lurah Air Jamban, Bapak Zamarico menyatakan :

“Sejauh ini belum ada tindak lanjut dari penerapan simantap, mengenai sarana dan prasarana sangat terbatas, terutama jaringan internet yang belum tersedia, dan masih sulit untuk diakses”

Hal ini diperkuat dengan tanggapan kepala desa Bathin Betuah yang menyatakan :

“Faktor utama tidak terlaksananya belum tersedianya sumberdaya yang digunakan dalam penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau, terutama dari ketersediaan jaringan internet”

Pernyataan Serupa juga diungkapkan oleh Kepala Desa Harapan Baru, yang menyatakan :

“Dari segi sumberdaya masih sangat terbatas, seperti ketersediaan computer dan jaringan internet. Di sini terdapat 3 komputer namun hanya 1 komputer yang bisa digunakan dan ini juga sudah ketinggalan, masih menggunakan windows lama, sedangkan jaringan internet belum bisa masuk sampai ke

desa. Serta tidak adanya operator yang ditugaskan kecamatan ke desa yang bertugas mengoperasikan simantap”

Berdasarkan tanggapan dari Lurah dan Kepala Desa diketahui bahwa dari segi sumberdaya belum terpenuhi baik itu dari segi sumber daya manusia maupun dari fasilitas yang digunakan dalam penerapan SIMANTAP dikecamatan Mandau. Terutama akses internet yang belum masuk ke daerah Desa sehingga Simantap belum bisa dilaksanakan.

Berikut ini penjelasan dari Operator SIMANTAP pusat yang ditempatkan di Kantor Camat yaitu sebagai berikut :

“Sumberdaya yang digunakan dalam penerapan simantap belum mencukupi, sehingga aplikasi simantap belum benar – benar terlaksana, baik itu dari sumberdaya manusia maupun fasilitas yang akan digunakan dalam penerapan simantap, operator di kecamatan seminimal mungkin harus terdiri dari 2 orang dan seharusnya 8 orang operator untuk seluruh wilayah kecamatan Mandau”

Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh bapak Sutrisno selaku operator SIMANTAP di Kecamatan :

“Ketersediaan jaringan internet yang masih belum memadai menjadi kendala utama dalam penerapan simantap di Kecamatan Mandau Kabupaten ini, kecamatan Mandau merupakan kecamatan yang sangat luas, sehingga kapasitas yang digunakan juga harus besar, sebenarnya aplikasi SIMANTAP cukup ringan digunakan yaitu sekitar 3byte/s namun dikarenakan akses jaringan yang susah makanya SIMANTAP belum benar – benar bisa diterapkan”

Sumber daya yang paling terdepan dalam Penerapan Sistem Informasi Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah staf. Jumlah staf tidak selalu mempunyai efek positif bagi implementasi kebijakan tersebut, hal ini menurut penulis bahwa jumlah staf yang lebih banyak tidak serta merta mendorong

implementasi yang berhasil. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kecakapan yang dimiliki oleh para pegawai pemerintah ataupun staf yang ada di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Namun di sisi lain kekurangan staf juga akan menimbulkan persoalan yang pelik menyangkut penerapan system informasi kecamatan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang efektif. Serta staff yang ada seharusnya dapat memaksimalkan kinerja dalam penerapan SIMANTAP tersebut. Selain itu keterbatasan sarana dan prasaarana juga merupakan penghambat utama dalam penerapan SIMANTAP ini terutama akses internet dan kelengkapan computer di desa – desa yang kurang memadai. Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan.

c. Disposisi

Berbicara Disposisi berarti berbicara sikap/respon implementor terhadap kebijakan yaitu berupa kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Faktor disposisi (kecenderungan) merupakan faktor ketiga dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Sangat boleh jadi para

pelaksana/implementor sangat antusias terhadap suatu kebijakan, hal ini ditunjukkan dengan adanya dukungan dan pelaksanaan implementasi kebijakan sesuai yang diinginkan, demikian pula sebaliknya jika para pelaksana/implementor kurang mendukung suatu kebijakan, maka akan nampak dari sikap mereka terhadap kebijakan yang hendak diimplementasikan. Ada beberapa alasan mengapa tujuan-tujuan suatu kebijakan ditolak oleh orang-orang yang bertanggung jawab terhadap implementasi kebijakan tersebut, yakni tujuan-tujuan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya mungkin bertentangan dengan sistem nilai pribadi-pribadi para pelaksana/implementor, kesetiaan-kesetiaan ekstra organisasi, perasaan akan kepentingan diri sendiri atau karena hubungan-hubungan yang ada dan yang lebih disenangi.

Dampak dari kecenderungan tersebut, menurut Edward III dalam Tangkilisan (2003:11), banyak kebijakan yang dilaksanakan secara efektif karena mendapat dukungan dari para pelaksana/implementor kebijakan, namun kebijakan-kebijakan lain, mungkin akan bertentangan secara langsung dengan pandangan-pandangan pelaksana kebijakan atau kepentingan-kepentingan pribadi atau organisasi dari para pelaksana/implementor.

Bagaimanapun juga, para pelaksana/ implementor melakukan keluasaannya, sebagian besar tergantung pada kecenderungan mereka terhadap suatu kebijakan kemudian sikap mereka itu, akan dipengaruhi oleh pandangan terhadap suatu kebijakan terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Aspek-aspek sebagaimana yang diuraikan terdahulu masih

harus disaring (*be filtered*) lebih dahulu melalui persepsi dari para pelaksana/ implementor dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat tiga elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan antara lain pertama, pengetahuan (*cognition*) pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan. Kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*) dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai indikator disposisi dalam penerapan system informasi terpadu kecamatan pada Kantor Camat Mandau, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Siapakah yang bertanggung jawab penuh dalam penerapan SIMANTAP ini?

Pendapat dari Operator diperkuat dengan jawaban Camat Mandau Bapak Riki Rihardi pada tanggal 24 Juni 2020 mengenai *indikator Komunikasi* di Kantor Camat Mandau menyatakan :

“Dalam penerapan simantap ini semua elemen harus berpartisipasi dan berkontribusi dalam menjalankan perannya masing – masing demi terwujudnya inovasi pelayanan publik di Kecamatan Mandau”.

Berdasarkan tanggapan dari Camat Mandau diketahui bahwa seluruh elemen di Kantor Camat, pemerintah kelurahan dan pemerintah desa bertanggung jawab penuh dalam penerapan SIMANTAP ini, mengingat dengan diterapkan SIMANTAP bisa meringankan beban kinerja dari masing – masing bagian terutama bisa mencapai standar efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas. Selanjutnya tanggapan dari operator adalah sebagai berikut :

Siapakah yang berperan dalam pelaksanaan SIMANTAP di Kecamatan Mandau?

Hasil wawancara dengan Operator SIMANTAP pusat yang ditempatkan di Kantor Camat yaitu sebagai berikut :

“Pada dasarnya semua pihak berperan dalam penerapan SIMANTAP ini, namun operator merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan simantap ini”

Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh bapak Sutrisno selaku operator SIMANTAP di Kecamatan :

“Tujuan dari penerapan SIMANTAP memang benar dapat memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan pelayanan dan lebih bisa mengefisienkan, namun dari internal sendiri belum maksimal menyiapkan penerapan SIMANTAP, itu lah sebabnya kenapa sampai sekarang belum di sosialisasikan kepada masyarakat”

Tanggapan operator sesuai dengan tanggapan Camat Mandau yang menyatakan seluruh elemen diminta untuk berpartisipasi aktif dalam penerapan SIMANTAP ini, mengingat aplikasi SIMANTAP ini diterapkan untuk memudahkan semua pihak dalam pengurusan berbagai macam kepentingan di Kantor Desa, Kelurahan maupun Kecamatan.

Pada penelitian ini, disposisi dilihat sebagai pemahaman tentang maksud umum suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting, karena bagaimana pun juga para pelaksana/implementor yang melakukan akan nampak kinerjanya dalam implementasi kebijakan yang berhasil dilaksanakan dengan baik, bisa jadi gagal (*frustrated*), ketika para pelaksana/implementor tidak sepenuhnya menyadari terhadap standard dan tujuan kebijakan. Arah kecenderungan para

pelaksana/implementor terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang krusial. Aparat pelaksana/implementor mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan.

Sebaliknya penerimaan yang menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan kebijakan diantara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut, merupakan suatu potensi yang besar penilaian kinerja dalam implementasi kebijakan. Disposisi Dalam pelaksanaan kebijakan atau program para implementor kebijakan tentunya memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan Sikap mereka baik itu menerima ataupun menolak sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik Jika penilaian akan suatu kebijakan atau program berbeda antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan dan cenderung berlawanan arah maka otomatis kebijakan ataupun program tersebut akan sulit untuk dilaksanakan. Bahkan dengan adanya perbedaan penilaian yang begitu terlihat sangat jelas kemungkinan akan menciptakan keengganan dari para pelaksana sehingga menghambat pelaksanaan kebijakan atau program.

Menurut peneliti pada uraian yang menyangkut kecenderungan aparat pelaksana di atas yang secara substansial berkaitan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk menunjang kerja para pegawai di Kantor Kecamatan Mandau, maka dapat dikatakan bahwa pada dasarnya implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selama ini

belum berjalan sesuai harapan sebagian besar masyarakat yang berurusan di kantor camat Mandau yang di ukur dalam indikator disposisi.

d. Struktur birokrasi

Struktur Birokrasi adalah karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Struktur organisasi adalah pengaturan hubungan bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsifungsi dan kegiatan saling terkait, dalam beberapa hal juga menunjukkan tingkat spesialisasi, hierarki, wewenang dan hubungan. Sedangkan menurut Nawawi (1994 : 240) bahwa melalui struktur yang baik dapat mewujudkan pembagian tugas, fungsi dan tata kerja, wewenang, serta tanggung jawab, agar tercipta harmonisasi dan motivasi kerja dalam sebuah organisasi.

Kemudian Thoha (1993 : 99-100) memandang bahwa salah satu aspek yang dianggap penting dalam proses diagnose organisasi bagi pengembangannya adalah mendiagnosa struktur organisasi itu. Apakah struktur internal yang dibangun tersebut benar-benar melayani tujuan organisasi dan pencapaian kerja. Jika struktur organisasi

dan tujuannya tidak sesuai dengan tujuannya, ini berarti bahwa antara struktur organisasi dan tujuannya tidak selaras.

Sehubungan dengan pandangan para ahli tersebut, maka struktur birokrasi ditandai dengan adanya standarisasi. Struktur ini dicirikan padatnya tugas-tugas operasional rutin yang harus dicapai melalui spesialisasi, peraturan dan perundang-undangan yang sangat formal, tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam departemen-departemen fungsional, kekuasaan yang tersentralisasi, lingkup ruang terkendali yang sempit, dan pengambilan keputusan yang mengikuti rantai perintah. Kekuatan utama struktur birokrasi terletak pada kemampuannya untuk melakukan aktivitas yang telah distandarisasi dengan sangat efisien. Kegiatan yang telah distandarisasi dan formalisasi yang tinggi menyebabkan pengambilan keputusan sangat tersentralisasi. Salah satu kelemahan struktur birokrasi adalah spesialisasi yang dapat menciptakan konflik-konflik pada sub unit.

Edward III dalam Tangkilisan (2003:11), dalam uraiannya menyangkut struktur birokrasi lebih menekankan pada hubungannya dengan implementasi kebijakan bahwa dalam struktur birokrasi ada dua karakteristik utama, yakni prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau Standard Operational Procedure (SOP) dan Fragmentasi yang pertama berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana/implementor serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

Ketika kebijakan telah disepakati dan disetujui untuk kemudian diimplementasikan dalam bentuk program atau kegiatan, maka diperlukan aturan pelaksanaan, kerangka kerja yang dapat menjadi pedoman bagi implementor untuk melaksanakan kebijakan yang disetujui tersebut, dan salah satu dari aspek-aspek struktur paling dasar dari suatu organisasi/instansi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Prosedur-prosedur standar dimaksudkan agar para pelaksana memiliki kesamaan pandangan karena adanya tata cara bertindak yang sama maupun kesamaan dalam menjalankan aturan-aturan yang ada.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai indikator komunikasi dalam penerapan system informasi terpadu kecamatan pada Kantor Camat Mandau, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Apakah terdapat SOP dalam penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau?

Hasil wawancara dengan Camat Mandau Bapak Riki Rihardi pada tanggal 24 Juni 2020 mengenai *indikator Struktur Birokrasi* di Kantor Camat Mandau menyatakan :

“Mengenai SOP dalam pelaksanaan belum tersedia, karna Penerapan Simantap masih baru dilaksanakan dan juga belum diterapkan maksimal dikarenakan beberapa hambatan”

Berdasarkan tanggapan informan camat diketahui bahwa SOP dalam penerapan SIMANTAP belum tersedia, dikarenakan simantap merupakan inovasi yang baru dilaksanakan di Kantor Camat Mandau dan masih banyak kekurangan sehingga belum berjalan secara optimal.

Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas, yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar (orang dapat dipindahkan dengan mudah dari suatu tempat ke tempat lainnya dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan-peraturan).

Penerapan Sistem Informasi di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, adalah bagian dari pola-pola hubungan yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan, berdasarkan hirarki. Maka melalui mekanisme yang ada yaitu dengan menjalankan regulasi secara baik, tentunya akan mendukung setiap kebijakan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan diketahui bahwa SIMANTAP benar pernah diterapkan di Kantor Camat Mandau pada tahun 2018 lalu, namun tidak terealisasi secara maksimal disebabkan banyak faktor terutama sumber daya yang digunakan dalam penerapan SIMANTAP belum memadai terutama akses jaringan internet yang tidak bisa menjangkau daerah desa yang ada dikecamatan Mandau. Kurangnya partisipasi dari pihak pelaksana di Kelurahan dan Desa, padahal dengan diterapkan SIMANTAP dapat meringankan beban kerja yang seharusnya harus di urus ke Kantor Camat sekarang sudah bisa dilaksanakan secara online, namun pihak kelurahan dan kecamatan seakan tidak begitu antusias untuk mendukung program tersebut, bahkan ada lurah yang tidak mengetahui aplikasi SIMANTAP ini dengan alasan masih baru menjabat dan belum pernah mendapat sosialisasi. Serta dalam

penerapan SIMANTAP belum ada SOP yang mengatur dan menertibkan pelaksanaannya, sehingga tidak ada standar yang jelas yang bisa digunakan dalam penerapan SIMANTAP ini.

5.3. Faktor – Faktor yang menghambat dalam Analisis Penerapan Sistem Informan Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Beberapa hambatan yang dihadapi pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dalam Penerapan SIMANTAP adalah sebagai berikut :

1. Dari segi komunikasi belum dilaksanakan secara maksimal sehingga masyarakat tidak mengetahui penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau.
2. Keterbatasan sumber daya dalam penerapan SIMANTAP, baik itu sumber daya manusia yaitu operator yang bertugas masih sangat terbatas, bahkan di desa belum ada operator yang ditugaskan untuk mengaplikasikan SIMANTAP, dan juga sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerapan SIMANTAP seperti ketersediaan computer yang sangat tidak memadai, bahkan sebagian besar computer sudah ketinggalan zaman dan akses jaringan yang sangat terbatas, bahkan di desa – desa belum ada provider jaringan internet yang bisa masuk sampai ke Desa tersebut.
3. Belum jelasnya pembagian tugas dalam pelaksanaan SIMANTAP serta masih rendahnya partisipasi dari pemerintah kelurahan maupun desa dalam penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau, mengingat dengan

terlaksananya SIMANTAP dapat mempermudah kinerja dari pemerintah Kelurahan dan Desa.

4. Belum adanya SOP yang mengatur penetapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau, mengingat pentingnya SOP dalam penerapan SIMANTAP sebagai standar acuan dalam penggunaan aplikasi SIMANTAP agar pengguna dapat dengan mudah memahami penggunaan SIMANTAP tersebut.



BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil yang dilakukan di Kantor Camat Mandau, diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut :

6.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa tingkat Analisis Penerapan Sistem Informan Kecamatan Terpadu di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi terutama pada indikator *Komunikasi* dan *Sumber Daya*. Pada indikator komunikasi belum terlaksana dengan optimal, hal ini diketahui dari sosialisasi belum diberikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Dan pada indikator sumber daya belum terlaksana dengan baik, disebabkan terbatasnya operator yang bertugas sebagai server dalam penerapan simantap, ketersediaan computer yang sangat tidak memadai di kelurahan dan desa, serta ketersediaan jaringan internet yang masih belum memadai terutama di desa dikarenakan belum ada provider yang bisa menjangkau sampai ke desa. Sedangkan pada indikator Struktur organisasi juga belum diterapkan dengan baik dikarenakan belum adanya SOP yang mengatur, sementara SOP merupakan standar yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan.

Adapun hambatan yang dihadapi pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dalam Penerapan SIMANTAP adalah sebagai berikut : Dari segi komunikasi belum dilaksanakan secara maksimal sehingga masyarakat tidak mengetahui penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau. Keterbatasan sumber daya dalam penerapan SIMANTAP, baik itu sumber daya manusia yaitu operator

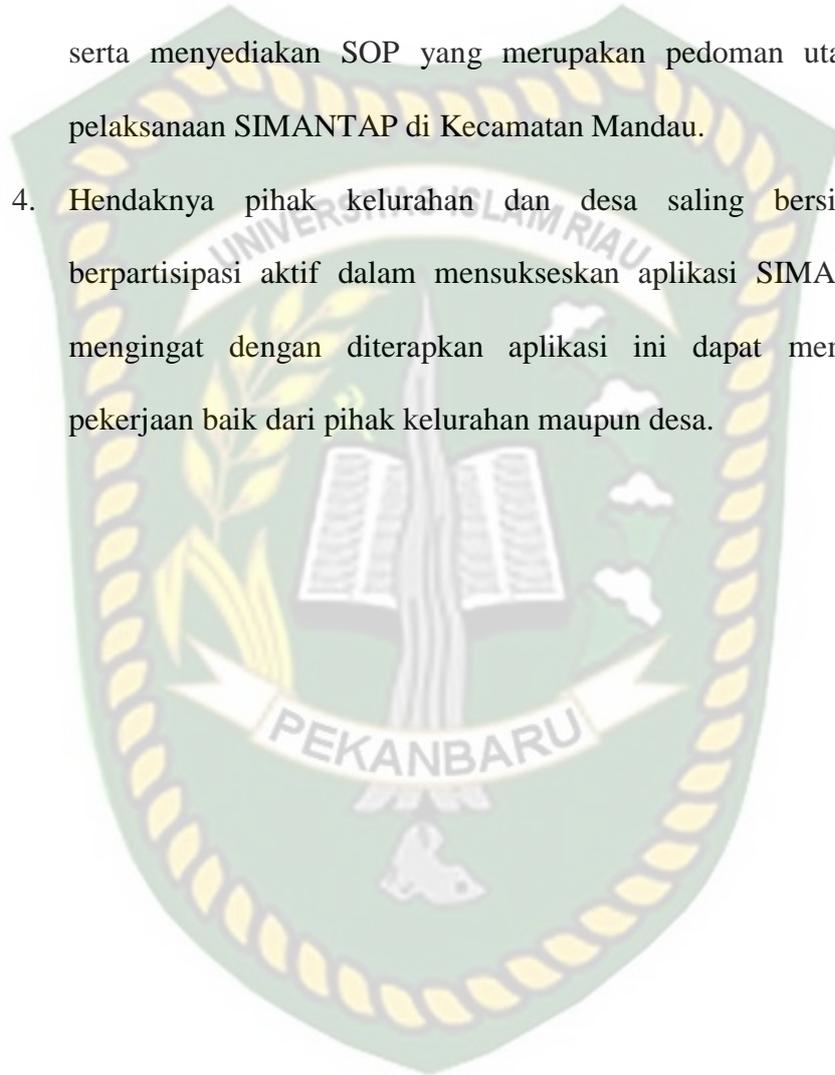
yang bertugas masih sangat terbatas, bahkan di desa belum ada operator yang ditugaskan untuk mengaplikasikan SIMANTAP, dan juga sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerapan SIMANTAP seperti ketersediaan computer yang sangat tidak memadai, bahkan sebagian besar computer sudah ketinggalan zaman dan akses jaringan yang sangat terbatas, bahkan di desa – desa belum ada provider jaringan internet yang bisa masuk sampai ke Desa tersebut. Belum jelasnya pembagian tugas dalam pelaksanaan SIMANTAP serta belum tersedianya SOP yang merupakan pedoman utama dalam penerapan SIMANTAP di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

6.2. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Camat untuk meratakan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui penerapan SIMANTAP dan bisa mengaplikasikannya sendiri.
2. Camat diharapkan dapat melengkapi sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan SIMANTAP, baik itu dengan menambah jumlah operator dan menyediakan operator di masing – masing kelurahan dan desa minimal 1 orang untuk tingkat kelurahan dan desa, dan 2 orang untuk operator pusat di kecamatan. Dari segi ketersediaan komputer perlu ditingkatkan lagi dengan spec yang cukup tinggi minimal core i3 dan juga diharapkan meningkatkan kapasitas internet sesuai dengan kebutuhan sehingga bisa menjangkau sampai ke desa.

3. Camat diharapkan membuat struktur dalam pelaksanaan SIMANTAP sehingga tugas dan fungsi dari masing – masing bagian menjadi jelas, dan pegawai dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan bidangnya, serta menyediakan SOP yang merupakan pedoman utama dalam pelaksanaan SIMANTAP di Kecamatan Mandau.
4. Hendaknya pihak kelurahan dan desa saling bersinergi dan berpartisipasi aktif dalam mensukseskan aplikasi SIMANTAP ini, mengingat dengan diterapkan aplikasi ini dapat mempermudah pekerjaan baik dari pihak kelurahan maupun desa.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. 2009. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia.
- Arief. *Budiman*, 1995, Teori Pembangunan Dunia Ketiga, Jakarta, PT. Gramedia Pustakan Utama
- Atmosudirdjo*, Prajudi. (1986). Dasar-Dasar Ilmu Administrasi. Jakarta: Ghalia. Indonesia.
- Batinggi*, Ahmad (1999). Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boediono*, 1999, Teori Pertumbuhan Ekonomi, Yogyakarta: BPFE
- Creswell*, J. W. 2010. Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Edwards, Jack E, John C. Scott, and Nambury S. Raju. 2007. Evaluating Human Resources Programs: A 6-Phase Approach for Optimizing Performance. San Fransisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Fandy *Tjiptono*, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi,. Yogyakarta.
- Gaspersz*, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gie*, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty.
- Handayaniingrat, Soewarno, 2002, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Jakarta : Haji Masagung
- Hardiansyah* .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim. 2008. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2005). Transferring learning to behavior: Using the four levels to improve performance. San Fransisco: BerrettKoehler Publishers.
- Lijan, Sinambela. 2014 . Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.*
- Moleong, Lexy J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja*
- Parasuraman. 1990. Delivering Quality Service. New york: The Free. Press.*
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar*
- Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.*
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta.*
- S.P Hasibuan, Malayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. PT. Bumi Aksara.*
- Sedarmayanti, 1999, Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual, Bandung: Mandar Maju*
- Sedarmayanti, 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua, Penerbit : Mandar Maju. Bandung.*
- Siagian, Sondang., P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi. Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.*
- Siagian, Sondang P. 2008. Filsafat Administrasi. Alfabeta. Bandung.*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan. Implementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.*
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sunyoto dan Burhanuddin. 2015. Teori Perilaku Keorganisasian. Penerbit CAPS, Yogyakarta.*
- Syafiie, Inu Kencana dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta., Jakarta. Syafiie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.*

- Syafiie. Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju. Bandung.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

Dokumen Pendukung Lainnya :

- Undang – Undang Dasar 1945
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan
- Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik.