

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN
BENGKALIS PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



**RANDY PRAYOGI
147310419**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Randy Prayogi
 NPM : 147310419
 Jurusan : Ilmu Pemerintahan
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan
 Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
 di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis
 Provinsi Riau.

Format sistematika dan pembahasan materi masing – masing bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan – ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, Desember 2021

Turut Menyetujui
 Program Studi Ilmu Pemerintahan
 Ketua

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian,
 S.IP.,M.Si

Rijalul Fikri, S.Sos., MA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Randy Prayogi
 NPM : 147310419
 Jurusan : Ilmu Pemerintahan
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

Naskah sripsi ini secara keseluruhan dinilai relative telah memenuhi ketentuan – ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, Desember 2021

An. Tim Penguji
 Sekretaris

Ketua

Rijalul Fikri, S.Sos., MA

Sylvina Rusadi, S.Sos., M.SI

Anggota

Dita Fisdian, S.IP., M.IP

Mengetahui,
 Wakil Dekan 1

Indra Safri, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang maha kuasa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau”** Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingan yang teramat besar artinya bagi penulis dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terima kasih yang se dalamdalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau serta jajaran dosen ilmu pemerintahan.
4. Bapak RIJALUL FIKRI.S.Sos,MA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan tunjuk ajarnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu

5. Bapak Azuar SH Selaku Camat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam pengumpulan data penelitian ini.
6. Buat Ibunda dan Ayahanda yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi kepala penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu
7. Kepada teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini maupun dalam perkuliahan yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan. Terima kasih.

Pekanbaru, Desember 2021

Randy Prayogi

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	12
A. Studi Kepustakaan	12
B. Kerangka Berfikir	40
C. Konsep Operasional	42
D. Operasional Indikator	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
A. Tipe Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Teknik Penarikan Sampel	47
D. Jenis dan Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Teknik Analisis Data	49

G. Jadwal Penelitian	43
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	50
A. Sejarah Ringkas	50
B. Struktur Organisasi	59
C. Fungsi dan Tugas Organisasi	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Identitas Informan.....	65
B. Evaluasi Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan Pinggir di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	69
BAB VI PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Jumlah Penduduk Kab Bengkalis menurut registrasi Disdukcapil..	4
I.2 : Ketentuan Hari dan Jam Kerja Kantor Kecamatan Pinggir.....	5
I.3 : Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kec Pinggir	6
I.4 : Jumlah Masyarakat yang Mengurus Perizinan SITU	9
II.1 : Evaluasi PATEN di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	43
III.1 : Jadwal Penelitian	49
IV.1 : Luas Wilayah Kabupaten Bengkalis.....	52
IV.2 : Kelurahan yang ada di Kecamatan Pinggir	54
IV.3 : Persentase Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....	56
IV.4 : Jumlah Penduduk Pemeluk Agama di Kecamatan Pinggir	56
IV.5 : Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan.....	58
IV.6 : Nama Instansi Vertical dan Perusahaan	58
V. 1 : Identitas Responden Menurut Kelompok Umur.....	66
V. 2 : Identitas Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin	66
V. 3 : Identitas Responden Menurut Kelompok Tingkat Pendidikan.....	67
V. 4 : Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Mekanisme PATEN di Kecamatan Pinggir.....	5
II.1 : Kerangka Pikir Evaluasi PATEN di Kecamatan Pinggir	41
IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pinggir	60



EVALUASI PELAKSANAAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN)

DI KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS

ABSTRAK

RANDI PRAYOGI

Kata Kunci : Evaluasi, Kebijakan, PATEN

PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Pinggir belum dilakukan secara optimal. Masalah yang ada dalam penerapan PATEN itu sendiri tidak sesuai mekanisme pelaksanaan teknis yang sudah diatur oleh Peraturan Bupati Bengkalis No 36 Tahun 2014, kurangnya disiplinnya pegawai dalam melayani masyarakat dan masih ditemukan calo untuk mengurus proses administrasi tersebut. Hal ini tentunya sangat berbanding terbalik dengan tujuan dari PATEN itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pinggir masih belum berjalan dengan baik, masih banyak yang harus dibenahi. Dilihat dari hal yang harus dibenahi yaitu terlihat dari segi kedisiplinan pegawai yang datang terlambat dan tidak sesuai dengan jam layanan operasional, tidak ada yang mengarahkan masyarakat ketika masyarakat tiba dikantor dan daya tanggap mereka kurang dalam merespon masyarakat yang datang, dan juga dilihat dari waktu penyelesaian PATEN seperti pelayanan perizinan yang diteliti oleh peneliti yaitu Surat Izin Tempat Usaha terlihat belum sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditetapkan berdasarkan SOP yang berlaku sehingga membuat masyarakat banyak menggunakan atau memanfaatkan jasa calo. Sedangkan yang sudah efektif dari Pelaksana program PATEN ini dilihat dari segi fasilitas yang disediakan di kantor Kecamatan Pinggir terlihat cukup baik. Fasilitas penunjang dalam proses administrasi mengurus berkas dan pada saat menunggu berkas membuat masyarakat nyaman, akan tetapi kemudahan dalam mendapatkan informasi masih perlu dievaluasi lebih lanjut.

EVALUATION OF INTEGRATED DISTRICT ADMINISTRATION
IMPLEMENTATION (PATEN)
IN THE SUB-DISTRICT OF BENGKALIS REGENCY

ABSTRACT

RANDI PRAYOGI

Keywords: *Evaluation, Policy, PATEN*

PATEN implemented in Pinggir District has not been carried out optimally. The problem that exists in the application of PATEN itself is the incompatibility of the technical implementation mechanism that has been regulated by Bengkalis Regent Regulation No. 36 of 2014, the lack of discipline of employees in serving the community and brokers are still found to take care of the administrative process. This is, of course, very inversely proportional to the purpose of the PATEN itself. The results of the study indicate that the implementation of PATEN in Pinggir District is still not going well, there are still many things that need to be addressed. Judging from the things that must be addressed, which can be seen from the discipline of employees who arrive late and do not comply with operational service hours, no one directs the community when the community arrives at the office and their responsiveness is lacking in responding to the people who come, and also seen from the time for the completion of PATEN such as licensing services examined by researchers, namely Business Place Permits that appear not to be in accordance with the time period that has been determined based on the applicable SOP so that many people use or take advantage of the services of brokers. Meanwhile, what has been effective from the PATEN program implementer, in terms of the facilities provided at the Pinggir District office, looks quite good. Supporting facilities in the administrative process of taking care of files and while waiting for files make the community comfortable, but the ease of obtaining information still needs to be evaluated further.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara keempat yang menempati posisi jumlah penduduk terbanyak yang ada di dunia yaitu sebesar 276,534,274 jiwa. Penduduk Indonesia ini setara dengan dengan 3,51% persen dari total penduduk dunia. Jumlah kepadatan penduduk sangat berhubungan dengan banyaknya proses administrasi yang dilakukan. Proses administrasi ini lah yang harus ditata, dan dikelola dengan baik agar pelayanan kepada masyarakat dapat terjaga dengan baik.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu dari tugas pokok pemerintah. Sebagai aparatur pemerintahan, setiap orang dituntut menjadi pelayan yang baik bagi setiap masyarakat. Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengelola potensi daerahnya secara lebih progresif sehingga dapat memacu gerak pembangunan di daerah. Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk dapat memacu gerak pembangunan di daerah. Kewenangan pokok yang perlu dilimpahkan terutama harus mencakup bidang perencanaan penggunaan dana subsidi dari pemerintah pusat, pengelolaan sumber-sumber dana untuk pembangunan daerah melalui bagi hasil pendapatan negara yang diperoleh mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu.

Menurut Undang-Undang No 32 Tahun 2004 yang disempurnakan dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat diperlukan tiga langkah yaitu pemberdayaan masyarakat, peningkatan pelayanan publik dan kemampuan peningkatan daya saing. Oleh karena itu, pengaruh pelayanan publik sangat besar dalam mendukung salah satu peran dan tugas pemerintah sehingga kesuksesan pelayanan pemerintah diharapkan akan menjadi salah satu penilaian indikator keberhasilan otonomi daerah. Menyadari hal itu Presiden membuat kebijakan terkait Peraturan Pemerintahan (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan dan hal ini sesuai dengan kebijakan Kementerian Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu (PATEN) kecamatan, yang kemudian ditindak lanjuti dengan dengan keputusan Menteri Dalam Negeri 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap terbitnya suatu dokumen yang dilakukan dalam satu tempat/loket pelayanan sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menjadikan kecamatan sebagai garis depan pelayanan bagi masyarakat. PATEN dapat dilaksanakan setelah dilakukan pendelegasian kewewenangan oleh kepala daerah

kepada perangkat daerah yang dianggap berkompeten dalam memajukan penyelenggaraan pelayanan publik terutama pelayanan yang berupa pelayanan administratif. Adapun ruang lingkup pelayanan PATEN terdiri dari pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Provinsi Riau terdiri dari beberapa kabupaten, dimana salah satu kabupaten yang ada di Riau yaitu Kabupaten Siak pernah mendapat apresiasi dari Kemendagri atas berhasilnya program pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Keberhasilan dari program PATEN yang dilaksanakan di Kabupaten Siak dapat dilihat dari salah satunya tidak ada pengaduan terkait keluhan masyarakat baik itu diterima dalam bentuk SMS maupun website resmi.

Tentunya ini menjadi motivasi bagi kabupaten lainnya untuk meningkatkan pelayanan PATEN di masing masing kecamatan yang ada di setiap kabupaten termasuk Kabupaten Bengkalis. Kabupaten Bengkalis memiliki 11 Kecamatan diantaranya Bandar Laksamana, Bantan, Bathin Solapan, Bengkalis, Bukit Batu, Mandau, Pinggir, Rupal, Rupal Utara, Siak Kecil, dan Talang Mandau. Menurut data BPS Kabupaten Bengkalis tahun 2019, jumlah penduduk di Kecamatan Pinggir mempunyai jumlah penduduk terbanyak kedua setelah Kecamatan Mandau dan dapat dilihat dari Tabel I.1

Kecamatan	Jumlah Penduduk Kab Bengkalis Menurut Registrasi Disdukcapil (Jiwa)	
	Laki-Laki	Perempuan
	2019	2019
Mandau	77 297,00	73 509,00
Pinggir	45 776,00	43 177,00
Bathin Solapan	31 443,00	29 493,00
Talang Muandau	11 884,00	10 856,00
Bukit Batu	10 666,00	10 279,00
Siak Kecil	7 738,00	7 219,00
Bandar Laksamana	12 258,00	11 761,00
Rupat	17 005,00	16 111,00
Rupat Utara	7 070,00	6 713,00
Bengkalis	41 694,00	40 417,00
Bantan	21 331,00	20 141,00

Tabel I.1. Jumlah Penduduk Kab Bengkalis menurut registrasi Disdukcapil

Sumber Data : BPS Kabupaten Bengkalis 2019

Kabupaten Bengkalis itu sendiri juga sudah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan hal ini sudah didukung oleh Peraturan Bupati Bengkalis nomor 36 tahun 2014 terkait uraian tugas sebagai pedoman dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelaksanaan teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang sudah diatur dalam peraturan Bupati Bengkalis diantaranya adanya :

1. Petugas informasi
2. Petugas loket atau penerima berkas
3. Petugas operator komputer
4. Petugas pemegang kas, dan
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Pelaksanaan teknis ini harus dilaksanakan oleh penyelenggara PATEN di masing-masing kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis itu sendiri. Kecamatan Pinggir merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten

Bengkalis dan sudah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2016. Berikut terlampir mekanisme Pelayanan Administrasi



Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Gambar 1)

Gambar I.1 Mekanisme PATEN di Kecamatan Pinggir

Adanya ketentuan hari dan jam kerja pelayanan dikantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2. Ketentuan Hari dan Jam Kerja Kantor Kecamatan Pinggir

Hari	Jam Masuk	Istirahat	Jam Pulang
Senin – Kamis	08.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB	16.00 WIB
Jumat	08.00 WIB	12.00 – 13.30 WIB	16.00 WIB

Sumber : Data Kantor Kecamatan Pinggir, 2020

Adanya ketentuan standar pelayanan perizinan dan non perizinan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pinggir di Kecamatan Pinggir dapat dilihat dari tabel 1.3.

Tabel 1.3. Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (PATEN) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Biaya	Keterangan
	Perizinan			
1	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
2	Surat Izin Perdagangan (SIUP)	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
3	Izin Reklame	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
4	Surat Ganti Rugi Tanah	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
5	Surat Izin Berkantor	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
6	Izin Gangguan	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
7	Izin Mendirikan Bangunan	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
8	Izin Perdagangan	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Biaya	Keterangan
	Tanda Daftar Perusahaan	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
9	Tanda Daftar Industri	7 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
	Non Perizinan			
1	Legalisir	1 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
2	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
3	Surat Keterangan Ahli Waris	1 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
4	Surat Keterangan Bukan PNS	1 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan
5	Surat Pengesahan SKCK	1 Hari Kerja	Gratis	Final Kecamatan

Sumber Data : Kecamatan Tahun 2020

Banyaknya jenis pelayanan baik pelayanan perizinan dan non perizinan, peneliti membatasi jenis pelayanan atau menfokuskan kepada jenis pelayanan perizinan yaitu Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Surat Izin Tempat Usaha dikeluarkan oleh suatu badan hukum yang berlokasi ditempat usaha. Surat ini berfungsi sebagai izin tertulis yang diberikan badan hukum setempat untuk menyatakan pendirian usaha terkait sudah disetujui. masyarakat yang mengurus

SITU secara bersamaan akan mendapatkan surat izin gangguan atau HO, dan izin reklame. Adapun alasan peneliti memilih pelayanan perizinan yaitu SITU adalah dimana SITU tersebut bisa diselesaikan di kecamatan, dari segi penerbitan SITU nya tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dalam SOP , dan banyaknya berkas yang harus dipenuhi masyarakat dalam mengurus SITU.

Berdasarkan Surat Edaran Bengkalis tentang Himbauan Pengurusan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis yang menyatakan bahwa jenis Surat Izin Tempat Usaha yang dapat diselesaikan di Kecamatan yaitu tempat usahanya seluas 150m². Akan tetapi jika lebih dari 150m² maka akan diselesaikan di Kabupaten Bengkalis.

Standar Pelayanan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, masyarakat harus melengkapi dan mengajukan permohonan seperti :

A. Persyaratan

1. Fotocopy KTP yang masih berlaku
2. Pajak Retribusi daerah
3. Fotocopy Pajak Bumi Bangunan
4. Rekomendasi dari Lurah/Desa
5. Fotocopy Surat Tanah
6. Fotocopy Kepesertaan/ bukti pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan
7. Melaporkan surat rekomendasi/surat keterangan dari kesehatan
8. Akta pendirian (bagi PT, CV, Yayasan dan Koperasi)

9. Surat penunjukan bagi perusahaan cabang

10. Pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar

11. Materai 10000

12. Map 1 pcs

B. Prosedur

Pemohon melengkapi semua persyaratan kepada petugas dikantor camat untuk diproses lebih lanjut.

C. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian untuk Pelayanan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha adalah 7 hari kerja dengan berkas persyaratan dinyatakan lengkap.

D. Biaya Tarif

Biaya untuk Pelayanan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha adalah Gratis

E. Masa berlaku

Masa berlaku Pelayanan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha adalah 5 tahun.

F. Keterangan

Pelayanan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha adalah di Kecamatan.

Adapun jumlah masyarakat yang mengurus Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kecamatan Pinggir dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel I.4. Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

Jenis	Tahun (2020)
Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	55

Adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis merupakan gambaran dari masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaksana PATEN di Kecamatan Pinggir. Hal ini dapat dilihat dari fenomena – fenomena yang ditemukan peneliti sebagai berikut :

1. Terindikasinya maasih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui terkait syarat – syarat apa saja untuk mengurus Surat Tempat Izin Usaha
2. Terlalu banyaknya berkas yang harus dilengkapi oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat sering kebingungan dan memanfaatkan jasa calo untuk mempermudah pengurusan terbitnya Surat Tempat Izin Usaha.
3. Terindikasinya kedisiplinan pegawai kantor Kecamatan Pinggir yang sering datang terlambat atau tidak datang tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan
4. Terindikasinya keramahan dan ketanggapan petugas dalam memberi pelayanan. Hal ini dibuktikan tidak ada petugas yang berdiri pintu yang menyapa dan mengarahkan masyarakat ke loket administrasi sebagaimana petugas harus ada didepan pintu sesuai dengan Peraturan Bengkalis No 36 Tahun 2014.
5. Terindikasinya waktu penyelesaian yang tidak tepat waktu. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang mengurus Surat Tempat Izin Usaha mendapat surat terbit melebihi 7 hari kerja sebagaimana yang sudah diatur dalam SOP kecamatan Pinggir, untuk pengurusan Surat Tempat Izin Usaha jangka waktu penyelesaiannya 7 hari.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Administrasi Terpadu di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang terkait maka peneliti merumuskan permasalahan terkait **“Bagaimana Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau”**.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

2. Kegunaan Penelitian

- a. Diharapkan dapat menjadi bahana Ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan
- b. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- c. Sebagai acuan atau refrensi dan dapat juga menjadi sumbagan pemikiran bagi peneliti lainnya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah sebuah cabang ilmu dari kajian ilmu politik. Sampai saat ini masih terdapat beberapa perdebatan mengenai ilmu pemerintahan dan ilmu politik. Kajian utama kepemimpinan pemerintahan adalah kebijakan pemerintahan (publik policy). Menurut Syafiie (2013;2) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antar yang memerintah dengan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagi peristiwa atau gejala pemerintahan.

Pada intinya membuat suatu kebijakan pemerintahan merupakan suatu studi tentang proses kebijakan itu sendiri karena kebijakan publik merupakan decision making (memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah). Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan sudah memenuhi syarat-syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal dan sistematis serta spesifik (khas).

2. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah, dan ketika ditambah akhiran “an” menjadi pemerintahan, dalam hal ini beda antara “pemerintah” dengan “pemerintahan” adalah karena pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan, sedangkan pemerintahan berarti perihal ataupun hal ikhwal pemerintahan itu sendiri.

Secara umum, pemerintahan dapat didefinisikan sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di suatu wilayah tertentu. Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki: otoritas memerintah dari sebuah unit politik, kekuasaan yang memerintah suatu masyarakat politik (political), aparatus yang merupakan badan pemerintahan yang berfungsi dan menjalankan kekuasaan, kekuasaan untuk membuat peraturan perundang undangan, untuk menangani perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dengan monopoli atas kekuasaan yang sah.

Peranan pemerintahan dalam kehidupan masyarakat telah mendunia secara signifikan selama sejarah umat manusia. Peran pemerintah penting dalam menciptakan keamanan dasar (basic security) hingga perhatian dalam urusan keagamaan dan kepercayaan serta mengontrol ekonomi nasional dan secara kekinian menjamin keamanan kehidupan sosial. Sebagaimana masyarakat kita menjadi lebih kompleks, pemerintah juga menjadi lebih kompleks, lebih berkuasa, dan lebih mendominasi. Kontroversi mengenai betapa besar, berkuasa, dan betapa dominasinya pemerintah akan terus berlanjut dalam sisa sejarah hidup manusia. Berkaitan dengan tujuan pemerintahan, dalam konteks kybernology, Ndraha

berpendapat bahwa pemerintahan bertujuan melindungi hak-hak eksistensi (asasi) manusia, melestarikan lingkungannya, dan memenuhi kebutuhan dasarnya melalui proses interaksi 3 (tiga) peran, yaitu:

- a. Meningkatkan nilai sumber daya yang ada dan menciptakan (membentuk) sumber daya baru sebagai peran SubKultur Ekonomi (SKE);
- b. Mengontrol SKE, memberdayakan, dan mendistribusikan nilai-nilai yang telah berhasil ditingkatkan atau dibentuk oleh SKE, melalui pelayanan kepada pelanggan oleh Sub Kultur Kekuasaan (SKK);
- c. Mengontrol SKK oleh peran Sub Kultur Pelanggan (SKP). Jika tujuan tersebut tercapai, pemerintahan (governance) berkualifikasi baik (sehat, good) (Ndraha, 2008: 6-7).

Tujuan pemerintahan erat kaitannya dengan fungsi pemerintahan. Ryas Rasyid berpendapat bahwa pemerintahan mengembangkan 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan (service, empowerment, development) (Rasyid, 1999 dalam Sumaryadi, 2010: 22). Namun secara umum, dapat dikatakan bahwa pemerintah memiliki fungsi pelayanan, yaitu sebagai penyedia (provider) jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan sipil termasuk layanan birokrasi (Ndraha, 2003 dalam Sumaryadi, 2010: 22).

3. Konsep Pemerintah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemerintah diartikan sebagai sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan, atau sistem menjalankan perintah, yang memerintah. Di Belanda, pemerintah disebut juga *administratie* untuk pemerintah dalam arti luas, *bestuur* dalam arti sempit. Dalam konteks lain disebut

juga *overheid*, yang di Indonesia disebut penguasa. Filosof J.J. Rousseau, pencetus teori *The Social Contract*, mengartikan pemerintah sebagai suatu badan penengah yang didirikan antara rakyat sebagai subjek dan penguasa, untuk saling menyesuaikan, ditugaskan melaksanakan hukum dan memelihara dengan baik kemerdekaan sipil dan politik. Sementara, Max Weber (dalam Dahl, 1994) mengartikan pemerintah sebagai apa pun yang berhasil menopang klaim bahwa dialah yang secara eksklusif berhak menggunakan kekuatan fisik untuk memaksakan aturannya dalam suatu batas wilayah tertentu. Soewargono, mengartikan pemerintah sebagai pemegang kekuasaan politik, sering disebut pula penguasa sebagai penyelenggara pemerintahan umum (Soewargono, 1979 dalam Sumaryadi, 2010: 20).

Ramlan Surbakti menjelaskan bahwa pemerintah (*government*) secara etimologis berasal dari kata Yunani; *kubernan* atau *nakhoda kapal*, artinya menatap ke depan, menentukan berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat-negara, memperkirakan arah perkembangan masyarakat-negara pada masa yang akan datang dan mempersiapkan langkah-langkah untuk menyongsong perkembangan masyarakat serta mengelola dan mengarahkan masyarakat ke tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, kegiatan pemerintah lebih menyangkut pembuatan dan pelaksanaan keputusan politik dalam rangka mencapai tujuan masyarakat-negara (Surbakti, 1992: 167).

Ndraha (2003) mengartikan pemerintah sebagai badan yang memproses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai konsumen produk-produk pemerintahan akan pelayanan publik dan sipil. Pemerintah (*government*) lahir dari delegasi

kekuasaan oleh rakyat. Sedangkan pemerintah (governance) menunjuk pada kemampuan dan spontanitas dari kelompok-kelompok sosial dalam mengatur dirinya sendiri, menunjuk pula pada metode, manajemen, organisasi. Governance lebih sebagai gejala sosial, dan lebih luas dari government. Government memerlukan proses politik. Governance menunjukkan adanya tatanan dan kemampuan sedangkan government menunjuk pada organ. Konsep government menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Konsep governance tidak sekedar melibatkan pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas.

4. Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut teori Carl J. Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008:7) bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Ada juga ahli lain seperti W.I. Jenkins berpendapat bahwa kebijakan publik merupakan sebuah keputusan, beliau mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara untuk mencapainya dalam suatu situasi.

Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari aktor tersebut. Pemaknaan menurut W.I. Jenkins tersebut bisa terlihat bahwa ia melihat kebijakan publik sebagai suatu keputusan lalu memiliki tujuan dan cara dalam mencapai tujuan, tetapi bila melihat lebih dalam makna suatu kebijakan publik yang dilakukan aktor dalam hal ini pemerintah nantinya akan melaksanakan keputusannya secara nyata, dan karena bentuk dari kebijakan publik yang bisa dikatakan variatif, bisa saja keputusan atau sekedar ucapan yang dilakukan aktor ini bisa saja hanya menjadi sekedar konsep dengan cara-cara tersendiri tetapi akhirnya tidak dilaksanakan atau tidak ada pengimplementasian lebih lanjut karena hambatan-hambatan tertentu.

Pemahaman W.I. Jenkins diatas kita bisa menemukan bahwa suatu kebijakan publik selain mengandung unsur tujuan juga keputusan atau kebijakan yang diusulkan oleh aktor dalam hal ini memiliki ruang lingkup tertentu atau pada situasi tertentu, dan masalah tertentu. Hal ini bisa terlihat juga pada pendapat ahli lainnya yakni dari Steven A. Peterson yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai tindakan atau aksi pemerintah dalam mengatasi suatu masalah. Perbedaan deskripsi juga dapat dilihat dari penjelasan konsep kebijakan publik yang di kemukakan Richard Rose yang menyatakan kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai suatu keputusan tersendiri, hingga Thomas R dye yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai “is whatever government choose to do or not to do” (apapaun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan).

Perbedaan deskripsi dari definisi atau penjelasan para ahli dari kebijakan publik menurut Rose maupun Dye diatas merupakan suatu bukti dimana setiap pakar atau ahli dalam menjelaskan kebijakan publik memiliki perbedaan. Definisi dari kebijakan publik yang dinyatakan oleh kedua ahli diatas bisa dikatakan sebagai suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dipilih untuk dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah dan memiliki konsekuensi pada mereka yang terlibat, hanya saja dalam hal ini melihat bagaimana Rose maupun Dye mendefinisikan kebijakan publik masih bisa dikatakan cakupannya masih cukup luas.

Dalam mendefinisikan kebijakan publik Rose tidak menegaskan bahwa pada kebijakan mengandung unsur tujuan didalamnya yakni seperti yang diketahui bahwa setiap kebijakan dilakukan agar tercapainya suatu tujuan tertentu, begitu pula dengan apa yang dinyatakan Dye yakni apa yang tidak dilakukan pemerintah juga merupakan suatu kebijakan publik yang pemaknaannya masih kurang jelas. Dalam pendapat Aminuddin Bakry yang dijelaskan didalam jurnalnya menyebutkan bahwa kebijakan publik secara umum merupakan ilmu yang relatif baru karena secara historis baru muncul pada pertengahan dasawarsa 1960an sebagai sebuah disiplin yang menonjol dalam lingkup administrasi publik maupun ilmu politik.

Analisis kebijakan publik bisa dibilang telah lama eksis dan dapat dirunut sejak adanya peradaban umat manusia. Sejak itu, kebijakan publik tidak terpisahkan dari kehidupan manusia dalam bentuk tataran mikro individual maupun konteks tataran makro dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara

(Wahab, 2008). Kebijakan publik juga sebagai pilihan tindakan yang legal karena dibuat oleh orang yang memiliki otoritas dan legitimasi dalam sistem pemerintahan. Keputusan keputusannya mengikat aparatus pemerintahan untuk bertindak dalam menyiapkan rancangan perundangundangan dan peraturan pemerintah untuk dipertimbangkan oleh parlemen atau mengalokasikan anggaran guna mengimplementasikan program tertentu. Setiap kebijakan haruslah memperhatikan substansi dari keadaan sasaran, melahirkan suatu rekomendasi yang memperhatikan berbagai program yang dapat dijabarkan dan diimplementasikan sebagaimana tujuan dari kebijakan tersebut.

Konsepsi kebijakan menurut Abdul Wahab yang dipertegas oleh Budiman Rusli (2000:51-52) dimana lebih jauh menjelaskan sebagai berikut:

1. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan. Paling tidak ada tiga perbedaan mendasar antara kebijakan dengan keputusan yakni: a) Ruang lingkup kebijakan jauh lebih besar dari pada keputusan. b) Pemahaman terhadap kebijakan yang lebih besar memerlukan penelaahan yang mendalam terhadap keputusan. c) Kebijakan biasanya mencakup upaya penelusuran interaksi yang berlangsung diantara begitu banyak individu, kelompok dan organisasi.
2. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari Administrasi. Perbedaan antara kebijakan dengan administrasi mencerminkan pandangan klasik. Pandangan klasik tersebut kini banyak dikritik, karena model pembuatan kebijakan dari atas misalnya, semakin lama semakin tidak lazim dalam praktik pemerintahan sehari-hari. Pada kenyataannya, model pembuatan kebijakan yang

memadukan antara top-down dengan bottom-up menjadi pilihan yang banyak mendapat perhatian dan pertimbangan yang realistis.

Memaknai apa yang disampaikan atau dikemukakan beberapa pendapat ahli dan jurnaldiatas, ditemukan bahwa dalam kebijakan publik terdapat unsur tujuan, dampak, ataupun aktor yakni pemerintah yang memiliki kewenangan, dan kebijakan publik ini dibuat untuk menyelesaikan permasalahan pada ruang lingkup tertentu. Bila melihat dari setiap perbedaan penjelasan tentang kebijakan publik menurut para ahli diatas, walaupun berbeda tidak ada yang bisa dikatakan salah, hanya saja pada setiap pemaknaan akan kebijakan publik ini ada beberapa yang dikatakan masih luas sehingga perlu pengambilan konsep yang tepat.

Berangkat dari penjelasan beberapa ahli diatas kita bisa memahami bahwasannya kebijakan bisa dikatakan sebagai suatu arah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mencapai tujuan tertentu dan mengatasi suatu permasalahan yang dilaksanakan pada ruang lingkup tertentu yang dimana didalamnya terdapat hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan. Jadi dalam hal ini pemerintah selaku yang memiliki kewenangan dituntut bisa memberikan kebijakan-kebijakan dengan tujuan yang pasti dalam menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga nantinya memberikan dampak yang baik pada masyarakat.

4.1. Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik menurut William Dunn (dalam Winarno, 2002;28-30) adalah sebagai berikut:

1. Tahap Penyusunan Agenda (*Agenda Setting*)

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus bahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama;

2. Tahap Formulasi Kebijakan (*Policy Formulation*)

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*policy alternatives/policy options*) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Dalam tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik;

3. Tahap Adopsi Kebijakan (*Policy Adoption*)

Banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau putusan pengadilan;

4. Tahap Implementasi Kebijakan (*Policy Implementation*)

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (implementors), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana;

5. Tahap Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*)

Tahap kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yang memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum.

Gambar II.2: Tahapan Kebijakan

Tahap-Tahap Kebijakan



Sumber: William Dunn dalam (Winarno, 2002;28-30)

5. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah suatu tahap yang paling krusial dalam proses kebijakan publik, karena suatu program kebijakan publik harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk merai tujuantujuan kebijakan atau program-program. Jika dilihat pada sisi lain implementasi merupakan fenomena yang sangat kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran, dan juga sebagai suatu dampak. Implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses, atau sebuah keputusan

maupun tindakan yang mana selanjutnya ditujukan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh lembaga legislatif bias dijalankan. Lalu selanjutnya implementasi juga diartikan dalam konteks keluaran, semisal yang dimaksud disini adalah sejauh mana sebuah tujuan-tujuan yang sudah direncanakan mendapatkan suatu dukungan, yaitu semisal tingkat pengeluaran belanja bagi suatu program.

Pada tingkat abstrasi yang paling tinggi, dampak implementasi mempunyai makna bahwa telah ada suatu perubahan yang mana perubahan itu dapat diukur dalam masalah yang luas yang dikaitkan dengan suatu program, undang-undang public, dan keputusan yudisial. Suatu misal, apakah masalah kemiskinan yang ada sudah dapat ditangani dan berkurang atau masyarakat dapat merasakan lebih nyaman dan aman dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan pada waktu sebelum penetapan program kesejahteraan sosial dan kebijakan pemberantasan kejahatan.

Perlu disadari bahwa dalam melaksanakan implementasi suatu kebijakan tidak selalu berjalan mulus. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik serta guna penyederhanaan pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan. Terdapat banyak model implementasi menurut para ahli, diantaranya model implementasi kebijakan publik menurut Van Metter dan Van Horn (1975), George Edward III (1980), Grindle (1980) dan Masmanian dan Sabatier (1987). Menurut George Edward III dalam Widodo

(2010:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010 :97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

2. Sumberdaya

Teori Edward III dalam Widodo (2010:98) mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Faktor sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan.

a. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan bahwa “probably the most essential resources in implementing policy is staff”. Edward III dalam Widodo (2010:98) menambahkan “no matter how clear and consistent implementation order

are and no matter accurately they are transmitted, if personnel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementing will not effective”

b. Sumberdaya Anggaran

Menurut Teori Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan dalam kesimpulan studinya “budgetary limitation, and citizen opposition limit the acquisition of adequate facilities. This in turn limit the quality of service that implementor can be provide to public”. Edward III juga mengemukakan terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Terbatasnya insentif yang diberikan kepada implementor merupakan penyebab utama gagalnya pelaksanaan program. Terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

c. Sumberdaya Peralatan

Menurut teori Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

d. Sumberdaya Kewenangan

Sumberdaya lain yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kewenangan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:103) menyatakan bahwa: Kewenangan (authority) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan. Oleh karena itu, Edward III dalam Widodo (2010:103), menyatakan bahwa pelaku utama kebijakan harus diberi wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi kewenangannya.

3. Disposisi

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa : jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut

6. Evaluasi Kebijakan

3.1. Pengertian Evaluasi Kebijakan

Evaluasi merupakan salah satu tahapan penting dalam proses kebijakan publik, namun seringkali tahapan ini diabaikan dan hanya berakhir pada tahap implementasi. Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi kebijakan digunakan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Menurut Muhadjir dalam Widodo mengemukakan “Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat “membuahkan hasil”, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan dan/atau target kebijakan publik yang ditentukan”.

Menurut Dunn (2003:608) istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment). Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Evaluasi kebijakan mempunyai sejumlah karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis lainnya. Menurut Dunn (2003:608-609), evaluasi mempunyai sejumlah karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya:

1. Fokus nilai, evaluasi dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai suatu kebijakan dan program. Evaluasi terutama merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau

program dan bukan sekedar usaha mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi. Karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan dapat selalu dipertanyakan, evaluasi mencakup prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri;

2. Interdependensi Fakta Nilai, Tuntutan evaluasi tergantung baik fakta maupun nilai. Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tingkat kinerja yang tertinggi (atau rendah) diperlukan tidak hanya bahwa hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat. Untuk menyatakan demikian harus didukung oleh bukti bahwa hasil-hasil kebijakan secara aktual merupakan konsekuensi dari aksi-aksi yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu. Oleh karena itu pemantauan merupakan prasyarat bagi evaluasi;
3. Orientasi masa kini dan masa lampau, Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokatif, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan. Evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi-aksi dilakukan (ex-post). Rekomendasi yang juga mencakup premis-premis nilai, bersifat prospektif dan dibuat sebelum aksi-aksi (ex-ante);
4. Dualitas Nilai, Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara. Evaluasi sama dengan rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada dapat dianggap sebagai intristik (diperlukan bagi dirinya) atau ekstrinsik (diperlukan karena hal itu mempengaruhi pencapaian tujuan

lain). Nilai-nilai sering ditata di dalam suatu hirarki yang merefleksikan kepentingan relatif dan saling ketergantungan antar tujuan dan sasaran.

3.2.Fungsi dan Tujuan Evaluasi Kebijakan

Sebagai salah satu tahapan dalam proses kebijakan, evaluasi memiliki fungsi dan tujuan. Menurut Wibawa dalam Nugroho, evaluasi kebijakan publik memiliki empat fungsi, yaitu:

a. *Eksplanasi.*

Melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamatinya. Dari evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi, dan aktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan kebijakan.

b. *Kepatuhan.*

Melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya, sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan.

c. *Audit.*

Melalui evaluasi dapat diketahui, apakah *output* benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan.

d. *Akunting.*

Dengan evaluasi dapat diketahui apa akibat sosial-ekonomi dari kebijakan tersebut. Beberapa ahli juga mengemukakan tentang tujuan-tujuan dari evaluasi, Subarsono merinci beberapa tujuan dari evaluasi antara lain sebagai berikut :

- 1) Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan. Melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
- 2) Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan evaluasi juga dapat diketahui derajat diketahui berapa biaya dan manfaat suatu kebijakan.
- 3) Mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan. Salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan.
- 4) Mengukur dampak suatu kebijakan. Pada tahap lebih lanjut, evaluasi ditujukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak positif maupun negatif.
- 5) Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target.
- 6) Sebagai bahan masukan (*input*) untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

Oleh karena itu evaluasi kebijakan, pada prinsipnya digunakan untuk mengevaluasi empat aspek dalam proses kebijakan publik, yaitu “a) proses

pembuatan kebijakan; 2) proses implementasi; 3) konsekuensi kebijakan; 4) efektifitas dampak kebijakan”.

3.3. Pendekatan Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik memiliki tipe dan pendekatan yang beragam dan berbeda, tergantung dari pada tujuan ataupun sudut pandang dari para evaluator yang akan melakukan evaluasi. Dunn membagi pendekatan evaluasi menjadi tiga bagian antara lain :

a. *Evaluasi Semu.*

Evaluasi semu (*Pseudo Evaluation*) adalah pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan, tanpa berusaha untuk menanyakan tentang manfaat atau nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu. Asumsi utama dari evaluasi semu adalah bahwa ukuran tentang manfaat atau nilai merupakan sesuatu yang dapat terbukti sendiri (*self evident*) atau tidak kontroversial.

b. *Evaluasi Formal.*

Evaluasi formal merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan cepat dipercaya mengenai hasil-hasil kebijakan tetapi mengevaluasi hal tersebut atas dasar tujuan program kebijakan yang telah dimumkan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program. Asumsi utama dari evaluasi formal adalah bahwa tujuandan target diumumkan secara formal adalah merupakan ukuran yang tepat untuk manfaat atau nilai kebijakan program.

c. *Evaluasi Keputusan Teoritis.*

Evaluasi keputusan teoritis adalah pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit dinilai oleh berbagai macam pelaku kebijakan. Asumsi dari evaluasi teoritis keputusan adalah bahwa tujuan dan sasaran dari perilaku kebijakan baik yang dinyatakan secara formal maupun secara tersembunyi merupakan ukuran yang layak terhadap manfaat atau nilai kebijakan dan program.

3.4. Kriteria Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik, dalam tahapan pelaksanaannya menggunakan pengembangan beberapa indikator untuk menghindari timbulnya *bias* serta sebagai pedoman ataupun arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang ditetapkan menjadi tolak ukur dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan publik. Nugroho menjelaskan bahwasannya evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. William N. Dunn mengemukakan beberapa kriteria rekomendasi kebijakan yang sama dengan kriteria evaluasi kebijakan, kriteria rekomendasi kebijakan terdiri atas :

- a. Efektifitas (*effectiveness*).

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas, yang

secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

Menurut William N. Dunn menyatakan bahwa : “ Efektivitas (effectiveness) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya”. Jika suatu kebijakan telah dilaksanakan namun ternyata dampaknya tidak mampu memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat, maka bisa dikatakan kebijakan tersebut tidak berhasil. Tetapi juga hasil dari suatu kebijakan yang efektif dalam jangka panjang sehingga membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan Mahmudi mengartikan bahwa efektivitas yang merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

b. Efisiensi (*efficiency*).

Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

Pendapat Markus Zahnd (2006) juga menyebutkan bahwa efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka efisiensi dapat diartikan sebagai suatu standar untuk menilai seberapa besar usaha yang

dilakukan oleh pelaksana suatu kegiatan atau kebijakan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang akan dicapai (Lukman, 2015)

c. Kecukupan (*adequacy*).

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

Dalam kriteria kecukupan, hal ini menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. Kriteria tersebut berkenaan dengan empat tipe masalah (Dunn, 2003) yaitu: 1) Masalah Tipe I. Masalah dalam tipe ini meliputi biaya tetap dan efektifitas yang berubah dari kebijakan. 2) Masalah Tipe II. Masalah pada tipe ini menyangkut efektifitas yang sama dan biaya yang berubah dari kebijakan. 3) Masalah Tipe III. Masalah pada tipe ini menyangkut biaya dan efektifitas yang berubah dari kebijakan. 4) Masalah Tipe IV. Masalah pada tipe ini mengandung biaya sama dan juga efektifitas tetap dari kebijakan. Dari penjelasan tipe-tipe masalah di atas, dapat diketahui bahwa masalah yang terjadi dari suatu kebijakan termasuk pada salah satu dari keempat tipe masalah tersebut. Maka dapat diartikan bahwa sebelum suatu kebijakan itu dirumuskan harus dilakukan analisis masalah yang terjadi di tengah masyarakat sebagai suatu sasaran yang akan dicapai, sehingga bisa dirumuskan cara yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut.

d. Perataan (*equity*).

Erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan, atau pelayanan pendidikan kadang-kadang didistribusikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan erat berhubungan dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan sumber masyarakat.

Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya dan manfaat merata. Kunci dari pemerataan yaitu keadilan atau kewajaran (Herlina, 2009). Dalam melaksanakan suatu kebijakan, keadilan harus menjadi dasar utamanya, dalam arti semua sektor serta semua lapisan masyarakat yang menjadi sasaran dan objek kebijakan harus sama-sama dapat merasakan hasil dari kebijakan tersebut (Lukman, 2015).

e. Responsivitas (*responsiveness*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya – efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan – masih gagal jika

belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

Menurut William N. Dunn, responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu (Dunn, 1999). Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan.

f. Ketepatan (*appropriateness*).

Kriteria evaluasi yang terakhir adalah ketepatan suatu kebijakan terhadap pemecahan masalah yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. William N. Dunn menyatakan bahwa kelayakan (*Appropriateness*) adalah: “Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut” (Dunn, 2003). Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa ketepatan merupakan penilaian suatu tujuan dari sebuah kebijakan yang menjadi solusi dari masalah yang terjadi di tengah-tengah masyarakat sehingga bisa dilihat apakah dapat memecahkan masalah tersebut atau justru menimbulkan masalah yang lain (Lukman, 2015).

7. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan PATEN terdapat syarat substantive yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan.

Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi :

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Standar pelayanan yang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota Daerah masing-masing yaitu :

1. Uraian Tugas Personil Kecamatan. Uraian tugas personil Kecamatan diatur dengan peraturan Bupati/Walikota. Persyaratan teknis meliputi sarana prasarana;

Sarana prasarana meliputi:

- a. Loker/meja pendaftaran.
- b. Tempat pemrosesan berkas.
- c. Tempat pembayaran.
- d. Tempat pembayaran dokumen.
- e. Tempat pengolahan data dan informasi.
- f. Tempat penanganan pengaduan.
- g. Tempat piket.
- h. Ruang tunggu.
- i. Perangkat pendukung lainnya.

Pelaksana teknis meliputi:

- a. Petugas informasi.
- b. Petugas loket/penerima berkas.
- c. Petugas operator komputer.
- d. Petugas pemegang kas.
- e. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Selain itu, Bupati/Walikota juga melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan PATEN, yaitu:

1. Penyelenggaraan sebagian wewenang Bupati/Walikota yang dilimpahkan.
2. Penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
3. Penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Asas-asas tersebut ialah :

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gander, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.

- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Asas-asas tersebut dapat disimpulkan, untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus menyelenggarakan sesuai dengan asas-asas yang telah tertulis dalam undang-undang agar pelayanan berjalan seperti yang diharapkan. Dengan adanya asas-asas tersebut bermaksud tidak adanya penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Kerangka Pikir

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sangatlah penting untuk diperhatikan, karena di Kecamatanlah tempat berlangsungnya dan menjadi pintu masuk yang menghubungkan masyarakat dengan tim penyelenggara PATEN. Tercapainya tujuan dari PATEN yang sudah diatur oleh Pemerintah Bupati Bengkalis haruslah dibarengin dengan teori Edward III yang mencakup empat

indikator dalam implementasinya yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut harus dimonitoring melalui evaluasi kebijakan yang sudah diterapkan dalam kantor camat itu sendiri, agar kualitas pelayanan yang dilaksanakan bisa langsung dirasakan oleh masyarakat, sehingga perlu diketahui sejauh mana implementasi PATEN tersebut diterapkan di kantor camat.

Gambar II.1: Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.



C.Konsep Operasional

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya. Beberapa konsep yang berkaitan dengan penelitian ini yang menjadi variabel penelitian :

1. Implementasi kebijakan dalam penelitian ini adalah pelayanan kebijakan PATEN di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
2. PATEN merupakan program pemerintah dalam melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
3. Kecamatan dalam penelitian ini adalah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagai lokasi penelitian
4. Komunikasi dalam penelitian ini adalah proses penyampaian informasi terkait dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
5. Sumberdaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan dan sumber daya kewenangan terkait dengan kebijakan PATEN di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

6. Disposisi dalam penelitian ini adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan PATEN Kecamatan Pinggir secara sungguh – sungguh.
7. Struktur birokrasi dalam penelitian ini adalah aspek – aspek yang mencakup mengenai pembagian kewenangan serta hubungan antara unit – unit organisasi dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Pinggir.
8. Informan dalam penelitian ini adalah secretariat Kecamatan Pinggir dan petugas pelayanan PATEN di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

D. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1: Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (William Dunn)

Konsep	Variabel	Indikator	Penilaian
Evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa	Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	1. Efektifiktas	1.Tercapainya tujuan 2.Tercapainya hasil 3.Kesesuaian jenis pelayanan

Konsep	Variabel	Indikator	Penilaian
skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Menurut Dunn (2003;608)	Provinsi Riau		
		2. Efisiensi	1.Usaha yang dilakukan 2.Kesuaian waktu 3.Biaya pelayanan
		3. Kecukupan	1.Kemudahan informasi 2.Kemudahan prosedur 3.Kepuasan masyarkat
		4. Perataan	1.Keadilan dalam pelayanan 2.Kesamarataan pelayanan

Konsep	Variabel	Indikator	Penilaian
		5. Responsivitas	1. Daya tanggap 2. Kesesuaian informasi pelayan 3. Pengaduan masyarakat
		6. Ketepatan	1. Dampak kebijakan pelayanan

Sumber Data : Olahan Peneliti 2021





BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertipe deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini berupaya menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan kejadian yang sebenarnya serta menjelaskan topic kajian penelitian yang menjadi focus pembahasan yaitu “Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Menurut Kirl dan Miller, penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya (Moleong, 2012:23).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang beralamat di Jl. Bathin Muajolelo Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Penulis melakukan penelitian di tempat ini karena pelayanan administrasi dapat secara langsung penulis gambarkan dengan objektif.

C. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus dan *puposive sampling*. Untuk Camat, Sekmat dan pegawai kantor menggunakan teknik sensus. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang akan dijadikan sampel relative kecil dan mudah untuk ditemui. Sedangkan masyarakat yang mengurus berkas atau surat di Kecamatan Pinggir menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana penarikan sampel diambil karena pertimbangan tertentu dengan harapan kriteria sampel yang diperoleh benar benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

D. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai antarlain sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan yang telah diwawancarai atau ditemui oleh peneliti. Informasi yang dijadikan data penelitian adalah informasi yang relevan dengan topic bahasan penelitian sehingga akan menjawab permasalahan – permasalahan penelitian yang telah diuraikan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari penyaji data utama. Data tersebut berupa penunjang informasi penelitian agar lebih mencerminkan kondisi sesungguhnya yang terjadi pada lokasi penelitian. Sumber data ini diperoleh dari bahan kepustakaan, dokumen informasi mengenai struktur organisasi, buku dan informasi lainnya yang disajikan di Situs Resmi Kantor Camat Kecamatan Pinggir.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada periode bulan Juni 2021. Penelitian ini dilakukan secara bertahap dari observasi, pengumpulan data, serta dokumentasi dan wawancara dengan beberapa informan yang telah dipilih oleh peneliti sebagai narasumber untuk memperoleh informasi mengenai Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) di Kecamatan Pinggir. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti terhadap narasumber atau informan yang sebelumnya sudah peneliti tetapkan, informan-informan yang nantinya di wawancara adalah informan yang mengetahui adanya Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) di Kecamatan Pinggir. Hal ini dilakukan peneliti dalam rangka untuk memperoleh data yang kuat serta relevan dan memahami berbagai persoalan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

b. Observasi

Teknik ini dimaksud untuk mengetahui sejauh mana Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) di kecamatan Pinggir dan upaya yang dilakukan untuk mengatai hambatan implementasi kebijakan tersebut. Dalam pengamatan ini peneliti di perkuat dengan adanya data-data, baik dalam bentuk tertulis ataupun soft copy yang peneliti dapatkan dari Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) di Kecamatan Pinggir.

c. Dokumentasi

Dokumentasi data yang sudah didapatkan peneliti melalui proses observasi, wawancara dan survey hal ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian yang sedang peneliti lakukan, data yang diperoleh peneliti melalui dokumentasi ini berupa foto, video dan rekaman wawancara dengan informan peneliti, file yang berkaitan dengan adanya informasi Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) di Kecamatan Pinggir.

F. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan ialah model dari Miles and Huberman yakni aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan secara terus menerus pada setiap tahapan peneliti sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Creswell, 2010:45). Adapun teknik tersebut terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

G. Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama tahun 2021 dengan skema jadwal kegiatan penelitian sebagai berikut:

Tabel III.2: Jadwal penelitian

NO	KEGIATAN	Mei				Juni				Juli				Agustus			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Usulan Proposal																
2	Ujian Seminar Proposal																
3	Observasi dan Pengumpulan Data																
4	Analisis Data Penelitian																
5	Ujian Sidang Skripsi																
6	Pengumpulan Laporan																

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas

1. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera dengan luas wilayah semula 30.646,843 Km. dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam, maka luas

wilayah Kabupaten Bengkalis menjadi 11.481,77 Km dengan jumlah Kecamatan sebanyak 13 Kecamatan.

Selanjutnya pada Tahun 2009 berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, Kabupaten Bengkalis menjadi 8 (Delapan) Kecamatan dengan luas wilayah 7.773,93 Km² yang terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Tercatat sebanyak 16 pulau utama disamping pulau-pulau kecil lainnya yang berada diwilayah Kabupaten Bengkalis. Jika dirinci luas wilayah menurut Kecamatan dan dibandingkan dengan luas Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Pinggir merupakan Kecamatan yang terluas yaitu 2.503 Km² (32,20%) Dan Kcamatan yang terkecil adalah Kecamatan Bantan dengan luas 424,4 Km² (5,46%). Jarak terjauh antara Ibukota Kecamatan Mandau yaitu Kelurahan Air Jamban dengan jarak lurus 103 Km. sedangkan jarak terdekat selain Kecamatan Bengkalis adalah Ibukota Kecamatan Bantan, yaitu Desa Selatbaru, dan Ibukota Kecamatan Bukit Batu, yaitu Kelurahan Sungai Pakning dengan jarak lurus 15 Km.

Kabupaten Bengkalis dialiri oleh beberapa sungai, diantara sungai yang ada didaerah ini sangat penting sebagai sarana perhubungan utama dalam perekonomian penduduk yaitu Sungai Siak dengan panjang 300 Km, Sungai Siak Kecil 90 Km dan Sungai Mandau 87 Km, dengan letak geografi dan kondisi Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari pulau-pulau disekitar Selat Melaka dan darat Sumatera serta beberapa sehingga mempengaruhi kondisi iklim. Iklim tersebut terdiri dari musim panas dan kemarau, kemarau yang terjadi pada bulan Febuari-September sedangkan musim hujan terjadi pada bulan September-Januari.

Berdasarkan jumlah penduduk dan luas masing-masing Kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis, serta berpedoman kepada jumlah perizinan yang ada untuk bangunan rumah tempat tinggal, maka dapat digambarkan bahwa Kecamatan yang memiliki luas wilayah < 1.000 Km² belum tentu memiliki jumlah bangunan rumah tempat tinggal yang besar pula dibandingkan dengan Kecamatan yang memiliki luas wilayah < 1.000 Km². Hal ini terjadi dikarenakan perbedaan pusat perkembangan, kegiatan aktivitas ekonomi, konsentrasi perpindahan penduduk ke suatu wilayah tertentu dan berbagai factor lainnya yang turut mempengaruhi.

Secara Administrasi Pemerintah, Kabupaten Bengkalis terbagi dalam 11 Kecamatan, 102 Kelurahan/Desa dengan luas wilayah 7.793,93 Km. tercatat jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis 498.335 jiwa dengan sifatnya yang hedrogen mayonitas penduduknya adalah penganut agama Islam Disamping suku Melayu yang merupakan mayonitas tinggal di Desa Pedekik, Wonosari, suku Bugis, suku Batak, etnis Tionghoa dan sebgainya Bengkalis sebagai Ibukota kabupaten dikenal juga dengan julukan Kota Terubuk, karena daerah ini adalah penghasil telur ikan Terubuk. Yang sangat disukai masyarakat karena rasanya yang amat Lezat dan tentu saja meyebabkan harga telur ikan Terubuk menjdi amat mahal Kota lainnya adalah Duri sebagai baerah menghasikan minyak. Di bawah ini nama-nama 11 Kecamatan yang ada dikabupaten Bengkalis yaitu:

Tabel IV.1 Luas Wilayah Kabupaten Bengkalis

No	Nama Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)
1	Mandau	372,5
2	Pinggir	811,46
3	Bukit Batu	526,62
4	Siak Kecil	957,95
5	Rupat	1,136,31

6	Rupat Utara	378,68
7	Bengkalis	462,24
8	Bantan	424,40
9	Bathin Solapan	855,62
10	Talang Muandau	1,244,71
11	Bandar Laksamana	1,237,70
Total		8,426,48

Sumber Data BPS, 2019

2. Gambaran Umum Kecamatan Pinggir

Kecamatan Pinggir merupakan pemekaran dari Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Pinggir diresmikan tepatnya pada tanggal 24 Oktober 2003. Sebelum menjadi kecamatan pusat pemerintahan terletak di Duri, berdasarkan PP No.129 Tahun 2000 ada beberapa tujuan dibentuknya sebuah daerah baru atau dilakukannya pemekaran daerah. Tujuan tersebut diantaranya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, meningkatkan pelayanan masyarakat, mempercepat pertumbuhan demokrasi, mempercepat pelaksanaan pembangunan ekonomi daerah, mempercepat pengelolaan potensi daerah, meningkatkan keamanan dan ketertiban, meningkatkan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dengan menjadi daerah otonom maka pelayanan masyarakat menjadi lebih dekat dan memiliki anggaran yang dikelola sendiri yang dapat digunakan wilayah tersebut.

Pemekaran Kecamatan Pinggir membuka lapangan kerja, serta pembangunan infrastruktur lainnya, terbentuknya otonomi daerah akan menyebabkan tumbuh dan berkembangnya pusat-pusat pertumbuhan ekonomi. Karena semakin dekatnya pusat pemerintahan daerah dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

2.1. Letak Geografis

Kecamatan Pinggir merupakan salah satu kecamatan yang termasuk di dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Pinggir terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis nomor 01 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Siak Kecil yang berasal dari sebagian wilayah Kecamatan Mandau. Secara geografis, kecamatan pinggir berbatasan dengan : a. Sebelah Utara dengan kecamatan Bukit Batu b. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Siak c. Sebelah timur dengan Kabupaten Siak d. Sebelah Barat dengan Kecamatan Mandau Berdasarkan data dari BPN Kabupaten Bengkalis, luas wilayah Kecamatan Pinggir adalah 2503 KM² dengan desa terluas adalah desa Muara Basung seluas 378,00 atau sebesar 15,10 % dari luas Kecamatan Pinggir keseluruhannya. Secara geografis Kecamatan Pinggir terletak antara 100 % /01'10'11,0" Lintang Utara sampai 1'15'07,5" Bujur Timur. Kecamatan pinggir melakukan pemekaran desa pada tahun 2014 sebanyak 6 desa yaitu Desa Buluh Apo, Desa Sungai Meranti, Desa Pangkalan Libut, Desa Tasik Serai Barat, Desa Tasik Tebing Serai, Desa Koto Pait Beringin, Kecamatan Pinggir terdiri dari 17 desa dan 2 kelurahan, sehingga menjadi 19 Desa/Kelurahan dengan ibu kota kecamatan terletak di Pinggir.

Tabel IV.2 Kelurahan yang ada di Kecamatan Pinggir

No	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah
1	Kelurahan Balai Raja	46 KM
2	Kelurahan Titian Antui	37 KM
3	Desa Pinggir	287 KM
4	Desa Muara Basung	378 KM
5	Desa Beringin	250 KM
6	Desa Balai Pungut	180 KM
7	Desa Melibur	245 KM
8	Desa Kuala Penaso	139 KM
9	Desa Semunai	220 KM

10	Desa Tengganau	260 KM
11	Desa Serai Wangi	01 KM
12	Desa Tasik Serai	370 KM
13	Desa Tarik Serai Timur	90 KM
14	Desa Buluh Apo	-
15	Desa Sungai Meranti	-
16	Desa Pangkalan Libut	-
17	Desa Tasik Serai Barat	-
18	Desa Tasik Tebing Tinggi Serai	-
19	Desa Koto Pait Beringin	-
Jumlah		2503 KM²

Sumber Data : Monografi Kecamatan Pinggir Desember 2013

2.2. Kondisi Geografis

Sebagian wilayah yang terdiri dari dataran rendah yang ketinggiannya berada rata-rata antara 0-25 M di atas permukaan laut. Daerah Kecamatan Pinggir beriklim tropis dengan suhu udara maksimum 31 0c dan suhu minimum 25 0c jumlah hari dengan curah hujan yang terbanyak di Kecamatan Pinggir 145 hari dengan banyaknya curah hujan sebesar 2,760 M2/th. Bentuk wilayah Kecamatan Pinggir datar sampai berombak sebanyak 86 % berombak sampai berbukit sebanyak 14 %. Kecamatan pinggir sebagai daerah yang memiliki peranan penting untuk dapat ikut serta menunjang pertumbuhan serta pengembangan daerah, dalam industri yang sejalan dengan perkembangan ekonomi daerah serta potensi sumber daya alam yang dimiliki oleh daerah ini. Selanjutnya memberikan suatu pengaruh yang cukup besar terhadap perekonomian daerah, terutama sekali adalah adanya suatu perkembangan ekonomi daerah-daerah atau desa yang mengikuti gerak perekonomian Kecamatan Pinggir.

2.3. Keadaan Penduduk Serta Perkembangannya

Kecamatan Pinggir yang mempunyai luas wilayah lebih kurang 2503 KM² memiliki jumlah penduduk sebanyak 86.027 jiwa dengan jumlah laki-laki

sebanyak 44.845 orang dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 41.182 orang. Penduduk merupakan unsur terpenting dalam kegiatan ekonomi dan usaha untuk membangun perekonomian, dengan demikian masalah penduduk sangat erat hubungannya dengan pembangunan ekonomi. Penduduk merupakan sumber utama terciptanya tenaga kerja yang merupakan salah satu faktor yang harus ditingkatkan dan dikembangkan dalam perekonomian suatu bangsa. Untuk mendorong percepatan gerak pertumbuhan ekonomi daerah serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi, sosial, budaya dan pemerataan hasil-hasil pembangunan yang terdapat pada sektor-sektor perkebunan, pertanian, perdagangan, jasa-jasa perhubungan, dan hasil-hasil hutan dari daerah sekitar Kecamatan Pinggir.

Tabel IV.3 Persentase Penduduk Menurut Mata Pencaharian

No	Mata Pencaharian	Persentase
1	Pertanian	16,80%
2	Perkebunan	60,49 %
3	Peternakan	2,31 %
4	Perikanan	4,33 %
5	Kehutanan	0,01 %
6	Industri	3,81 %
7	Perdagangan dan Akomodasi	2,87 %
8	Jasa - jasa	1,03 %
9	Pegawai Negeri Sipil	1,14 %
10	Tenaga Honorer	1,88 %
11	TNI/POLRI	0,05 %
12	Lainnya	5,28 %
Jumlah		100 %

Sumber Data : Monografi Kecamatan Pinggir Desember 2013

Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa sebagian besar mata pencaharian penduduk di Kecamatan Pinggir adalah dibidang perekebunan sebanyak 60,49 % dan dibidang pertanian sebesar 16,80 % dan mata pencaharian terendah dibidang kehutanan, dibidang perkebunan kelapa sawit dan karet penduduk Kecamatan

Pinggir mampu mencukupi kebutuhan kehidupan dan pendapatan perkapita. Mayoritas penduduk di Kecamatan Pinggir memeluk agama islam, namun ada juga yang memeluk agama lain dengan komposisi sebagai berikut :

Tabel IV. 4. Jumlah Penduduk Pemeluk Agama di Kecamatan Pinggir

No	Agama	Jumlah Penduduk
1	Islam	60,154
2	Katolik	2,374
3	Kristen Protestan	23,148
4	Budha	120
5	Hindu	9
6	Lainnya	222
Jumlah		86,027

Dengan adanya tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk pemeluk agama islam sebanyak 60.154 di ikuti dengan pemeluk agama kristen protestan sebanyak 23.148 hal ini menunjukkan adanya keanekaragaman dan kehidupan sosial yang merata di Kecamatan Pinggir.

2.4. Ekonomi dan Pendidikan

Pada dasarnya Kecamatan Pinggir yang mempunyai kedudukan wilayah strategis merupakan salah satu sumber pendapatan perekonomian yang besar untuk kabupaten bengkalis, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya perusahaan-perusahaan industri yang berdiri dan mengelola sumber daya alam yang ada di kecamatan pinggir, juga potensi perkebunan kelapa sawit yang merupakan sumber utama mata pencaharian penduduk di Kecamatan Pinggir yang menunjang perekonomian serta pendapatan daerah tersebut. Mata pencaharian yang lainnya seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), POLRI, Buruh atau jasa, perdagangan dan lain-lain. Sementara itu pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan menentukan dalam gerak pembangunan dan serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap ketaatan akan peraturan dan ketentuan yang berlaku di

masyarakat. Dalam bidang pendidikan, di Kecamatan Pinggir dapat dikatakan cukup mulai dari taman kanak-kanak sampai pendidikan tingkat atas baik negeri ataupun swasta, dan jumlah penduduk menurut pendidikan juga sudah ada beberapa yang mendapatkan gelar sarjana, dengan adanya fasilitas ini akan dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia yang berpotensi dalam meningkatkan ekonomi Kecamatan Pinggir. Adapun jumlah penduduk menurut pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel IV.5. Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	Belum Sekolah	15,561
2	SD/Sederajat	19,150
3	SLTP/Sederajat	9,046
4	SLTA/Sederajat	4,030
5	Akademi /Sederajat	980
6	Perguruan Tinggi Sederajat (S1)	410
7	Magister (S2)	14
8	Doktor (S3)	-

Sumber Data : Monografi Kecamatan Pinggir Desember 2013

Dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat maka perlunya instansi/lembaga pemerintah dalam kegiatan dengan pelaksanaan pembangunan pemerintah dan kemasyarakatan. Untuk mendukung perkembangan dan kemajuan penduduk di Kecamatan Pinggir maka ada beberapa instansi pemerintahan vertikal maupun perusahaan yang berdiri dan melaksanakan kegiatan tugas maupun usahanya di Kecamatan Pinggir. Adapun instansi vertikal dan perusahaan itu antara lain,

Tabel IV. 6. Nama Instansi Vertical dan Perusahaan

No	Nama Instansi Vertical dan Perusahaan	Jenis Instansi
----	---------------------------------------	----------------

No	Nama Instansi Vertical dan Perusahaan	Jenis Instansi
1	Polsek Pinggir	Ins. Vertikal
2	Kantor Urusan Agama Pinggir	Ins. Vertikal
3	Bank Rakyat Indonesia Pinggir	Bank
4	Bank Riau Pinggir	Bank
5	Bank Mandiri	Perusahaan
6	PT. KOJO	Perusahaan
7	PT. Haliburton	Perusahaan
8	PT. Scumberger	Perusahaan
9	PT. Adei	Perusahaan
10	PT. Arara Abadi	Perusahaan
11	PT. Murini Sam-Sam	Perusahaan
12	PT. Rumuindo	Perusahaan
13	PT. Mass	Perusahaan
14	PT. Baker Huges	Perusahaan
15	PT. BRI Unit Pinggir	Bank
16	PT. Sawit Anugerah Sejahtera	Perusahaan
17	PT. Cahaya Riau	Perusahaan

Sumber Data : Data Kecamatan Pinggir Tahun 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa banyaknya perusahaan yang berada di Kecamatan Pinggir menunjukkan daerah ini memiliki potensi sumber daya alam yang sangat membantu untuk menunjang kemajuan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Hampir dari semua perusahaan yang ada bergerak dalam industri pengolahan minyak, baik itu minyak mentah dari hasil pengeboran maupun sumber minyak dari hasil perkebunan kelapa sawit.

B. Struktur Organisasi

Pengorganisasian suatu unit kerja sangatlah penting untk kelancaran pelaksanaan rencana dan program kerja. Oleh karena itu pengorganisasian kerja merupakan pengaturan dan pembagian kerja yang ada pada organisasi itu, dimana dengan adanya pembagian kerja akan memudahkan pelaksanaan pertanggungjawaban atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

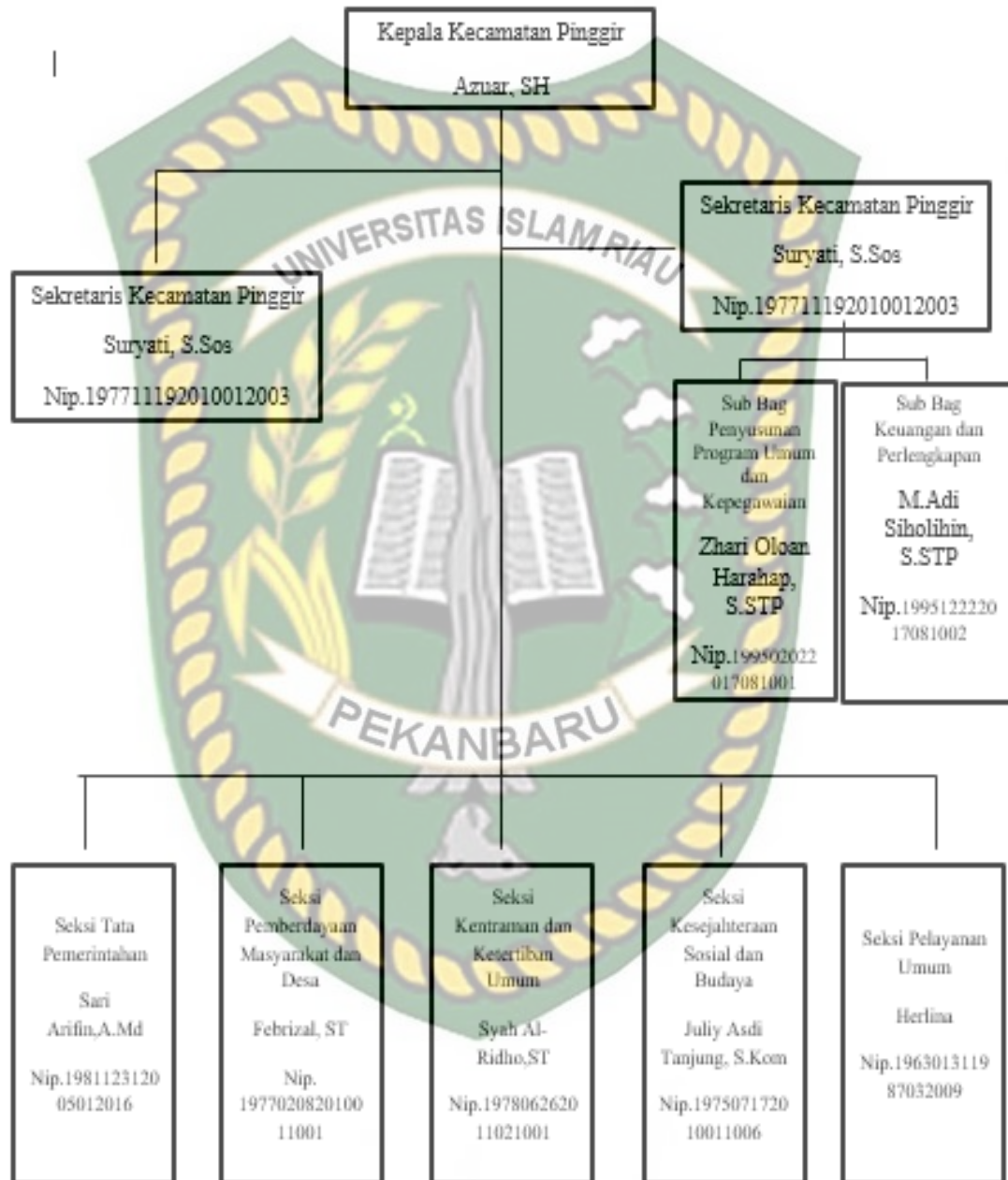
Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerjasama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungan yang serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Disini pemimpin memberikan wewenang kepada beberapa pegawainya yang masing-masing membawahi staf sendiri — sendiri sesuai dengan bidang pekerjaannya, dan staff yang diberi tugas bertanggung jawab kepada atasannya secara langsung. Struktur organisasi tertinggi dipegang oleh oleh Camat, yang dimana tugasnya dibantu oleh Sekretaris Kecamatan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pinggir



Sumber : Kantor Kecamatan Pinggir, 2021

C. Fungsi dan Tugas Organisasi

Kantor Camat Kecamatan Pinggir mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dibidang Pelayanan kepada masyarakat .Adapun tugas pokok, fungsi Kecamatan Pinggir yang sudah diatur dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 sebagai berikut :

1. Kepala Camat

Kepala Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati, sesuai karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pelimpahan kewenangan pemerintah sebagaimana dimaksud di atur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati. Sebagian tugas Camat sebagaimana dimaksud dapat dilimpahkan kepada lurah.

Adapun tugas lengkap dari kepala camat sebagai berikut :

- a) Melaksanakan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan
- b) Melakukan pembinaan terhadap pemerintahan Desa dan Kelurahan
- c) Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan dan pembinaan sosial politik dalam negeri
- d) Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan
- e) Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perkonomian, produksi serta pembinaan sosial

- f) Pembinaan pembangunan masyarakat Desa yang meliputi pembinaan sarana dan prasarana perkonomian, produksi dan pembinaan pembangunan pada umumnya serta pembinaan lingkungan hidup
- g) Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Camat yang dipimpin oleh seorang sekretariat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada camat. Sekretaris kecamatan mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan memberikan pelayanan pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur kecamatan.

Adapun tugas lengkap dari sekretaris camat sebagai berikut :

- a) Penyusunan rencana, pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaanya
- b) Pelaksanaan urusan administrasi
- c) Pelaksanaan urusan umum dan perlengkapan
- d) Penyelenggaraan urusan tata usaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga
- e) Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- f) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya

3. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi pemerintahan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada camat dan bertugas membantu camat dalam menyampaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan

Adapun tugas lengkap dari Seksi Pemerintahan sebagai berikut :

- a) Penyusunan program dan petunjuk teknis pemerintahan umum dilingkungan Kecamatan
- b) Penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembinaan Desa atau Kelurahan
- c) Pengadministrasian kependudukan di wilayah Kecamatan
- d) Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- e) Melaksanakan tugas kordinasi lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya

4. Seksi Trantib dan Pol PP

Seksi Trantib dan Pol PP, kepala seksi yang berada di bawah camat dan bertanggungjawab kepada camat dan bertugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban.

Adapun tugas lengkap dari Seksi Trantib dan Pol PP sebagai berikut :

- a) Penyusunan program dan petunjuk teknis pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan

- b) Pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan
- c) Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait, lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- d) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya

5. Seksi Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Seksi Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, kepala seksi yang berada di bawah camat dan bertanggungjawab kepada camat.

Adapun tugas lengkap dari Seksi Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai berikut :

- a) Penyusunan program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian dan produksi
- b) Penyusunan program, pembinaan pembangunan dan pembinaan lingkungan hidup
- c) Melakukan koordinasi dengan seksi lainnya untuk kelancaran tugas
- d) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Identitas responden memberikan interpretasi terhadap objektivitas dari penelitian mengenai “Evaluasi Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau”. Deskripsi responden pada penelitian ini terdiri dari 10 orang dimana ada Kepala Camat, sekretaris Camat, pegawai PATEN tiga orang dan masyarakat berjumlah lima orang yang telah mengurus berkas di kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Identitas responden ini dibagi menjadi empat bagian yang terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pekerjaan dan tingkat pendidikan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui informasi apa saja yang diketahui oleh pegawai dan masyarakat terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian ini.

Kuisiner yang diajukan oleh peneliti, semua sudah dijawab oleh pegawai dan masyarakat sehingga peneliti dapat melanjutkan dan mengolah data secara kuantitatif yang akan dijelaskan dalam bentuk tabel dan data kualitatif dijelaskan dengan rinci dalam bentuk kalimat. Berikut terlampir identitas responden menurut umur, jenis kelamin, tingkat pekerjaan dan tingkat pendidikan.

1. Identitas Informan Menurut Kelompok Umur

Umur merupakan aspek yang penting dalam mengukur tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil suatu keputusan apa yang harus dilakukan atau tidak melakukan suatu hal. Deskripsi identitas responden menurut kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.1. Identitas Informan Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
	23 - 27	3	30.00%
	35-40	7	70.00%
TOTAL		10	100.00%

Sumber Data : Olahan peneliti 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kategori umur 23 – 27 tahun sebesar 30% dimana ada tiga orang diantaranya pegawai yang bekerja dibidang PATEN di kantor Kecamatan Pinggir, kategori 35 – 40 sebesar 70% tahun diantaranya Kepala camat berusia 40 tahun, Sekretaris camat berusia 38 tahun, dua masyarakat berusia 38 tahun, dan satu masyarakat berusia 35 tahun, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua responden terlibat dalam mengurus proses administrasi dengan PATEN di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

2. Identitas Informan Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah laki – laki dan perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden dalam melaksanakan pekerjaannya. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dengan tabel berikut :

Tabel V.2. Identitas Informan Menurut Kelompok Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
	Laki -laki	2	20.00%
	Perempuan	8	80.00%

TOTAL	10	100.00%
-------	----	---------

Sumber Data : Olahan peneliti 2021

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden berjenis laki – laki ada dua orang sebesar 20% dimana diantaranya Kepala camat dan KASIH dan responden berjenis perempuan ada delapan orang sebesar 80% dimana diantaranya ada sekretaris camat, dua pegawai dan lima masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak terlibat dalam mengurus administrasi adalah perempuan.

3. Identitas Informan Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam mendukung seseorang dalam berperilaku dalam kehidupan sehari- hari. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin matang pola pikir dalam mengambil suatu kebijakan dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3. Identitas Informan Menurut Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	7	70.00%
2	Sarjana	3	30.00%
TOTAL		10	100.00%

Sumber Data : Olahan peneliti 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA ada berjumlah 7 orang sebesar 70% yang diantaranya tiga orang pegawai PATEN dan empat orang diantaranya masyarakat. Akan tetapi dua orang pegawai PATEN ini sedang dalam menjalani kuliah di semester lima dan semester tujuh, dan untuk pendidikan sarjana ada tiga orang sebesar 30%

dimana dua orang pegawai PATEN tersebut kepala camat dan sekretaris camat dan satu orang lagi masyarakat, sehingga dapat disimpulkan dalam responden penelitian ini yang paling banyak tingkat pendidikannya yaitu SMA. Hal ini juga dibuktikan dengan data monografi Kecamatan Pinggir dimana pendidikan yang paling banyak adalah SMA.

4. Identitas Informan Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan ini bertujuan untuk menggambarkan dan menguraikan bagaimana waktu yang dihabiskan responden dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat dengan tabel berikut :

Tabel V.4. Identitas Informan Menurut Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai	6	60.00%
2	Ibu Rumah Tangga	4	40.00%
TOTAL		10	100.00%

Sumber Data : Olahan peneliti 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa enam orang mempunyai jenis pekerjaan sebesar 60% sebagai pegawai dimana lima orang pegawai tersebut pegawai PATEN yang bekerja di kantor Kecamatan Pinggir dan satunya masyarakat yang bekerja di perusahaan swasta, sedangkan untuk jenis pekerjaan ibu rumah tangga berjumlah empat orang sebesar 40% dimana empat orang tersebut adalah masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan jenis pekerjaan yang sering datang ke kantor camat adalah pekerjaan ibu rumah tangga dimana pekerjaan ibu rumah tangga ini mempunyai waktu yang lebih fleksibel dalam mengurus sesuatu.

B. Evaluasi dalam Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pinggir yang beralamat di jalan Batin Muajolelo Kecamatan Pinggir pada bulan Juli 2021. Penulis akan menyajikan data - data dari hasil pengamatan dan penelitian yang diperoleh melalui proses wawancara tentang Evaluasi Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti mempunyai beberapa tahapan yang harus peneliti lakukan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan penelitian yaitu pengumpulan berbagai macam dokumen dan peraturan-peraturan terkait seputar PATEN di Kecamatan Pinggir. Setelah itu, peneliti melakukan wawancara kepada informan untuk mengetahui lebih dalam lagi program PATEN yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Pinggir dan menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Pertanyaan yang peneliti ajukan kepada informan merupakan daftar pertanyaan yang telah dirancang oleh peneliti sebelumnya.

Setelah peneliti melakukan penelitian dan melakukan wawancara dengan beberapa informan, maka dapat diperoleh informasi tentang beberapa faktor yang menjadi fokus penelitian dalam Evaluasi Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir. Adapun hal -hal yang dibahas dalam penelitian ini yaitu teori evaluasi menurut William Dunn dimana ada enam indikator seperti Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Responsivitas, dan Ketepatan.

1. EFEKTIVITAS

Efektivitas berkenaan dengan alternatif untuk meningkatkan atau mencapai hasil yang diharapkan dari diadakan tujuan tersebut. Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Pinggir tergolong cukup berjalan baik.

a. Tercapainya tujuan

Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pinggir sudah tercapai tujuannya. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat lebih mudah untuk mengurus administrasi pada satu pintu saja.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat di Kecamatan Pinggir :

“Tujuan dari PATEN ini sudah kami sosialisasikan kepada masyarakat. Bukan hanya kepada masyarakat saja kami sosialisasikan akan tetapi kepada pelaksana PATEN itu sendiri. Sosialisasi tidak hanya sekali dilakukan akan tetapi ketika ada pergantian pegawai baru kami sosialisasikan kembali, dan pasti agar tujuan dari PATEN itu tercapai dan kami juga beri pemahaman kepada masyarakat tujuan paten ini untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan perizinan dan non perizinan”

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan KASI Pemerintahan dan Pelayanan menyatakan bahwa :

“Sosialisasinya dijalankan, kami juga memberikan informasi kepada masyarakat terkait alur kerjanya dan syarat apa saja yang dibawa dalam mengurus berkas”.

Berdasarkan observasi dari peneliti ini adalah efektivitas merupakan hal yang penting, dalam pelaksanaan PATEN ini. sosialisasi diawal baik itu ke masyarakat maupun pegawai pelaksana PATEN merupakan kunci kesuksesan berjalannya program PATEN dengan baik, karena berjalannya suatu program dengan baik dilakukan dengan sosialisasi yang baik pula. Melalui sosialisasi ini masyarakat menjadi mudah untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan PATEN dan juga mempermudah dalam menyelesaikan prosedur yang ditetapkan, dikarenakan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jika sudah diberitahu atau diinformasikan diawal masyarakat terkait proses administrasi perizinan dan non perizinan maka proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelaksana PATEN dan masyarakat menjadi lebih mudah karena sebelum pergi ke kantor CAMAT, masyarakat sudah mengetahui berkas apa saja yang dibawa.

Proses mekanisme atau alur pelaksanaan PATEN dapat dilihat di Gambar I.1 dimana masyarakat datang kemudian mengisi buku tamu dan diarahkan ke loket administrasi, dimana masyarakat akan disambut kembali oleh pegawai administrasi disana dan pegawai administrasi mengecek kembali berkas yang dibawa oleh masyarakat. Jika berkas lengkap maka masyarakat menunggu konfirmasi dari petugas administrasi.

b. Tercapainya hasil

Terlihat jelas bahwa hasil dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir cukup membuat masyarakat puas. Berikut hasil petikan wawancara peneliti dengan Sekretaris Kecamatan :

“Hasil PATEN tersebut terlihat jelas ya, masyarakat jadi tidak bolak balik mengurus proses administrasinya mereka. Masyarakat hanya menunggu konfirmasi dari petugas administrasi saja. PATEN kan satu pintu, jadi mempermudah dan memperpendek alur dari proses administrasi mereka”

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Pinggir.

“Hasilnya membuat kita cukup senang ya, karena administrasi yang kita urus anyu lewat satu pintu. Tidak dioper kesana kemari”.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat diartikan hasil dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan yang ada di Kecamatan Pinggir adalah meningkatnya kualitas pelayanan yang dimana prosedur pelayanan yang dilakukan di satu tempat yaitu loket pelayanan/loket administrasi, kemudian masyarakat yang melakukan pelayanan hanya tinggal menunggu berkas mereka di kerjakan dan selesai tanpa harus melakukannya sendiri karena berkas tersebut di proses oleh petugas pelayanan dan petugas pelayanan tentunya menjadi lebih respon dan cepat dalam melakukan pelayanan.

c. Kesesuaian Jenis Pelayanan

Kesesuaian jenis pelayanan ini berhubungan dengan syarat-syarat apa saja yang diurus oleh masyarakat. Jenis pelayanan di Kecamatan Pinggir ini sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berikut hasil petikan wawancara peneliti dengan Sekretaris Kecamatan :

“Jenis pelayanan disini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sudah jelas informasi yang kami jelaskan, syarat – syarat berkas juga sudah sesuai tidak ada yang yang menyimpang dari SOP”.

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan KASI Pemerintahan dan Pelayanan menyatakan bahwa :

“Semua jenis pelayanan baik perizinan dan non perizinan sudah disesuaikan dengan SOP disini, tidak ada yang bercampur, dan disini jenis pelayanannya cukup lengkap sehingga masyarakat mudah terlayani disini”.

Berdasarkan observasi dari peneliti adalah sudah tersistem secara teratur dan sudah digolongkan apa saja yang termaksud jenis pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Jenis pelayanan disini juag sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun jenis pelayanan perizinan yang ada di kantor Kecamatan Pinggir adalah Surat pernyataan ganti rugi tanah, Surat Izin tempat usaha, Permohonan izin reklame, Permohonan surat izin berkantor, Permohona izin gangguan, Permohonan mendirikan bangunan, Surat izin perdagangan, Tanda daftar perusahaan, dan Tanda daftar industri. Sedangkan pelayanan non perizinan mencakup Legalisir KTP dan KK, Surat keterangan tidak mampu, Surat keterangan ahli waris, Surat keterangan bukan PNS, Rekomendasi pengajuan surat penelitian magang, Pengajuan permohonan pengesahan SKCK, Rekomendasi pengajuan sekolah, dan Pengajuan pengesahan proposal.

2. EFISIENSI

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan atau dibutuhkan untuk meningkatkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pinggir dapat dilihat dengan ketrampilan dan keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai yang turut andil dalam melaksanakan PATEN ini.

a. Usaha yang dilakukan

Untuk mencapai tujuan dan mendapatkan hasil yang memuaskan tentu Kepala Kecamatan Pinggir, Sekretaris Kecamatan, pegawai pelaksana PATEN ataupun pihak yang mendukung terlaksananya PATEN ini mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan kepada masyarakat

Berikut petikan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat di Kecamatan Pinggir :

“Kami tetap mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan kami. Usaha yang bisa kami lakukan salah satunya, kami mampu menyediakan fasilitas yang lengkap baik untuk pegawai pelaksana maupun masyarakat.”

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan KASI Pemerintahan dan Pelayanan berpendapat sama dengan yang diinformasikan Sekretaris Camat bahwa :

“Usaha yang secara langsung kami berikan adalah menyambut baik masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Pinggir dan berusaha menjelaskan kepada masyarakat terkait informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat”.

Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Pinggir, masyarakat menyatakan bahwa :

“Usaha yang dilakukan para pegawai disini kurang baik, walaupun kami datang tidak ada petugas yang berdiri di depan menyambut kami, kami secara mandiri mendatangi secara langsung petugas administrasinya, dan disitu baru disambut baik oleh pegawai disana. Di kantor Kecamatan juga fasilitasnya baik, jadi jika kami menunggu berkas kami merasa nyaman”.

Berdasarkan observasi dari peneliti adalah usaha yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Pinggir sudah memadai. Ada dua hal utama yang diusahakan kantor Kecamatan Pinggir dalam melayani masyarakat yaitu usaha terkait fasilitas yang mendukung dan keramahan pegawai. Dilihat dari fasilitas yang disediakan oleh kantor Kecamatan Pinggir mencakup adanya ruang tunggu yang nyaman (full AC), Televisi, komputer, printer, tempat duduk yang banyak dengan adanya simbol pembatasan duduk dengan jarak dekat, handsanitizer di ruang tunggu, sabun pencuci tangan dan air bersih didepan kantor camat, sehingga membuat nyaman masyarakat dalam menunggu proses antrian dalam menunggu berkas.

b. Kesesuaian Waktu

Waktu pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jangka waktu untuk menyelesaikan dalam membuat atau mengurus Surat Izin Tempat Usaha di kantor Kecamatan Pinggir. Standar pelayanan Perizinan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam mengurus Surat Izin Tempat Usaha waktu yang diperlukan hanya tujuh hari kerja.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat di Kecamatan Pinggir :

“Kita pasti memberikan pelayanan yang tepat waktu, pelayanan sesuai jam operasional bekerja dari senin sampai jumat dan kantor ini tutup di jam 16.00 sore. Jika masyarakat datang sesuai dengan dijam operasional kami, kami pastiakan masyarakat terlayani dengan baik”.

Kemudian peneliti mewawancarai salah satu pegawai pelaksana PATEN Kecamatan Pinggir :

“Pengurusan surat izin tempat usaha ini sudah berjalan dengan baik, jika masyarakat datang dengan membawa syarat lengkap maka dalam tujuh hari tersebut sudah ada nomor terbit usahanya, akan tetapi jika masyarakat membawa berkas dengan tidak lengkap maka pasti akan lewat dari tujuh hari tersebut. Kuncinya dalam berkas lengkap”.

Selain peneliti mewawancarai Sekretaris Camat, pegawai pelaksana PATEN, peneliti juga mewawancarai masyarakat yang pernah mengurus Surat Izin Tempat Usaha :

“agak lama prosesnya untuk mengurus surat izin tempat usaha, saya kurang tau dimana lamanya. Saya juga pernah datang di jam 08, sengaja datang cepat karena takut ada yang mengantri, pegawainya belum datang”.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, peneliti melihat bahwa informasi yang didapat antara Sekretaris Camat dan pegawai pelaksana PATEN berbanding terbalik dengan informasi yang dijelaskan masyarakat kepada peneliti. Akan tetapi memang fakta dilapangan dilihat dari segi jam operasional pelayanan, dimana Senin sampai Jumat dibuka dari jam 08.00, pegawai pelaksana PATEN belum ada ditempat. Hal ini terlihat bahwa belum adanya kesadaran diri dan komitmen untuk

datang secara tepat waktu dan ini didukung juga belum adanya sanksi yang tegas untuk pegawai yang kurang disiplin datang ke kantor.

Kesesuaian waktu dalam hal penyelesaian administrasi disini terlihat kurang tepat dimana masih ada masyarakat yang mengurus berkas Surat Izin Tempat Usaha tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan fakta dilapangan masyarakat yang sudah pernah mengurus Surat Izin Tempat Usaha selesai pengurusan administrasinya dikantor Kecamatan 10 sampai 15 hari.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir sudah ditentukan sebelumnya oleh kantor Kecamatan Pinggir sendiri.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat di Kecamatan Pinggir :

“saya selalu menegaskan kepada pegawai pelaksana PATEN, bahwa dalam masyarakat mengurus proses administrasi baik itu administrasi perizinan maupun non perizinan tidak ada dipungut biaya sepersen pun ke masyarakat”.

Kemudian peneliti mewawancarai salah satu pegawai pelaksana PATEN Kecamatan Pinggir :

“Disini tidak ada meminta biaya apapun untuk mengurus biaya administrasi Surat Izin Tempat Usaha, karena sudah diatur dalam SOP. Jadi kami juga tidak berani meminta ke masyarakat”.

Selain peneliti mewawancarai Sekretaris Camat, pegawai pelaksana PATEN, peneliti juga mewawancarai masyarakat yang pernah mengurus Surat Izin Tempat Usaha :

“Mereka tidak ada meminta biaya apapun ke kami ya, karena kami juga sudah diinformasikan oleh Kepala Camat untuk mengurus apapun dikantor Kecamatan, kami tidak mengeluarkan biaya apapun, semuanya gratis”.

Berdasarkan observasi penelitian, peneliti melihat bahwa untuk biaya pelayanan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir sudah terlaksana dengan SOP yang berlaku. Hal ini terkait informasi biaya pelayanan dan kesesuaian pelayanan sudah di tempel di mading ataupun di dinding informasi kantor Kecamatan Pinggir secara transparan sehingga masyarakat dengan mudah untuk melihat informasi yang ada dikantor Kecamatan Pinggir.

3. KECUKUPAN

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, kesempatan dan nilai yang menumbuhkan adanya masalah ataupun kendala. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan.

a. Kemudahan Informasi

Kemudahan informasi ini dimaksudkan sejauh mana informasi tersebut mudah didapatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan KASI Pemerintahan dan Pelayanan menyatakan bahwa :

“Memang di kantor Kecamatan Pinggir itu sendiri belum ada petugas informasi akan tetapi dari tim kami sudah membuat bagan dan mendeskripsikan secara jelas terkait syarat – syarat apa saja yang dibutuhkan dan yang harus dilengkapi masyarakat, jadi masyarakat tinggal melihat di papan yang sudah ditempel”

Kemudian berdasarkan wawancara masyarakat yang mengurus administrasi juga menambahkan keterangan bahwa :

“Saya selaku masyarakat yang baru pertama kali mengurus berkas ini agak kewalahan karena memang saya belum memahami syarat apa saja yang harus dilengkapi dalam proses mengurus berkas ini. Nah tadi salah satu pegawai menginfokan ke saya bahwa syarat pelayanan lihat saja di papan tempelan, dan saya cek di papan tersebut masih ada berkas yang saya kurang mengerti, dan menurut saya penting adanya petugas didekat pintu agar saya tidak bolak balik ke petugas administrasi untuk menanyakan berkas yang saya kurang mengerti”.

Berdasarkan observasi dari penelitian ini, peneliti melihat kemudahan mendapatkan informasi, masyarakat masih belum mudah untuk mendapatkan informasi ini. Hal ini dikarenakan untuk melihat persyaratan berkas, tidak diinformasikan secara langsung oleh petugas, akan tetapi masyarakat harus melihat papan tempelan di dinding terkait syarat-syarat apa saja untuk mengurus berkas.

b. Kemudahan Prosedur

Prosedur pelayanan dilihat dari seberapa panjang alur proses pelayanan administrasi yang akan dilakukan oleh masyarakat.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat di Kecamatan Pinggir :

“Semua prosedur pelayanan disini termaksud pelayanan perizinan surat izin tempat usaha hanya melalui satu pintu saja, tidak ada pembeda antara prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan”.

Kemudian berdasarkan wawancara masyarakat yang mengurus administrasi juga menambahkan keterangan bahwa :

“iya, sama. Tidak ada perbedaan alur ataupun proses dalam mengurus surat izin tempat usaha, semua berkas diverifikasi langsung oleh petugas administrasi, dan kita hanya menunggu saja”.

Berdasarkan observasi penelitian, peneliti melihat semua prosedur yang dilakukan oleh masyarakat dilakukan di satu tempat. Masyarakat hanya tinggal menunggu berkas mereka selesai di proses oleh petugas pelayanan. Hal ini tentunya memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat yang hanya tinggal menunggu berkas mereka di ruang tunggu. Kemudian hal ini juga memberikan peningkatan kualitas kepada petugas pelayanan yang mana langsung respon menanggapi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Pinggir dapat di simpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada tidak melibatkan masyarakat sehingga yang melakukan prosedur pelayanan hampir semuanya dilakukan oleh petugas dari PATEN tersebut. Hal ini tentu saja lebih efisien dan efektif di nilai dari segi waktupun sangat menghemat waktu.

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Pinggir dimulai dari bawah. Dimulai dari bawah artinya masyarakat harus meminta terlebih dahulu surat pengantar ke RT kemudian ke Kelurahan setempat dan yang selanjutnya ke Kecamatan untuk melakukan pengurusan berkas sesuai jenis layanan yang ada di kantor Kecamatan Pinggir.

4. KESAMAAN

Kesamaan berkenaan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kriteria kesamaan sangat berhubungan dengan keadilan atau kewajaran terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat. Pelaksanaan Administrasi Terpadu harus memberikan pelayanan yang sama ke masyarakat tanpa membedakan golongan ataupun status.

a. Keadilan dan Kesamarataan dalam Pelayanan

Keadilan dan kesamarataan ini adalah bentuk tindakan yang harus dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris camat di Kecamatan Pinggir menyatakan bahwa :

“Semunya adil dan rata, tidak ada sikap yang membedakan antar masyarakat. Masyarakat juga kalau menunggu di kantor Kecamatan Pinggir

tidak pernah sampai setengah hari atau satu harian, diusahakan semua berkas yang masuk harus selesai hari itu juga”.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu pegawai pelaksana PATEN :

“Kalau semua berkas surat izin tempat usaha lengkap masyarakat akan menunggu atau mendapat konfirmasi melalui telfon langsung oleh petugas selama tujuh hari. Karena dalam SOP surat iizn tempat usaha berkas akan selesai sampai terbitnya nomor surat dlaam tujuh hari, akan tetapi memang banyak yang dipulangkan karena berkas yang dibawa belum lengkap”.

Hal ini ditanyakan peneliti kembali ke masyarakat yang mengurus berkas di Kecamatan Pinggir,

“Saya pernah dipulangkan karena syarat berkas yang saya bawa tidak lengkap jadi mereka tidak bisa memproses berkas yang saya urus. Akan tetapi karena kebetulan ada yang saya kenal pegawai di kantor Kecamatan Pinggir, berkas saya tetap dikerjakan, dan menunggu tujuh hari baru saya datang kekantor ini”.

Berdasarkan observasi penelitian ini, keadilan dan kesamarataan kurang baik, peneliti melihat bahwa memang ada beberapa yang dipulangkan karena berkasnya lengkap dan ada berkas yang sudah lengkap menunggu lebih dari tujuh hari. Disiniah masyarakat banyak memanfaatkan jasa calo, dimana masyarakat yang belum lengkap berkasnya bisa diuruskan langsung secara adminsitratif oleh pegawai pelaksana PATEN. Jadi masyarakat yang menggunakan jasa calo ini hanya menunggu tujuh hari, karena secara administratif punya masyarakat itu

yang terlebih dahulu dikerjakan oleh pegawai pelaksana PATEN, tanpa melihat masyarakat yang sudah melengkapi berkas. Hal ini dapat dihubungkan dan menjadi alasan bahwa masyarakat yang sudah melengkapi berkasnya secara lengkap bisa lebih lama mendapatkan surat terbitnya dalam mengurus Surat Izin Tempat Usaha.

5. RESPONSIVITAS

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok – kelompok masyarakat tertentu. Responsivitas ini sangat berhubungan dengan sumber daya manusia yaitu pelaksana PATEN atau pegawai kantor Kecamatan dengan masyarakat yang mengurus berkas.

a. Daya Tanggap

Daya tanggap ini diartikan sejauh mana pegawai pelaksana PATEN dapat merespon masyarakat yang datang ke kantor camat Pinggir.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris camat di Kecamatan Pinggir menyatakan bahwa :

“Kami pasti melakukan dan melayani yang terbaik untuk masyarakat, kami harus cepat tanggap. Siapa pun masyarakat yang datang ke kami pasti kami layani dengan baik”, jadi jika ada pegawai kami yang terlambat akan dikenakan sanksi.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan KASI Pemerintahan dan Pelayanan menyatakan bahwa :

“Walaupun ada pegawai kami yang terkadang datang terlambat, tetapi kami tetap melakukan usaha yang terbaik. Jika ada pegawai kami ataupun saya datang terlambat pasti sudah izin terlebih dahulu ke Kepala Camat ataupun Sekretaris Camat. Kami juga dikasih dispensasi waktu terlambat hanya 30 menit saja. Selebihnya jika tidak hal yang urgent maka kami akan dikenakan sanksi”.

Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada masyarakat yang telah datang tepat waktu di kantor Camat :

“tadi saya sampai dikantor Kecamatan Pinggir jam 07.50 wib, tetapi saya kantor masih tutup. Saya lihat jam perasional yang ditempel di dinding mulainya jam 08.00 wib, ya udah saya menunggu sampai jam 08.00 wib. Di jam 08.00 wib tersebut kantor sudah dibuka dan saya masuk kedalam kantor tersebut, akan tetapi saya lihat tidak ada pegawai yang ada dikantor, terus saya tetap menunggu. Tibanya di jam 08.25 wib ada pegawai yang datang dan di jam 08.30 saya sudah dilayani”.

Berdasarkan observasi dari penelitian ini, peneliti menemukan bahwa daya tanggap pegawai dalam melaksanakan PATEN masih bisa dikatakan kurang baik. Hal ini didukung oleh petugas informasi yang tidak ada didepan pintu, tidak ada yang menegur, atau tidak ada yang mengarahkan masyarakat untuk menanyakan tujuan datang masyarakat ke kantor Kecamatan pinggir untuk mengurus berkas apa. Jadi ketika masyarakat datang ke kantor Kecamatan Pinggir, tanpa arahan masyarakat langsung pergi keloket administrasi dan disana dan di dalam satu loket itulah semua proses administrasi dilakukan. Jika masyarakat yang sudah sering datang mengurus berkas, mungkin saja masyarakat itu bisa langsung pergi

mandiri ke loket administrasi, akan tetapi jika casenya adalah masyarakat baru berdomisili di kantor Kecamatan pinggir akan pasti kebingungn sendiri, sehingga dalam hal ini tujuan dari PATEN tersebut belum tercapai. Padahal terkait pelaksana teknis yang sudah diatur oleh peraturan Bengkalis No 26 tahun 2014 dimana salah satu pelaksana teniks diantaranya adanya petugas informasi maksimal dua orang didalam melaksanakan program PATEN ini.

b. Pengaduan Masyarakat

Berkenaan dengan kotak saran ataupun masukan, terlihat ada didepan pintu masuk kantor Kecamatan Pinggir. Akan tetapi jarang masyarakat memberikan saran ataupun masukan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Pinggir. Masyarakat mempunyai persepsi, bahwa walaupun masyrakat memberikan masukan atau saran pegawai atau pelaksana PATEN tidak membuka kotak saran atau pun masukan tersebut. Menurut Sekretaris Camat juga, bahwa kotak saran atau masukan juga pada sering kosong dan dilakukan pengecekan sebulan sekali.

6. KETEPATAN

Ketepatan adalah kriteria ketetapan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, karena pernyataan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

a. Dampak Kebijakan PATEN

Berdasarkan dengan ketepatan yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Pinggir dalam Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terdapat

perbedaan sebelum dan sesudah dilakukannya PATEN. Seperti yang diketahui bahwa program PATEN ini dilaksanakan sejak tahun 2016 sampai sekarang.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan KASI Pemerintahan dan Pelayanan menyatakan bahwa :

“Sangat berbeda, semenjak adanya PATEN ini pelayanan semakin tersusun dan terarah. Prosedur pelayanan semakin mudah dan tidak lagi berbelit-belit. Dulu sebelum adanya PATEN masyarakat harus kesulitan ke Kabupaten dimana jarak Kabupaten ke Kecamatan itu sangat jauh”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan KASI Pemerintahan dan Pelayanan menyatakan bahwa :

“Tentunya ada perbedaan, sebelum ada PATEN kami mengalami kesulitan dalam mengurus keperluan administrasi berkas surat izin tempat usaha karena seperti yang kita ketahui bahwa Kecamatan ini jauh dari Kabupaten, jadi masyarakat harus ke Kabupaten terlebih dahulu jika ingin mengurus berkas tersebut. Setelah adanya PATEN ini sangat membantu sekali karena masyarakat tidak perlu lagi ke Kabupaten”, dan juga yang paling signifikan masyarakat dari masyarakat tersebut adalah masyarakat mengetahui syarat apa saja dalam mengurus berkas, tidak simpang siur”.

Berdasarkan observasi penelitian, peneliti menemukan bahwa adanya perbedaan yang paling signifikan sebelum diadakannya program PATEN ini adalah, masyarakat belum mengenal sama sekali apa saja syarat yang harus dilakukan dalam mengurus berkas Surat Izin Tempat Usaha, info yang didapat dari masyarakat jadi simpang siur, sehingga ketika masyarakat datang ke kantor

Kecamatan Pinggir sering sekali dipulangkan karena belum bisa memenuhi persyaratan administrasi dengan lengkap. Dengan adanya PATEN sekarang masyarakat sudah mengetahui jenis layanan apa saja yang diurus di kantor Kecamatan Pinggir dan sudah mengetahui mekanisme ataupun alur dalam proses administrasi mengurus berkas.



BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis dapat menarik kesimpulan dan saran – saran. Sejalan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan terkait Evaluasi Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir dapat

disimpulkan bahwa masih ada yang perlu dibenahi dan ada yang sudah cukup efektif. Dilihat dari hal yang harus dibenahi yaitu terlihat dari segi kedisiplinan pegawai yang datang terlambat dan tidak sesuai dengan jam layanan operasional, tidak ada yang mengarahkan masyarakat ketika masyarakat tiba dikantor dan daya tanggap mereka kurang dalam merespon masyarakat yang datang, jadi masyarakat harus menghampiri terlebih dahulu baru dilayani oleh pegawainya dan juga dilihat dari waktu penyelesaian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan seperti pelayanan perizinan yang diteliti oleh peneliti yaitu Surat Izin Tempat Usaha terlihat belum sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditetapkan berdasarkan SOP yang berlaku sehingga membuat masyarakat banyak menggunakan atau memanfaatkan jasa calo. Sedangkan yang sudah efektif dari Pelaksana program PATEN ini dilihat dari segi fasilitas yang disediakan di kantor Kecamatan Pinggir terlihat cukup baik. Fasilitas penunjang dalam proses administrasi mengurus berkas dan pada saat menunggu berkas membuat masyarakat nyaman, akan tetapi kemudahan dalam mendapatkan informasi masih perlu dievaluasi lebih lanjut.

B. SARAN

Program PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Evaluasi Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pinggir, maka ada beberapa hal yang menjadi saran peneliti untuk perbaikan selanjutnya yaitu:

1. Harus adanya pengawasan dan peraturan yang lebih ketat dari Bupati Bengkalis atau pengawasan dari internal sendiri yang mengatur proses penyimpangan seperti pemanfaatan jasa calo
2. Adanya sikap tegas dari kepala Kecamatan sendiri untuk hal kedisiplinan pegawai, seperti pemotongan gaji bagi pegawai yang suka datang terlambat atau pun pegawai yang tidak ramah kepada
3. Membuat jadwal rutin setiap awal bulan agar mengetahui program apa saja yang sudah dilayani, kendala apa yang dialami selama sebulan dan membuat next project untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
4. Agar pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan lebih baik perlu adanya revisi atau perubahan Undang – undang mengenai program PATEN ini untuk evaluasi PATEN masing – masing Kecamatan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abidin, Said Zainal.2004, Kebijakan Publik, jakarta, Saelmba Humanika.
- Abidin, Zainal Said.2004.Kebijakan Publik.Yayasan Pancur Siwah, Jakarta.
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Graha Ilmu: Yogyakarta.

- Agustino Leo.2008.Dasar-dasar Kebijakan Publik.Alfabet CV.Bandung
- Agustino, Leo,2006. Dasar-dasar Kebijakan Publik.Alfabet.Bandung
- Creswell, J. W. 2010. Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N.2003.Pengantar Analisis Kebijakan Publik.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto,Agus."Modul Pelatihan Analisis Kebijaka" LAN RI.2015
- Dwiyanto, Agus. 2005.Mewujudkan Good Governence Melalui Pelayanan Publik.Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Edward III, George C.1980. Implementing Public Policy.Washington:Congressional Quarterly,Inc
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Junaidi, Moh. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sumenep, dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014. Jakarta: Pelangi Grafika.
- Juniantuko. 2014. Implementasi kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public (Studi pelayanan E-KTP di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo). Jurnal Administrasi Publik. Universitas Brawijaya. Vol. 2 No. 11
- Kurniawan. 2016. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Universitas Airlangga. Vol. 4 No. 3.
- Miles, Mathew B.A., Michael Huberman, Saldana. 2014. Analisis Data Kualitatif. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Dedy. 2016. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Munaf, Yusri. 2016. Studi Evaluasi Pelayanan Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap Online di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Jurnal Kajian Pemerintahan: Universitas Islam Riau.
- Napitupulu, Paimin. 2012. Seri Ilmu Pemerintahan, Pelayanan Publik & Customer Satisfaction, Prinsip-prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat. Cetakan Kesatu. Alumni. Bandung.

- Nugroho, Riant. 2016. *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Peraturan Bupati Bengkalis No. 36 Tahun 2014 tentang uraian tugas pelaksana PATEN di Kabupaten Bengkalis
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Purwanto dan Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Santosa, Panji. 2012. *Administrasi Publik*, Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Sumaryadi. 2013. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama
- Susanti. 2018. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Terhadap kualitas pelayanan public di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*. Universitas Medan Area. Vol. 6 No. 1
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Gunung Samudera.