

**Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4
Tahun 2010 di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H)



Oleh

MUHAMMAD FIKRI

NPM : 161010176

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

ABSTRAK

Untuk memenuhi suatu kebutuhan baik secara langsung atau tidak langsung merupakan suatu aktivitas organisasi atau seseorang yang merupakan suatu definisi pelayanan. Terbentuknya kualitas pelayanan public bukan ketika melakukan pelayanan saja, akan tetapi pada proses penyelenggaraan atau pelayanan itu ke masyarakat atau konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu serta mengetahui apasaja kendala Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Dalam pengumpulan data ini, penulis menggunakan Teknik dokumentasi, wawancara serta observasi. Untuk penelitian ini, focus penulis yaitu Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN yang meliputi : bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) , jaminan (assurance) dan empati (emphaty) serta fasilitas pelayanan.

Bedasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, setiap kecamatan mengikuti tiga persyaratan yakni, syarat substansif, syarat administrative dan syarat teknis

Bedasarkan penelitian yang dilakukan penulis, bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu bedasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 sudah sesuai dengan Permendagri dengan 3 fasilitas pelayanan diataranya syarat substansif, administratif, dan teknis. Untuk kendala pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rambah yakni, sarana serta prasarana seperti mesin antrian, mesin pencetak E-KTP yang belum ada, sehingga pelayanan membutuhkan waktu relatif lama, serta kurangnya petugas pelayanan sehingga membuat anrian lebih lama. Untuk fasilitas lainnya sudah cukup memadai dalam artian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010.

Kata kunci : Pelaksanaan, Pelayanan, Administrasi Terpadu

ABSTRACT

To fulfill a need either directly or indirectly is an activity of an organization or a person that is a definition of service. The formation of the quality of public services is not only when providing services, but also in the process of providing or providing services to the community or consumers.

This study aims to identify and describe the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) in the Rambah District, Rokan Hulu Regency and to find out what are the obstacles to the Implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN). The method that the writer uses in this research is descriptive qualitative. In collecting this data, the writer uses documentation, interview, and observation techniques. For this research, the author's focus is the Implementation of Integrated District Administration Services or PATEN that includes: physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy) and service facilities.

Based on the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010, each sub-district follows three requirements, namely, substantive requirements, administrative requirements and technical requirements,

Based on the research conducted by the author, that the implementation of Integrated District Administration Services or PATEN in Rambah District, Rokan Hulu Regency based on the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 is in accordance with the Minister of Home Affairs Regulation with 3 service facilities including substantive, administrative, and technical requirements. For obstacles to the Implementation of Integrated District Administration Services in Rambah District, namely, facilities and infrastructure such as queuing machines, E-KTP printing machines that do not yet exist, so that services take a relatively long time, as well as the lack of service personnel, making queues longer. For other facilities, it is sufficient in terms of Implementation of Integrated District Administration Services (PATEN) in accordance with the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010.

Keywords: Implementation, Service, Integrated Administration

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat serta karunia-Nya yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat beserta salam kepada baginda Nabi Muhammad SWA yang mana telah membawa kita serta bisa merasakan nikmat hingga sekarang. Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan tingkat sarjana jurusan hukum administrasi negara fakultas hukum Universitas Islam Riau dengan judul skripsi **Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu**

Penulis menyadari sepenuhnya, ucapan terima kasih banyak teruntuk kedua orangtua yang terhormat Ayahnda H. Sudirman serta Ibunda Hj. Hamidah yang mana tiada henti melantunkan Doa, semangat, dukungan, harapan serta kasih sayang yang tak terbalaskan, selanjutnya kepada kakak-kakak saya yang selalu dan medoakan untuk mendukung saya serta seluruh Keluarga besar yang selalu memberikan semangat yang tiada henti, doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini pada tepat waktu.

Penulis menyadari seutuhnya, tanpa bimbingan serta bantuan ytang telah diberikan berbagai pihak kepada penulis, skripsi ini tidak dapat diselesaikan secara baik. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dan Wakil dekan 1,2 dan 3 yang telah memberikan kesempatan juga penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Asri Muhammad Saleh, S.H.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan petunjuk, arahan, bimbingan, saran, serta memberikan solusi atas hambatan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membimbing penulis dengan berbagai ilmu Pendidikan serta pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Kepada Camat Rambah selaku pimpinan yang telah bekerja sama serta membantu memberikan data serta keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Sahabat saya dan seluruh rekan seperjuangan angkatan tahun 2018 serta semua yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap, dalam penulisan skripsi ini bisa memberikan manfaat dan juga tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran untuk penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 01 Januari 2021

Penulis

Muhammad Fikri



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BAHWA SKRIPSI HASIL KARYA SENDIRI.....	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
SK PENUNJUKAN PEMBIMBING I	vii
SK PENETAPAN DOSEN PENGUJI UJIAN SKRIPSI	viii
BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	9
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
D. Tinjauan Pustaka	16
E. Konsep Operasional	19
F. Metodologi Penelitian	20

BAB II	
TINJAUAN UMUM	24
A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Administrasi Negara	24
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	25
C. Tinjauan Umum PATEN	32
BAB III	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 di Kecamatan Rambah Kbaupaten Rokan Hulu.....	38
B. Kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu Berdasarkan eraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010	58
BAB IV	61
PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN DOKUMENTAS	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan public yang berkualitas merupakan salah satu tujuan dari pendayagunaan aparatur negara juga merupakan salah satu ciri Good Governence atau pemerintahan yang baik. Salah satu kebijakan pendayagunaan aparatur adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang mana harus memperhatikan dinamika dan tuntutan masyarakat yang mana dalam suasana demokrasi, euphoria reformasi, penegak Hak Asasi Manusia (HAM), dan otonomidaerah yang termasuk antisipasi kepada Iptek. Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dilakukan dengan upaya terus-menerus,dilaksanakan dan berkelanjutan olehsemua jajaran aparatur pemerintah.

Untuk mewujudkan suatu kualitas pelayanan public, banyak kebijakan serta Langkah berbagai kegiatan yang telah diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dengan cara membentuk RUU tentang Pleyanan public tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, serta surat edaran mekanisme pemantauan dan evaluasi pelayanan

public. Banyak kegiatan yang sudah dilakukan dan dikembangkan dengan bekerja sama dalam peningkatan serta pengawasan pelayanan public.

Untuk mewujudkan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, banyak langkah dan kebijakan kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara yaitu membuat RRU tentang pelayanan public, tentang mekanisme pemantauan dan evaluasi pelayanan public dan juga pedoman umum tentang penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Beberapa kegiatan yang sudah dan akan dilakukan antara lain Kerjasama untuk upaya pelayanan publik dan peningkatan pengawasan.

Dalam kegiatan terpenuhinya kebutuhan dasar yang berdasarkan hak dalam setiap warga atau masyarakat, atau suatu jasa serta barang dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang mana berkaitan dengan kepentingan public adalah segala kegiatan dalam rangka pelayanan public. Yang dimaksud dalam pelayanan pemenuhan suatu hak dimiliki oleh setiap masyarakat, secara individu atau berkelompok.

Sebagai daerah yang memiliki otonomi, pemerintah daerah mempunyai kebebasan yang besar untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat agar mendapatkan pelayanan publik yang memiliki kualitas dan terus meningkat. Tuntutan yang dimiliki tersebut semakin seirama dan berkembang dengan adanya kesadaran bahwa suatu negara memiliki hak untuk dilayani. Maka dari itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selaku penyedia layanan publik, pemerintah harus bertanggung jawab

serta bertujuan untuk melakukan kualitas pelayanan yang terbaik dan sesuai untuk masyarakat. Dengan menurunnya kualitas atau mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur negara menjadi citra buruk bagi pemerintah di tengah-tengah masyarakat. Rata-rata masyarakat yang sudah berurusan dengan birokrasi merasa kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan yang dirasakan. Ada beberapa masyarakat hingga saat ini menganggap bahwa kinerja layanan sipil itu rendah.

Kecamatan adalah pemerintah daerah yang melakukan pelayanan publik untuk masyarakat yang bersifat secara operasional. Pelayanan yang dilakukan harus dilakukan dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan hingga ketahap terbitnya suatu dokumen merupakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam ruang lingkup PATEN diantaranya terdiri dari bidang pelayanan non perizinan dan bidang perizinan. Dalam penyelenggaraan PATEN diharapkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan publik masyarakat dan merupakan simpul pelayanan bagi badan atau kantor pelayanan terpadu di kota maupun kabupaten yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendeteksi pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu adalah kantor pemerintahan yang memiliki aktivitas memberikan pelayanan publik untuk masyarakat yang merupakan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN). Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Kartu Penduduk Sementara, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan berbagai pelayanan pemerintahan lainnya.

Pada tahun 2012, Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melakukan PATEN di seluruh wilayah kecamatan sehingga pelaksanaan PATEN menjadi prioritas untuk meningkatkan pelayanan secara optimal kepada masyarakat setempat. Tetapi masih ada beberapa kendala dan keluhan yang dirasakan dalam pelayanan PATEN. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum menunjukkan kinerja secara positif yang manakondisi standar pelayanan yang dilakukan belum memiliki acuan terutama adanya ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Padahal pelayanan yang dilakukan di dalam kantor kecamatan adalah pusat utama dari berbagai kegiatan kantor kecamatan karena merupakan prioritas utama dari kantor kecamatan/pemerintahan yakni memberikan pelayanan untuk masyarakat. Disisi lain, bagian yang ada pelayanan di kantor kecamatan adalah berlangsungnya interaksi atau keadaan antara masyarakat atau pelanggan dengan penyedia pelayanan publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Rambah, wajib berdasarkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 Tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 nomor 4 Tahun 2010).

Selanjutnya, permasalahan yang terjadi, kurangnya perhatian dan respon petugas ketika melakukan layanan untuk masyarakat yang melakukan pelayanan dan belum paham bagaimana prosedur atau tahap dalam pelayanan sehingga menjadi kendala dan masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan menjadi tidak nyaman oleh petugas pelayanan. Sosialisasi tentang prosedur tahapan alur pelayanan serta syarat-syarat yang harus dipenuhi belum sepenuhnya dilakukan. Contoh dalam perubahan pembuatan KTP, prosedur yang dilakukan adalah meminya surat pengantar di RT/RW dengan disertai blanko atau surat perubahan KTP, sehingga masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui atau membawa surat pengantar dan blanko perubahan KTP.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas pelayanan masih lama dan melewati batas waktu yang telah diterapkan. Contohnya, untuk penyelesaian pelayanan KTP atau Kartu Tanda Penduduk standar waktu yang ditentukan adalah 3 hari kerja, akan tetapi masyarakat mengatakan bahwa selesainya pembuatan KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ini terjadi dikarenakan bahan dasar untuk pembuatan KTP wajib menunggu pengiriman yang dilakukan oleh kantor pusat, sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama. Untuk itu, penyelesaiannya membuat masyarakat merasa tidak puas dan kecewa dalam pelayanan yang dilakukan.

Bedasarkan hal tersebut, secara objektif studi ini bertolak dengan alasan-alasan sebagai berikut :

1. Berdasarkan peraturan Bupati Rokan HULU Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu “Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau PATEN itu ditunjuk kepada Kecamatan, sama dengan halnya dengan kecamatan Rambah untuk pelaksanaan Paten yang mana Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah menyerahkan sebagian kewenangan untuk Camat. Kecamatan Rambah telah memenuhi standar pelayanan PATEN, akan tetapi masih ditemukan beberapa keluhan oleh masyarakat khususnya untuk pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan administrasi kependudukan”

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, dengan itu peneliti membuat penelitian dengan judul “ **PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) BEDASARKAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 DI KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan penulis, terdapat masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan diantaranya yaitu :

1. Bagaimanakah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 ?
2. Apa saja kendala dalam pelaksanaa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Bedasarkan yang telah dikemukakan dalam latar belakang, tujuan penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui pelaksanaan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan serta kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu
- b. Menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kbaupaten Rokan Hulu.
- c. Menemukan kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharap dapat membantu dalam memberikan informasi serta pandangan dalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan bisa memberikan pengetahuan terutama dalam dunia Pendidikan.

b. Bagi Penulis :

Dalam penelitian ini, penulis berharap dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan untuk meningkatkan kemampuan serta mendalami dan mendekatkan dengan teori yang diterima.

c. Bagi Universitas Islam Riau :

Dapat mengukur kemampuan mahasiswa dalam menangkap dan menyerap ilmu yang diajarkan oleh dosen di Universitas Islam Riau.

D. Tinjauan Pustaka

Bedasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud penyelenggaraan PATEN dengan mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus memenuhi syarat, yakni :

1. Substansif

Dalam penyelenggaraan PATEN yakni syarat substansif, yakni adanya pelimpahan atau pendelegasian sebagai wewenang dari walikota kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan mencakupi bidang non perizinan dan perizinan.

2. Administratif

Dalam penyelenggaraan PATEN, harus memiliki syarat administrative. Berupa apa saja uraian tugas personil kecamatan serta standar pelayanan dalam kecamatan. Standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang digunakan untuk penuntun dalam pengelolaan serta acuan dalam penilaian kualitas PATEN selaku pemberi atau penyelenggara layanan yang berkualitas, mudah, cepat, terukur serta terjangkau. Sekurang-kurangnya standar dalam pelayanan berisi jenis-jenis pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan, prosedur-prosedur pelayanan serta persyaratan untuk melakukan pelayanan.

3. Teknis

Yang meliputi sarana prasarana dalam pelaksanaan PATEN dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Tempat piket

Tempat piket terdiri dari meja yang biasanya berada didepan atau lokasi yang mudah dilihat dari kantor kecamatan.

b. Loker atau meja pendaftaran

Loker atau meja pendaftaran yang ada di kecamatan dapat menyesuaikan, atau menggunakan loker atau meja dengan menyesuaikan dengan kondisi ruangan yang ada.

c. Tempat pemrosesan berkas

Validasi dilakukan oleh kepala seksi atau seksi yang bersangkutan untuk berkas permohonan dan persyaratan. Setelah validasi dilakukan, berkas selanjutnya dilanjutkan ketempat pengolahan data dan informasi.

d. Tempat pengolahan data dan informasi

Tahap selanjutnya setelah validasi dilakukan oleh petugas operator komputer kemudian dicetak dokumennya serta memberikan nomor.

e. Tempat Financial Proses

Inovasi manajemen dalam rangka pendekatan, mempercepat serta mempermudah pelayanan administrasi perijinan atau non perijinan tingkat kecamatan merupakan kegiatan PATEN. Peran dalam PATEN lebih bermakna serta menjadi lebih utama utama dalam konsultasi Ketika melakukan pelayanan public. Pelayanan di Kecamatan masih banyak dikeluhkan, relative belum maksimal serta dengan peraturan kerja para staf yang kurang efisien, sehingga membutuhkan terobosan manajemen baru serta dilakukan survei untuk menyesuaikan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010.

Salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan public yakni pengoptimalisasiam peran kecamatan dalam pelayanan public. Kecamatan merupakan salah satu wadah pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan fusngsi camat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan yang menyatakan bahwa camat bertugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan percepatan pencapaian standar minimal wilayahnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

E. Konsep Operasional

Kantor kecamatan merupakan salah satu Lembaga Pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Memberikan pelayanan public kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari kantor kecamatan. Kantor kecamatan rambah juga dituntut untuk memberikan pelayanan public sebaik mungkin. Pelayanan di kecamatan merupakan pusat kegiatan kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) harus sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 Tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 Tahun 2010). Pelayanan public yang ada dikantor haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan diukur melalui kinerja pelayanan yang dilakukan. Untuk mrningkatkan kualitas

pelayanan terutama dalam pembuatan KTP, maka perlu diketahui sejauh mana kualitas pelayanan tersebut yang dirasakan konsumen oleh Kantor Kecamatan Rambah dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

F. Metode Penelitian

“Pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu” (Sugiyono 2017:2).

Metode penelitian dengan deskriptif murni merupakan penelitian yang dilakukan untuk memaparkan sesuatu yang terdapat atau apa yang terjadi dalam sebuah lapangan, kenchah atau wilayah tertentu yang kemudian hasilnya dikelompokkan dan diklasifikasikan menurut jenis, sifat atau kondisinya untuk dibuat suatu kesimpulan (Suharsimi, 2014:3). Penelitian ini mempunyai tujuan agar memberikan gambaranserta mendeskripsikan kualitas ketika pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan metode kualitatif digunakan peneliti dengan cara menggunakan pendekatan induktif untuk memperjelas fakta dalam Pleayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik dengan observasi, wawancara serta dokumentasi. Dalam melakukan analisis ini, peneliti menunjuk pada

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu

3. Populasi Sampel dan Responden

Dalam penelitian dengan jenis *observasi* diperlukan orang-orang yang dijadikan sebagai sumber data sehingga penulis menetapkan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Camat Rambah dan Kepala Seksi yang melakukan kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan serta masyarakat yang sedang melakukan pelayanan Administrasi.

NO	Responden	Keterangan
1.	Camat Rambah	1 Orang
2	Sekretaris Camat Rambah	1 Orang
3	Kasi Pelayanan Umum	1 Orang
4	Staff Administrasi	2 Orang
5	Masyarakat	5 Orang
JUMLAH		10 Orang

4. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini dikelompokan sesuai dengan tingkatannya yaitu :

- a. Data primer adalah data yang penulis peroleh bersumber dari wawancara dan koesioner yang disebarkan kepada informan tentang kualitas pelayanan public khususnya dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010;
- b. Data skunder merupakan data yang penulis peroleh dari peraturan perundang-undangan dan buku literatur berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN guna memperkuat teori-teori dalam penelitian ini.
- c. Data tersier merupakan data penunjang yang dapat menyempurnakan hasil penelitian berasal dari jurnal hukum, mahkamah, ensiklopedia dan lain sebagainya.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi dengan tanya jawab langsung antara penulis dengan Camat Rambah serta Seksi yang memegang bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam struktur organisasi di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

6. Analisis Data

Data primer dan data sekunder yang peneliti kumpulkan diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya dan peneliti urai dalam bentuk kalimat berdasarkan yang penulis teliti yakni Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu dengan membandingkan dan berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Setelah penelitian, penulis membandingkan antara terori dengan yang diteliti di lapangan sehingga terlihat persesuai dan tentang antara keduanya, selanjutnya penulis menjawab masalah pokok serta menarik kesimpulan dengan berpedoman kepada cara nduktif yaitu penarikan suatu kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum tentang Pelayanan Admnistrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Administrasi Negara

Secara umum administrasi bisa dikatakan sebagai proses yang dikerjakan dengan Kerjasama dalam mencapai tujuan Bersama yang sudah ditentukan sebelumnya dan jika diterapkan secara formal dalam suatu organisasi maka proses kerja sama tersebut merupakan upaya dalam melaksanakan suatu tujuan organisasi.

Administrasi negara merupakan suatu studi tentang bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisasi dengan tenaganya, digerakkan, dipimpin serta dibiayai. Dimock mengemukakan bahwa "*Public Administration is the activity of the State in the exercise of its political power* yaitu administrasi negara adalah kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan atau kewenangan politiknya". Pemerintahan atau *government* dalam bahasa Inggris diartikan sebagai "*The Authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation, state, city, etc.*" atau dalam bahasa Indonesia berarti "pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah Negara, Negara bagian, kota dan sebagainya", dan bisa juga diartikan sebagai "*The governing body of a nation,*

state, city, etc.” atau lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian, atau kota dan sebagainya.¹

B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan adalah salah satu puncak dari upaya kepuasan pelanggan serta merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik secara individu maupun secara organisasi, dikarenakan dari bentuk pelaksanaan pelayanan yang diberikan merupakan cermin kualitas individu maupun organisasi yang melakukan pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015:2) yaitu :

“Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak terlihat dengan apa yang terjadi akibat adanya interaksi antar masyarakat atau pelanggan dengan karyawan atau petugas atau hal-hal lain yang telah disediakan oleh organisasi atau perusahaan pelaksana penyelenggara pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”

¹ Bachsan Mustofa, *Sistim Hukum Administrasi Negara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 56

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam bahasa Inggris publik yakni “public” yang mempunyai arti masyarakat umum dan negara. Sedangkan dalam bahasa Indonesia bisa diartikan dengan sebagai umum orang banyak atau ramai. Pelayanan sangat berkaitan dengan masyarakat sehingga pelayanan didefinisikan dengan pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 53 tahun 2004 adalah:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

“Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha tempat tinggal, komunikasi dan informasi lingkup hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbakan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya”

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan public memiliki makna adaya perbedaan kondisi, bobot dari keadaan sekarang hingga ke kondisi, bobot yang baik. Sehingga kualitas dalam pengertian ini memiliki sifat yang dinamis dengan menyesuaikan kondisi masyarakat dan perkembangan situasi. Jenis-jenis pelayanan publik bedasrkan Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004:85)² yaitu :

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP ,SIM ,pajak ,perijinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembanunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada msyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi asyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan peruahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas , tekstil dan perumahan murah
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, tenaga kerjaan penjara, rumah yati piatu, dan lainnya.

² SANKRI Buku III 2004, hlm 82

Untuk kualitas pelayanan public yang tercapai, ketika memberikn pelayanan public, wajib mengikuti prinaip-prinsip pelayanan public tersebut. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015:22) dikatakan dalam penyelenggaraan pelayanan wajib memenuhi prinsip berikut:

a. Kesederhanaan

Selama proses pelayanan public, tidak ribet serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencangkup kejelasan yang berbagai hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
- 2) Pejabat atau unit kerja yang bertanggung jawab serta berkuasa dalam melakukan pelayanan serta pengurusan sangketa/persoalan/keluhan ketika pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Tata cara pembayaran dan rincian biaya pelayanan public

c. Kepastian Waktu

Dalam pelaksanaan pelayanan public harus selesai dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima secara tepat, sah dan benar

e. Keamanan

Produk dan proses selama pelayanan publik dapat memberikan kepastian hukum dan rasa aman

f. Tanggung jawab

Pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianyasarana dan prasarana kerja, peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatikan (telematika)

h. Kemudahan Akses

Lokasi atau tempat dan sarana pelayanan mudah dijangkau, memadai serta memberikan manfaat teknologi telekomunikasi serta informatika

i. Kesopanan, Kedisiplinan dan Keramahan

Pelayanan yang diberikan harus bersikap sopan, disiplin, ramah , santun serta melakukan pelayanan secara ikhlas

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan wajib terstruktur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, tertib, rapi, bersih, memiliki lingkungan yang indah dan sehat, dan juga memiliki fasilitas pendukung yang lengkap seperti lahan parkir, tempat ibadan, toilet dan lain-lainnya

2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam pelayanan public, memiliki jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur yang terkandung. Atep Adya Barata (2003:11)³ mengutarakan pendapatnya “terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan public”, yaitu :

- a. Penyedia layanan sebagai pihak yang memberikan suatu layanan kepada konsumen baik dalam bentuk penyedia atau penyerahan barang atau jasa-jasa.
- b. Penerima layanan, merupakan mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan pelayanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas barang atau jasa yang dinikmati oleh konsumen.

³ Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia, hlm 11

3. Kualitas Pelayanan Publik

Boleh dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu kondisi yang memiliki hubungan dengan beberapa pihak jasa fasilitator dapat memberikan pelayanan yang sesuai apa yang diharapkan olehpelanggannya berdasarkan hubungan dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan merupakan penyedia jasa pelayanan dapat melakukan pelayanan dengan nyaman dan menyenangkan untuk masyarakat. Kondidi yang mempunyai hubungan dengan prosuk, jasa, manusia, serta lingkungan yang dipenuhi atau yang memiliki harapan merupakan istilah kualitas. Dapat dilihat tingkat kepuasan seseorang itu dari nilai poduk taujasa yang diberikan oleh instansi. Nilai itu ditentukan oleh beberapafaktor-faktor kualitas pelayanan. kebutuhan pelanggan kepada produk ataujasa berdasarkan oleh berbagai karakteristik. Dan itumerupakan harapan penuh bagi pelanggan. Sedangkan dalam harapan pelanggan merupakan kewajiban instansi dalam melakukan atau memberikan produk yakni pelayanan terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003:690)⁴ mengidentifikasi 5 dimensi kualitas, antara lain :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), terdiri dari perangkat, petugas, fasilitas fisik serta sarana komunikasi.

⁴ Fandy, Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, hlm 690

- b. Keandalan (*reliability*) adalah memberikan kemampuan pelayanan dengan janji yang cepat dan puas.
- c. Daya tanggap (*responsiviness*), merupakan suatu keinginan para pegawai dengan membantu pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dengan sigap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kesopanan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya dan dimiliki para pegawai, bebas dari resiko, bahaya maupun ragu-ragu.
- e. Empati (*emphty*), yakni memiliki kemudahan ketika melakukan hubungan komunikasi yang bagus serta paham dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan bisa dijadikan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh kantor kecamatan dari bermacam-macam aspek yang ada. Diantaranta bisa digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam pelayanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima serta menerima koreksi terhadap pelayanan tersebut.

C. Tinjauan Umum Tentang PATEN

Penyelenggaraan pelayanan public di kecamatan dari tahap klaim hingga jenjang terbitnya dokumendalam satu tempat merupakan pengertian dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disebut dengan PATEN. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negri 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”. Adapun standar pelayanan PATEN berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010⁵, yaitu :

1. Jenis Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Proses / prosedur Pelayanan
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

Bedasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik “sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan public, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan public”. Asas-asas yang dimaksud diantaranya:

1. Kepentingan umum yang dimaksud tidak boleh mengutamakan kepentingan secara pribadi maupun golongan dalam pemerian pelayanan yang diberikan oleh petugas.

⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

2. Kepastian hukum berarti ada pertanggung jawaban bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN
3. Kesamaan hak berarti dalam melakukan pelayanan PATEN, pihak tidak memilah suku, agama, ras, gender, golongan ataupun status ekonomi
4. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni dari pemberi ataupun penerima layanan, pemenuhan haknya harus ebanding dengan kewajiban yang telah dilaksanakan
5. Keprofesionalan yang dimaksud memiliki kompetensi yang berbanding dengan bidang tugasnya dalam setiap pelaksanaan PATEN
6. Partisipatif dengan arti meningkatnya peran bagi masyarakat dalam menyelenggarakan PATEN dan memperhatikan kebutuhan, aspirasi serta keinginan masyarakat
7. Persamaan tidak atau perilaku deskriminatif dalam pelaksanaan PATEN, seluruh masyarakat memiliki hak dalam pelayanan secara adil
8. Keterbukaan yakni segala sikap pelayanan mempermudah akses dan mempermudah informasi tentang PATEN
9. Akuntabilitas dengan artian segala proses pelaksanaan penyelenggaraan PATEN wajib dipertanggungjawabkan berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan
10. Perlakuan hukum serta fasilitas untuk warga yang rentan akan diberikan kemudahan hingga terciptanya suatu keadilan dalam pelayanan

11. Ketepatan waktu yang memiliki arti tiap-tiap penyelesaian semua jenis pelayanan yang dilakukan secara tepat waktu dan sesuai berdasarkan umum pelaksanaan pelayanan PATEN
12. Kesederhanaan, keterjangkauan dan kecepatan dimaksud segala jenis bentuk pelayanan PATEN dilakukan dengan mudah, akurat dan tercapai bagi masyarakat penerima pelayanan

Harapan diselenggarakannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini bertujuan agar meningkatkan pendekatan serta peningkatan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Dengan peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini, konsumen juga bisa menerima pelayanan tersebut secara terukur dan lebih cepat dan jelas. Serta bertujuan menjadikan kantor kecamatan sebagai senter pelayanan masyarakat serta menjadi simbol pelayanan untuk kantor kecamatan. PATEN juga dimaksud menjadi salah Satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar administrasi masyarakat. Dalam melakukan pelayanan Pemerintah juga berusaha mempermudah masyarakat.

Pejabat penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melakukan manajemen layanan dengan transparan serta bertanggung jawab selaku atasan yang menyelenggarakan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 29 menyatakan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) paling lambat lambat pada tahun 2015 di seluruh Indonesia.

Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu uni organisasi pemerintah daerah memiliki kedudukan yang strategis karena berada di garis depan yang berhadapan secara langsung dengan masyarakat sekitar dengan macam-macam latar belakang. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) ini tidak terlepas dari para pelaksana penyelenggara. Berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 14 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mengaakan maka pejabat penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan terdiri dari :

1. Camat

Camat adalah penanggung jawab atas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mana camat posisinya sebagai penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan , memiliki tugas yakni :

- a. Memimpin , mengendalikan serta mengkoordinasikan pengurusan PATEN
- b. Menyiapan rencana anggaran serta tarif PATEN
- c. Menetapkan Pelaksanaan kerja
- d. Mempertanggung Jawabkan pencapaian PATEN
- e. Kepada Bupati/Walikota selalui Sekretaris Daerah

2. Sekretaris Camat

Sekretaris camat merupakan salah satu penanggung jawab kesekretariatan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Untuk posisi sekretaris camat mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN serta mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada camat.

3. Kepala Seksi bidang Pelayanan Administrasi

Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi mempunyai tugas serta melaksanakan pengelolaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bersama dengan para teknis lainnya seperti petugas informasi, petugas loket, petugas operator komputer, petugas pemegang kas serta petugas lainnya yang dibuuhkan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu

Kecamatan Rambah merupakan Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Rokan Hulu. Terdapat 16 Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu termasuk Kecamatan Rambah yang mana sebagian besar wilayahnya terletak di Pasir Pangaraian yang merupakan Ibukota Kabupapten Rokan Hulu. Kecamatan Ramah memiliki luas 394,65 km² yang terdiri dari 1 Kelurahan dan 13 Desa.

1. Visi dan Misi

Visi Kantor Kecamatan Rambah merupakan suatu pedoman sekaligus panduan bagi seluruh staf kanto Camat untuk menguppayakan serta mewujudkan harapan serta aspirasi dalam melaksanakan tugas utama serta fungsinya.

a. Visi Kecamatan Rambah

“Menjadikan Rambah sebagai Kecamatan Terbaik di Kabupaten Rokan Hulu serta Berupaya Mewujudkan Pasir Pangaraian Sebagai Kota Bermarwah”

Dari visi di atas bahwa Kecamatan Rambah bertujuan untuk mewujudkan Kecamatan Rambah sebagai Kecamatan terbaik serta bermarwah yang memiliki arti sebagai negeri melayu, yang mana dengan mewujudkan budaya melayu Indonesia sebagai acuan dan terus menjasa persatuan dan semangat.

b. Misi Kecamatan Rambah

Misi merupakan suatu pernyataan yang mana ditetapkannya tujuan suatu instansi pemerintah serta sasaran apa saja yang ingin dicapai. Misi juga menjelaskan, apa yang membawa suatu organisasi tersebut ke suatu focus, apa yang dilakukan serta bagaimana cara melakukannya.

- 1) “Peningkatan Kinerja Apartur Pemerintah Kecamatan Rambah”
- 2) “Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Kecamatan”
- 3) “Mewujudkan Pelayanan Prima dan Berkualitas kepada Masyarakat”
- 4) “Peningkatan Sarana dan Prasarana Perkantoran”

5) “Peningkatan Koordinasi dan Komuniakasi yang Baik dengan Seluruh Badan, Dinas dan Kantor Dilingkungan Pemkab Rokan Hulu”

6) “Peningkatan Peran serta Partisipasi dan Swadaya Masyarakat”

Dengan pernyataan misi, diharapkan seluruh staff serta pegawai dan pihak yang berkepentingan mengetahui peran serta programnya serta hasil yang diperoleh dimasa yang akan datang. Pernyataan misi yang jelas, akan memberikan arahan yang jelas dan dimengerti serta stabilitas dalam manajemen dan kepemimpinan Kantor Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

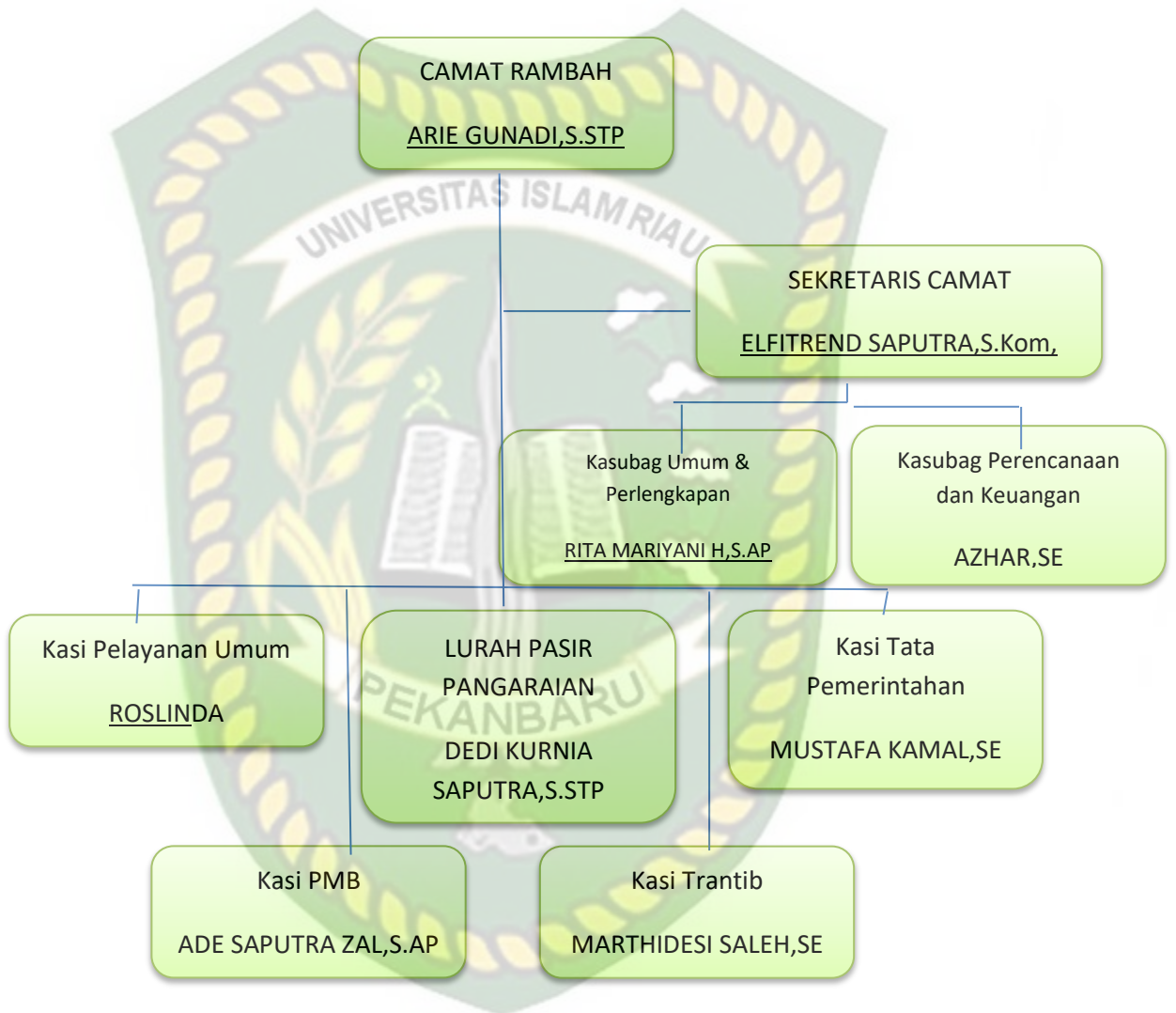
2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu system yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Mengidentifikasi setiap pekerjaan , fungsinya apa saja serta kemana laparan tersebut ke dalam organisasi. Struktur organisasi juga menentukan bagaimana informasi mengalir dalam organisasi.

Ada banyak jenis struktur organisasi, yang mana setiap struktur organisasi mempunyai kekurangan seta kelebihan masing-masing yang berbeda dan hanya dapat berfungsi untuk suatu organisasi tersebut.

Tabel.1.1 Strukur Organisasi Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah

Kantor Camat Rambah



3. Jenis-jenis Pelayanan yang ada di kantor Kecamatan

Pelaynaan yang diadakan bagi Kecamatan Rambah kepada masyarakat yakni terdiri dari :

Tabel 1.3 Waktu Standar Pelayanan

NO	Jenis Pelayanan	Waktu (Standar Pelayanan)	Biaya
1	Kartu Keluarga	14 Hari	Gratis
2	E-KTP	14 Hari	Gratis
3	Surat Rekomendasi Usaha	1 Hari	Gratis
4	Rekomendasi IMB	1 Hari	Gratis
5	Surat Keterangan Pindah	1 Hari	Gratis
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	30 menit	Gratis
6	Operasional Sekolah	1 Hari	Gratis
7	Surat Keterangan Ahli Waris	1 Hari	Gratis

Tabel.1.4 Standar Pelayanan di Kecamatan Rambah

Jenis Pelayanan	
A	Kartu Keluarga
1	Pengisian Formulir F.101 dari Kelurahan
1	Fotocopy Surat Nikah
2	KK asli Kedua Orang Tua
3	Melampirkan surat pindah bagi warga pendatang
B	E-KTP
1	Pengisian Formulir F.121
2	Pas Photo 2x3 2 lembar

3	Fotocopy KK
4	Melakukan perekaman E-KTP
5	Surat Keterangan Bukti Rekaman
C	Rekomendasi Izin Usaha
1	Surat pernyataan tidak keberatan diketahui Lurah
2	Fotocopy KTP
3	Surat Rekomendasi dari Lurah
4	Fotocopy bukti pembayaran PBB tahun terakhir
5	Peta lokasi usaha
6	Fotocopy surat IMB
7	Akta notaris
8	Fotocopy surat keterangan sewa menyewa
D	Rekomendasi IMB
1	Pengisian formulir IMB
2	Fotocopy surat keterangan sempadan
3	Fotocopy KTP
4	Surat rekomendasi dari Lurah
5	Peta lokasi bangunan
6	Fotocopy surat sewa menyewa
7	Fotocopy bukti pembayaran PBB tahun terakhir
8	Fotocopy gambar rencana bangunan

	9	Fotocopy surat tanah
E	Surat Keterangan Pindah	
	1	Surat pengantar pindah dari kepala desa/lurah
	2	Fotocopy KTP
	3	Fotocopy KK 2 Lembar
F	Surat Keterangan Tidak Mampu	
	1	Surat keterangan tidak mampu dari Lurah/Kepala desa 2 lembar
	2	Fotocopy KTP
	3	Fotocopy KK 2 Lembar
G	Operasional Sekolah	
	1	Surat penyerahan izin pemakaian Gedung
	2	Susunan pengurus dan denah lokasi
	3	Data Kepala, data Guru, dan data murid
	4	Rekom dari lurah atau kepala desa
	5	Rekomendasi Kepala UPTD Dikpora/KUA kec. Rambah
	6	Foto Gedung dan anak didik
	7	Fotocopy Pendidikan terakhir guru dan pengelola
H	Surat Keterangan Ahli Waris	
	1	Surat kematian dari lurah/kepala desa 2 lembar
	2	Surat pernyataan ahli waris 2 lembar

3	Surat kuasa ahli waris diketahui lurah/kepala desa 2 lembar
4	Fotocopy KK
5	Fotocopy KTP

4. Data Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 27 dan pasal 28 “bahwa setiap penerima layanan diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi, serta masyarakat berperan aktif dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta berperan dalam”⁶ :

- 1) Masyarakat ikut serta dalam menyusun standar layanan
- 2) Memberikan masukan dalam penyelenggaraan layanan
- 3) Memenuhi semua persyaratan pada saat diminta layanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat kepuasan dari konsumen atau pengguna layanan yang mana pelaksana pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen dan sesuai dengan peraturan yang masih berlaku. Dalam ulasan tentang kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah akan diukur dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

(bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

1) *Tangible* (Bukti Langsung)

Bukti langsung adalah fasilitas pelayanan yang diberikan serta kemudahan akses dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, Kecamatan Rambah sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan terutama dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kemudahan yang diberikan selama pelayanan yakni dengan menyediakan informasi serta alur-alur prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dipasang di papan dinding agar diketahui oleh masyarakat, serta di ruang tunggu pelayanan PATEEN lengkap dengan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan PATEN. Penulis melakukan wawancara dengan ibu Hamidah selaku masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan pada tanggal 18 November 2021 pukul 11.00 WIB di Ruang Tunggu Kantor Kecamatan Rambah , mengatakan bahwa, “Untuk informasi pelayanan saya terbantu dengan apa saja yang harus saya siapkan, saya langsung mengadukan ke petugas pelayanan dan memberikan keperluan sudah saya siapkan. Dan petugas langsung mengarahkan saya apa

saja yang harus saya lanjutkan. Apalagi masa covid ini, seharusnya bisa melakukan pelayanan secara online, akan tetapi di umur saya yang sudah tua serta tidak mengerti dalam menggunakan ponsel. Saya sangat terbantu. Sumber informasinya lengkap, dan petugasnya juga sangat membantu”

Bedasarkan hasil observasi yang saya lakukan, didapatkan sarana dan prasarana yang terdapat di pelayanan administrasi di Kecamatan Rambah, berupa printer serta computer untuk menunjang serta mempermudah pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berikut data tersebut :

Tabel.1.5 Fasilitas Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Rambah Tahun 2021

Nama Barang	Jumlah Barang		Keterangan
	2020	2021	
Komputer	2	5	Layak Pakai
Printer	3	5	Layak Pakai
Meja kerja	5	7	Layak Pakai
Kipas Angin	3	4	Layak Pakai
Lemari	4	6	Layak Pakai
Tempat sampah	4	5	Layak Pakai
Kursi Kerja	5	7	Layak Pakai
Parkir	1	1	Unit

Sumber : Kantor Kecamatan Rambah Tahun 2021 dioleh Penulis

Bedasarkan data diatas, ada penambahan sarana dan prasarana yaitu 3 unit komputer dan 2 unit printer serta barang yang lainnya

untuk pelayanan PATEN di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Camat Rambah Bapak Arie Gunadi, S.STP pada tanggal 18 November 2021 pada pukul 08.00 WIB di ruang Camat Rambah, yang mengatakan bahwa “memang ada penambahan dalam sarana dan prasarana, karna memang untuk mempermudah serta menunjang kinerja petugas dalam melakukan Pelayanan PATEN, karna komputer serta printer itu juga sangat penting dalam urusan surat menyurat dalam mengklasifikasi data kecamatan”.

Bedasarkan obeservasi yang penulis teliti serta wawancara dengan Camat Rambah dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rambah sudah cukup baik serta dari pihak pelayanan dari Kecamatan juga selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Ketika melakukan pelayanan diperlukan kecermatan serta ketelitian dari pegawai pelayanan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu staff pelayanan dengan Ibu Marlina pada tanggal 18 November 2021 pukul 09.00 WIB di Ruang Pelayanan menjelaskan bahwa “selama ini banyak masyarakat yang mengurus berkas yang mereka mau,

dan sejauh ini belum ada keluhan dari masyarakat secara langsung. Karna siapapun akan dilayani dengan baik, karna akalaupun ada kendala akan disampaikan pemohon kepada kami, dan biasanya kendalanya itu kurangnya berkas persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat, kalau itu, biasanya nanti diminta untuk dilengkapi, baru Kembali lagi”

Bedasarkan hasil wawancara tersebut, petugas Kecamatan Rambah sudah bisa dikatan baik dan cukup teliti karna apabila ditemukan kekurangan berkas persyaratan, pelayanan tidak bisa diproses sampai dengan lengkapnya berkas tersebut. Kemampuan pegawai juga dalam menggunakan teknologi merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pegawai layanan. Menjadi modal utama bagi setiap pegawai pelayanan untuk mengetahui, dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan dalam sikap yang dimiliki pegawai layanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Rambah, penulis mendapatkan data hasil pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Rambah. Data hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Rambah dapat dilihat pada table berikut ini :

Tbel.1.6 Data Hasil Pelayanan PATEN Tahun 2020-2021 per 31

Oktober 2021

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan	
		2020	2021
1	Surat Perekaman E-Ktp	12.438	9.881
2	Surat Izin UMK	106	89
3	Surat Izin Gangguan	40	31
4	Akta Jual Beli	100	68
5	Surat Keterangan Pindah	2065	1960
6	Surat Keterangan Ahli Waris	476	263
7	Kartu Keluarga	7866	6987
8	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan	382	209
9	Surat Keterangan Tidak Mampu	45	30
10	Rekom Operasional Sekolah	21	11
	JUMLAH	23.439	19.529

Sumber : Buku Register Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rambah Tahun 2020-2021 diolah penulis, 2021

Dari table diatas , dapat diketahui bahwa jumlah pelayanan yang dilakukan pada tahun 2020 sampai pet tanggal 31 Oktober 2021 jumlah permintaan pelayanan yang telah dilayani mengalami penurunan dari tahun 2020 sampai 2021. Penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum dengan Ibu Roslinda pada tanggal 18 November 2021 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan menerangkan bahwa “pelayanan pada tahun 2020 memang lebih banyak dibandingkan pada tahun 2021, kira-kira 4000 lebih. Untuk kendala nya, ya karena Covid-19 ini, sehingga

masyarakat juga agak takut serta menunda pelayanan. Akan tetapi, kami dari pihak kecamatan tetap melayani, terutama pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Siapapun yang mau melakukan kami layani sesuai SOP. Jadi, data yang masuk sesuai dengan kami layani”. Berdasarkan hasil wawancara diatas,, dapat diketahui, kendala nya itu pada musim Covid-19. Sehingga pelayanan administrasi terpadu kecamatan mengalami penurunan. Pelayanan di Kecamatan Rambah juga dirasakan adil oleh masyarakat dikarenakan petugas kecamatan memberikan respon yang positif dengan siapa pun yang mau melakukan suatu berkas, akan tetapi jika persyaratan tidak lengkap permintaan pemohon belum bisa dilanjutkan dengan prosedur.n

Penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Sudirman selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pada tanggal 18 November 2021 pukul 13.00 WIB di Ruang Tunggu Kecamatan Rambah, dikatakan bahwa “kalua dari segi pelayanan cukup cepat ya , sayakan disini mengurus pembuatan izin usaha mikro kecil tapi petuga komputernya dibagian usaha izin belum ada. Jadi disuruh tunggu sama petugas lainnya. Padahal udah jam 1 siang, dikaish tau petugasnya lagi makan siang. Pedahalkan jam 1 siang udah balikkan, sebernernya saya menyayangkan saja. Seharusnya

lebih disiplin lagi. Tapi kalo untuk lainnya mudah si, dan informasinya lengkap”

Dari hasil observasi dengan masyarakat yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Rambah sudah baik dan sesuai SOP yang ada, hanya saja terkendala dengan ketepatan waktu oleh petugas saat Kembali dari jam istirahat, yang membuat masyarakat menunggu.

4) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan dari para pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi oleh penulis, para pegawai Kecamatan Rambah memberikan Jaminan waktu kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, apabila pelayanan tidak selesai hari itu juga, maka petugas memberikan jaminan waktunya, mereka dapat Kembali melakukan pengambilan dengan menunjukkan bukti pelayanan.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang datang ke Kecamatan Rambah dengan Saudara Wahyu Hardiansyah pada tanggal 18 November 2021 pukul 11.00 WIB di ruang tunggu pelayanan, mengatakan bahwa “keperluan saya kesini untuk mengambil KTP. 2 minggu yang lalu saya dikasih tau

untuk ambil KTP dalam waktu 14 hari. Kalau dilihat disini memang SOPnya 14 hari ya, jadi saya dapat jaminan waktu penyelesaian. Dan sekarang Sudah bisa diambil”

Penulis juga melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum dengan Ibu Roslinda pada tanggal 18 November 2021 pukul 10.00 WIB yang mengatakan “dari pihak kami, kami memberikan jaminan waktu selama 14 hari untuk pengambilan dokumen. Setiap dokumen memiliki jaminan waktu yang berbeda. Ada yang langsung 1 hari jadi, ada yang sampai 2 minggu. Setidaknya, masyarakat diberi tahu kapan waktu pengambilan dokumennya”. Dari observasi yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan setiap pegawai harus memberikan jaminan waktu kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan. Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang mengambil berkas dokumen, dengan Saudara Sukri Siregar pada tanggal 18 November 2021 pukul 10.00 WIB, mengatakan “ saya datang untuk pengambilan E-KTP dan saya tidak dikenakan biaya sepersen pun, selama ini juga pihak Kecamatan juga tidak menawarkan biaya tambahan agar proses dipercepat. Jadi saya rasa itu juga termasuk jujur dan adil kepada siapapun”. Berdasarkan pengakuan masyarakat, disimpulkan bahwa proses pelayanan tersebut bebas dari pungutan biaya dan secara

keseluruhan tidak dikenakan tarif sepersenpun, kecuali pembuatan akta jual beli dan perizininan.

5) *Emphaty* (Empati)

Empati adalah sikap penyedia layanan dalam memberikan perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, Kantor Kecamatan Rambah mempunyai pegawai yang ramah dan sopan santun. Selain itu, ketika dalam proses pelayanan mereka selalu bersikap jujur dan adil. Penulis mewawancarai salah satu masyarakat ibu Siti Fatimah, pada tanggal 18 November 2021 pukul 14.00 WIB dan mengatakan “ Saat ini pelayanan yang diberikan Kecamatan semakin membaik ya, dulu masyarakat banyak yang kurang paham dengan SOP yang ada, namun sekarang, petugasnya baik-baik. Bersedia menjelaskan, terutama bagi orangtua seperti saya, agar tidak salah” . Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rambah sangat baik. Setiap masyarakat yang kurang paham akan SOP pelayanan, petugas atau pegawai bersedia, dan berusaha menjelaskannya kepada masyarakat.

Dalam jasa administrasi terpadu kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, fasilitas pelayanan kecamatan harus memenuhi tiga (3) persyaratan yakni,

syarat substansif, syarat administrative dan syarat teknis. Beberapa syarat dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Rambah terdapat sebagai berikut :

1) Syarat Substantif

Syarat substansif merupakan pendelagasian sebagai wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah. Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah dilakukan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Yang mana, pendelegasian sebagai wewenang dari bupati kepada camat, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010.

2) Syarat Administratif

Persyaratan administrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PETEN) meliputi standar pelayanan serta uraian tugas personil kecamatan tersebut. Standar pelayanan merupan suatu tolak ukur untuk digunakan sebagai pedoman yang akan dilakukan. Standar pelayanan yang dimaksud terdiri dari, jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur-

prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dalam pasal 5 menjelaskan bahwa SOP melingkupi seluruh proses penyelenggaraan pelayanan pemerintahan termasuk pemberian pelayanan internal maupun eksternal OPD termasuk UPTD.

Peneliti melakukan wawancara dengan Camat Rambah Bapak Arie Gunadi, S.STP pada tanggal 18 November 2021 di ruang Camat Rambah, dan mengatakan bahwa “ dari awal sudah diatur jenis nya apa aja. Dari kecamatan dapat menentukan jenis pelayanan apa aja yang akan diselenggarakan di Kantor Camat Rambah ini, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kami juga sudah sesuai dengan SOP, serta apa aja persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika melakukan pelayanan”. Berdasarkan dari wawancara tersebut, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan telah diatur langsung berdasarkan peraturan daerah masing-masing.

3) Syarat Teknis

Syarat teknis dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yakni sarana dan prasarana serta pelaksanaan

teknis PATEN. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, sarana dan prasarana berdasarkan peraturan tersebut yaitu⁷ :

- a) Loker/Meja Pendaftaran
- b) Tempat pemrosesan Berkas
- c) Tempat Pembayaran
- d) Tempat Penyerahan Dokumen
- e) Tempat Pengolahan Data dan Informasi
- f) Tempat Penanganan Pengaduan
- g) Tempat Piket
- h) Ruang Tunggu
- i) Perangkat Pendukung Lainnya

Kecamatan Rambah sudah bisa dikatakan sarana dan prasarana yang ada sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Penulis melakukan observasi serta wawancara kepada Kasi Pelayanan Umum Ibu Roslinda dan mengatakan bahwa “ secara keseluruhan, sarana dan prasarana yang kami miliki sudah cukup memadai. Tapi kami masih belum punya mesin pencetak E-KTP, dan hanya bisa perekaman aja. Untuk pencetakan E-KTP kami masih harus ke Dinas CAPIL. Dan kami juga masih belum punya mesin antrian, sehingga masih

⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

dilakukan secara manual”. Dari kesimpulan tanya jawab tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa secara umum sarana dan prasarana sudah cukup memadai. Akan tetapi, seperti yang dikatakan oleh Kasi Pelayanan Umum, seperti mesin pencetak E-KTP serta mesin antrian masih belum dianggarkan. Dan berpengaruh kepada tingkat kenyamanan yang sudah diberikan. Untuk pelaksanaan secara teknis yang dimaksud berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010⁸ yaitu :

- a) Petugas Informasi
- b) Petugas Loker/Penerima Berkas
- c) Petugas Operator Komputer
- d) Petugas Pemegang Kas
- e) Petugas Lain sesuai dengan kebutuhan

B. Kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010.

Bedasarkan hasil observasi oleh penulis, kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Bapak Arie Gunadi, S.STP mengatakan, “ Untuk kendala si, paling masalah sarana dan prasarana ya. Seperti nomor antrian nya kita masih secara manual, pemanggilan peserta nya masih secara manual juga.

⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

Untuk mesin pencetak E-KTP juga harus ke capil dulu. Tapi itu tidak terlalu menghambat ya. Pelayanan kita masih tetap dilaksanakan dan sesuai SOP juga. Untuk pegawai pelayanan kami bisa dikatakan kurang ya. Untuk pelayanan umum, kita punya staff pelayanan 4 orang. Biasanya kalo untuk bagian administrasi si, sekitaran 6 sampai 8 orang” . Dari hasil wawancara dengan Camat Rambah, diketahui kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu staff pelayanan serta sarana dan prasarana. Untuk pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) perlu beberapa staff serta perlu adanya upaya peningkatan dalam sarana dan prasarana dalam mendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Selain itu ada beberapa kendala ketika proses pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yakni kurangnya sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Masih banyaknya masyarakat yang kebingungan membuat pemerintah dianggap kurang dalam sosialisasi dengan masyarakat. Ketika melakukan pelayanan yang dibutuhkan, 4 dari 5 masyarakat yang mau melakukan pelayanan kebingungan Ketika mau melakukan pelayanan, serta bingung apa saja persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat Ketika melakukan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan serta bingung dengan Langkah-langkahnya apa saja yang harus dilakukan. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Hamidah yang berprofesi sebagai guru pada tanggal 18 November 2021 pukul 09.00 WIB

yang mengatakan “saya sempat telpon saudara yang kerja di Kantor Kecamatan, nanya apa aja persyaratannya. Karna memang tidak tahu. Dari pada bolak-balik ngurus, kan membutuhkan waktu juga “. Dari pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa sosialisasi tentang pelayanan kepada msyarakat masih kurang. Sehingga msyarakat masih kebingungan untuk mengurus pelayanan yang diinginkan.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus memenuhi tiga syarat, yakni syarat substansif, syarat administrative, serta syarat teknis. Pada Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu dikatakan belum memenuhi tiga persyaratan tersebut. Secara teknis, yang mana sarana dan prasarana Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu, masih belum tersedianya mesin antrian, mesin pencetak E-KTP serta kurangnya pegawai pelayanan.
2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merujuk pada ukuran tentang kualitas pelayanan yang diantaranya dari tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Dari kelima tersebut, yang belum tercapainya yakni bukti langsung yang sama dengan syarat teknis. Yang mana terdapat sarana dan prasarana yang kurang. Hasil dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tahun 2020 hingga 31 Oktober 2021, jumlah permintaan pelayanan menurun. Dari hasil penelitian, permintaan pelayanan menurun

dikarenakan musin Covid-19, hingga banyak masyarakat yang menunda datang ke kantor kecamatan. Pelayanan tetap dilayani untuk meningkatkan kualitas pelayanan Asministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .

B. SARAN

1. Kecamatan Rambah diharapkan untuk menggarkan dana untuk menunjang sarana dan prasarana dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 seperti mesin antrian atau mesin E-KTP sehingga mempermudah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Rambah Kabupaten Roka Hulu.
2. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, pihak Kecamatan Rambah diharapkan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang dasar-dasar SOP pelayanan. Sosialisasi dapat dilakukan secara kebiasaan dan juga berkelanjutan untuk masyarakat agar pelayanan kepada masyarakat meningkat.
3. Dimasa Covid-19 ini, sumber daya teknologi ditingkatkan agar bisa membuat pelayanan secara online dengan contoh melalui googleform,. Hingga pihak Kantor Kecamatan Rambah bisa melakukan pelayanan secara online dengan cara membuat website yang membuat data diri masyarakat serta dokumen pendukung serta SOP untuk merujuk pelayanan pada link yang telah dibuat .

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku / Literatur

Bachsan Mustafa, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Alumni, Bandung, 2001;

-----, *Sistim Hukum Administrasi Negara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001;

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia

Fandy, Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Fatoni, Abdurrahman. 2011. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta

Pusat Bahasa. 2017. Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (<http://kbbi.web.id>) diakses 23 Desember 2020

Ratmintu, Anik. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka

SANKRI Buku III.2004

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang Undang Tahun 2009

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53 Tahun 2009

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53 Tahun 2003

Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 9 Tahun 2011

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008

