

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah daerah merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh perangkat pemerintah daerah dalam rangka untuk kemajuan suatu daerah. Pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Saat ini system pemerintahan sudah berubah dari sentralisasi ke desentralisasi, artinya semuanya diatur oleh pemerintah dan saat ini bidang-bidang tertentu diserahkan kepada pemerintah daerah untuk mengurus sendiri sesuai dengan kondisi dan keadaan daerah yang bersangkutan, sesuai dengan ketentuan pasal 18 ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara republic Indonesia Tahun 1945, yaitu : “ Pemerintah Daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan Pemeintah Pusat.”

Prinsip otonomi daerah yang dikembangkan berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah adalah lebih diarahkan terhadap terwujudnya pemerintah yang demokratis, terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mempertinggi tingkat kesejahteraan rakyat dan kemandirian perkembangan dan pembangunan daerah serta terwujudnya keserasian antara pemerintah pusat dan daerah.

Undang-Undang pemerintah daerah No. 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa kecamatan di pimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut dengan Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ wali kota melalui sekretaris daerah. Daerah Kabupaten/ Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan public, dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan. Kemudian Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang kecamatan pada pasal 11 menyebutkan bahwa Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan daerah Kabupaten/ Kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/ Kota dan untuk melaksanakan tugas pembantuan.

Untuk memperjelas status pemerintahan desa dalam menyelenggarakan pemerintahannya, maka pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 tahun 2015 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa itu disebutkan bahwa pasal 1 ayat (1) “ Desa adalah desa adat yang disebut nama lain, selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional dan dihormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republic Indonesia serta ayat (3) pemerintahan desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam 18 kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan masyarakat desa,

dan pemberdayaan desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa.

Di Sumatera Barat desa disebut dengan sebutan Nagari. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari disebutkan bahwa “ Nagari sebagai kesatuan masyarakat hukum adat di Sumatera Barat memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai penyelenggara pemerintahan berdasarkan hukum adat sebagai mana di maksud Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Bahwa berdasarkan pasal 109 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Provinsi berwenang menetapkan Peraturan Daerah sebagai pedoman bagi Kabupaten/Kota dalam menetapkan Nagari Sebagai penyelenggara pemerintahan berdasarkan hukum adat khususnya terkait dengan susunan kelembagaan, pengisian jabatan dan jabatan kapalo nagari.

Tabel I.1 Nagari di Kecamatan Kapur IX

No	Nagari	Jumlah Penduduk
1	Galugua	2.490
2	Sialang	6.376
3	Durian tinggi	3.265
4	Koto Bangun	3.794
5	Muaro Paiti	5.842
6	Koto Lamo	2.497
7	Lubuk Alai	3.539

Sumber : Kantor Camat Kapur IX

Pelaksanaan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat yang berkeadilan merupakan penampilan dari pemerintah yang memprioritaskan kepentingan dari masyarakat. Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah perlu memfungsikan seluruh sector (sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sektor-sektor lainnya yang mampu memberikan sumbangsih terhadap kelancaran berjalannya otonomi daerah), hal ini perlu dijadikan sebagai focus pemerintah

daerah dalam meningkatkan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat, sebab pelayanan merupakan parameter bagi efisiensi dan efektivitas system dan manajemen pemerintahan otonom.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian perbuatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan jasa, barang yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Hakikat penyelenggaraan pelayanan public adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan public yang prima bernilai penting bagi pemerintah dan masyarakat. Pelayanan public menjadi ranah dimana Negara berinteraksi secara intensif dengan masyarakat. Jika pemerintah mampu menciptakan layanan yang prima, maka dampaknya akan dirasakan secara langsung oleh masyarakat luas, antara lain meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan mekanisme pasar. Masyarakat juga akan lebih percaya kepada pemerintahan dengan demikian akan meningkatkan legitimasi pemerintahan dan menjadi stimulus program pembangunan.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan secara prima, namun secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Realita beberapa birokrasi pelayanan public di Indonesia masih

ditandai dengan pelanggaran terhadap landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan, dan etika pemerintahan. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu penyelesaian dan biaya, persyaratan yang tidak transparan, petugas kurang responsive dan lain-lain.

Pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk sehingga menjadi citra yang melekat pada institusi media penyedia layanan di Indonesia. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat luas. Berdasarkan banyaknya keluhan dan pengaduan mengenai pelayanan public di Indonesia, maka birokrasi pelayanan public perlu mengupayakan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Banyak Kabupaten atau Kota yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan unit pelayanan terpadu atau dengan mendelegasikannya pada Kecamatan sehingga proses perizinan dan nonperizinan lebih cepat dan mudah. Menyadari hal tersebut Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Masyarakat dalam sektor pelayanan public pada instansi pemerintahan harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena merupakan warga Negara yang memiliki hak atas pelayanan yang diberikan pemerintah. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan Penyelenggaraan

pelayanan public di Kecamatan yang di awali dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Pelaksanaannya beberapa pelayanan perizinan dan non perizinan yang sebelumnya dilaksanakan dipusat Kabupaten dan kemudian di delegasikan Bupati kepada Camat melalui penyelenggaraan PATEN, dirasa sangat berpengaruh signifikan terhadap pelayanan public dimana dalam implementasinya dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kelancaran terhadap permintaan layanan oleh masyarakat. Di dalam penyelenggaraan PATEN tersebut, beberapa unsur seperti kebijakan, prosedur, personil, dan organisasi menjadi indicator dan perhatian yang terus dikembangkan secara efektif dan efisien sehingga operasionalisasi penyelenggaraan PATEN dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Tujuan dari PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 61 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pendelegasian sebagian wewenang Bupati kepada Camat dalam bidang Perizinan dan Nonperizinan di Kabupaten Lima Puluh Kota(Berita Daerah Lima Puluh Kota Tahun 2013 Nomor 63).

Kantor Camat Kapur IX saat ini merupakan salah satu yang menerapkan Program Inovasi Pelayanan Publik Terpadu Kecamatan (PATEN). Meskipun, Permendagri Nomor 4 sudah diterbitkan pada tahun 2010 mengenai pedoman PATEN, namun Kecamatan Kapur IX baru melaksanakannya pada bulan

Desember 2014, dikarenakan pemerintah Kecamatan Kapur IX belum memahami sepenuhnya mengenai PATEN itu sendiri.

Dampak yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan program PATEN di Kantor Camat Kapur IX bahwa masyarakat merasa cukup puas terkait pelayanan public yang mereka terima. Meskipun pada kenyataannya masyarakat masih banyak yang belum mengetahui terkait program PATEN itu sendiri, karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah kecamatan yang dilakukan, namun masyarakat sudah bisa merasakan dampak dari PATEN tersebut melalui pelayanan yang mereka dapatkan secara langsung.

Berdasarkan kenyataan yang ditemui di lapangan sebagaimana yang di ungkapkan Yenita salah seorang warga masyarakat setempat yang baru saja mengurus KK (Kartu Keluarga) dan Ibu Eli Warni yang baru saja mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di Kantor Camat IX, mengatakan bahwa manfaat program PATEN pada diri nya pribadi merupakan bisa hemat waktu, hemat biaya, hemat tenaga serta merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kapur IX.

Hanya saja proses penyelesaiannya sedikit lama selebihnya mereka cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga seperti yang di sampaikan bapak Camat Ferry Aryantoni.,S.STP.M.Si bahwa di Kantor Camat Kapur IX ini masih kurangnya anggaran dana untuk penyelenggaraan PATEN.

Pelaksanaan PATEN di Kantor Camat Kapur IX saat ini masih terdapat kekurangan yang menjadi permasalahan yaitu sebagai berikut :

- 1) Waktu penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dalam proses penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dengan waktu pemohon dan penyelesaian masih terbilang cukup lama yaitu lebih dari 3 hari sementara di SOP waktu penyelesaian maksimal hanya 3 hari.
- 2) Kurangnya sosialisasi pemerintah tentang pelayanan prima sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui.

Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota melalui Program PATEN. Diharapkan adanya pelimpahan wewenang ini, pemerintah daerah bisa lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan daya tanggap pemerintah serta dapat membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat. Pemerintah daerah di Kantor Camat Kapur IX diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan tolok ukur dari kemajuan pemerintahan kecamatan itu sendiri, karena masyarakat dapat menilai bahwa system pelayanan yang diterapkan pada Kantor Camat, apakah sudah memadai atau belum. Sehingga kemajuan dari pemerintah kecamatan dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berikut dibawah ini dijelaskan Program Administrasi Terpadu Kecamatan pada bagian pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

**Tabel I.11 Program Pelayanan di Kantor Camat Kapur IX.
Program Pelayanan Perizinan**

No	Program Pelayanan Perizinan
1.	Pelayanan Izin Penggunaan Fasilitas Umum
2.	Pelayanan Izin Mendirikan Pemonudukan/Kos-Kosan
3.	Pelayanan Izin Pendirian Papan Iklan/Reklame
4.	Pelayanan Izin Pemasangan Baliho/Umbul-Umbul
5.	Pelayanan Izin Usaha Mikro Kecil
6.	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
7.	Pelayanan Rekomendasi Izin Tempat Usaha
8.	Pelayanan Rekomendasi Izin Gangguan (HO)
9.	Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Izin Menara Telekomunikasi
10.	Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Izin Penelitian

Sumber : Kantor Camat Kapur IX

Pada tabel diatas dijelaskan Program Administrasi Terpadu Pelayanan (PATEN) bagian pelayanan perizinan. Terdapat 10 pelayanan perizinan di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Tabel I.III Program Pelayanan Non Perizinan

No	Program Pelayanan Non Perizinan
1.	Pelayanan surat Keterangan Tempat Usaha
2.	Pelayanan surat Keterangan Domisili
3.	Pelayanan surat Keterangan Miskin/Kurang Mampu
4.	Pelayanan surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
5.	Pelayanan surat Keterangan Meninggal Dunia
6.	Pelayanan Keterangan Ahli Waris
7.	Pelayanan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
8.	Pelayanan Surat Keterangan Pengurusan Kartu Keluarga (KK)
9.	Pelayanan Surat Keterangan Bersih Lingkungan

Sumber : Kantor Camat Kapur IX

Pada tabel diatas dijelaskan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bagian pelayanan nonperizinan. Terdapat 9 pelayanan non perizinan di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat. Dan tulisan yang bercetak tebal yaitu Pelayanan surat keterangan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) dan Pelayanan Surat Keterangan Kepengurusan Kartu Keluarga (KK) merupakan fokus penelitian peneliti

Tabel I.IV SOP Pelayanan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Camat Kapur IX

No.	Komponen	Uraian
1	Syarat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Minimal berusia 17 tahun b. Surat Pengantar dari Wali jorong dan Wali Nagari c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) d. Surat Keterangan Pindah dari kota asal, jika bukan asli warga nagari setempat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan melalui petugas pelayanan b. Petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas untuk selanjutnya diserahkan ke Kasi Pemerintahan. c. Kasi Pemerintahan memverifikasi berkas pelayanan surat keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan diteruskan kepada Sekretaris Camat untuk memvalidasi berkas kemudian dilanjutkan kepada Camat d. Camat menandatangani berkas pelayanan surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan selanjutnya diserahkan kepada petugas pelayanan e. Petugas pelayanan menerima berkas pemohon yang telah divalidasi kemudian dilanjutkan kembali kepada Petugas Operator Komputer untuk melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) terhadap pemohon f. Petugas membuat surat pengantar dan surat keterangan perekaman untuk dibawa ke Kantor Disdukcapil untuk percetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3	Waktu selesai	3 hari kerja.
4	Biaya	Tidak di pungut biaya.

Sumber : Kantor Camat Kapur IX

Pada Tabel diatas dijelaskan bagaimana mekanisme, prosedur dan system pelayanan kepengurusan surat keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai SOP yang berlaku di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Tabel I.V SOP Pelayanan Surat Keterangan Kepengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Kapur IX

No.	Komponen	Uraian
1	Syarat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Meminta Surat Pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK) dari Wali jorong dan Wali Nagari b. Fotocopy buku nikah atau akta perceraian c. Fotocopy ijazah terakhir d. Foto copy akta kelahiran e. Surat Keterangan Pindah dari kota asal, jika bukan asli warga nagari setempat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan melalui petugas pelayanan b. Petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas untuk selanjutnya diserahkan ke Kasi Pemerintahan. c. Kasi Pemerintahan memverifikasi berkas pelayanan surat keterangan Kartu Keluarga (KK) dan diteruskan kepada Sekretaris Camat untuk memvalidasi berkas kemudian dilanjutkan kepada Camat d. Camat menandatangani berkas pelayanan surat Keterangan Kartu Keluarga (KK) dan selanjutnya diserahkan kepada petugas pelayanan e. Petugas pelayanan menerima berkas permohonan Kartu Keluarga (KK) yang telah divalidasi kemudian dilanjutkan kembali kepada Petugas Operator Komputer untuk mencetak format dokumennya serta diserahkan kepada petugas pelayanan f. Petugas Pelayanan mengkoreksi dan mengarsipkan (lampiran) Kartu Keluarga (KK) yang telah selesai untuk dibawa ke Disdukcapil untuk mendapatkan tanda tangan serta stempel asli pada Kartu Keluarga yang telah dibuat.
3	Waktu selesai	3 hari kerja.
4	Biaya	Tidak di pungut biaya.

Sumber : Kantor Camat Kapur IX

Pada tabel diatas dijelaskan bagaimana mekanisme, prosedur, dan system pada pelayanan kepengurusan surat keterangan Kartu Keluarga (KK) sesuai SOP di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Berikut dibawah ini data masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga data mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Tabel I.VI Masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Camat Kapur IX

No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	246
2	Februari	344
3	Maret	376
4	April	412
5	Mei	336
6	Juni	289
7	Juli	352
8	Agustus	198
9	September	392
10	Oktober	441
11	November	288
12	Desember	263

Sumber : Kantor Camat Kapur IX,2020

Tabel diatas merupakan banyaknya masyarakat yang mengurus surat keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2020.

Tabel I.VII Masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Kapur IX

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	274
2	Februari	187
3	Maret	322
4	April	232
5	Mei	307
6	Juni	227
7	Juli	194
8	Agustus	248
9	September	247
10	Oktober	261
11	November	223
12	Desember	193

Tabel di atas merupakan data masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat pada Tahun 2020.

Dari pembahasan di atas terkait Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat, peneliti menemukan beberapa fenomena yang mana fenomena tersebut menjadi penghambat atau persoalan yang perlu diselesaikan guna untuk memperbaiki pelayanan. Adapun fenomena tersebut seperti :

1. Waktu penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dalam proses penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dengan waktu pemohon dan penyelesaian masih terbilang cukup lama yaitu lebih dari 3 hari sementara di SOP waktu penyelesaian maksimal hanya 3 hari.
2. Terindikasi masih kurangnya sosialisai pemerintah tentang pelayanan prima sehingga masyarakat belum banyak mengetahui.

Berdasarkan dari fenomena yang penulis temukan sesuai dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang digambarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat ?"
2. Apa saja factor-faktor yang menghambat Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.
 - b. Apa saja hambatan dalam penyelenggaraan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat?
1. Kegunaan Penelitian
 - a. Manfaat Teoritis, manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan pada kantor camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat sebagai peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.
 - b. Manfaat Akademis, dapat dijadikan sebagai bahan informasi khususnya bagi peneliti yang membahas Inovasi Pelayanan pada Kantor Camat.

- c. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk berbagai pihak yang memerlukannya untuk memperbaiki kinerja terutama bagi akademisi, mahasiswa serta sesorang untuk melakukan penelitian yang terkait lebih lanjut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Teori Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata “pemerintahan” yang setelah ditambah awalan “pe” menjadi perintah, dan ketika ditambah akhiran “an” menjadi “pemerintahan” dalam hal ini beda antara pemerintah dengan pemerintahan adalah pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan, sedangkan pemerintahan berarti ataupun ikhwal pemerintahan sendiri (Inu Kencana Syafiie 2011:4).

Menurut Ndraha (2003:5) pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan jasa publik dan sipil, pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan pemerintah itu disebut pemerintahan.

Lebih lanjut Ndraha (2003:6) megartikan pemerintahan adalah orang yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap anggota melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang brsangkutan menerimanya pada saat di perlukan sesuai dengan tunututan/harapan/keinnginan yang diperintah.

Menurut Sedarmayanti (2004:9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup :

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.
- b. Memajukan kesejahteraan umum.
- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
- d. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Fungsi-fungsi pemerintahan dapat dibagi dalam empat bagian yaitu sebagai berikut ini :

a) Fungsi Pelayanan

Perbedaan pelaksanaan fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah pusat dan pemerintah daerah terletak pada kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat mencakup urusan pertahanan keamanan, agama, hubungan luar negeri, moneter dan peradilan. Secara umum pelayanan pemerintah mencakup pelayanan public (*Public Service*) dan pelayanan sipil (*Civil Service*) yang menghargai kesetaraan.

b) Fungsi Pengaturan

Fungsi ini dilaksanakan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah adalah pihak yang mampu menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya fungsi pemerintah pusat, pemerintah daerah juga mempunyai fungsi pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. Perbedaannya yang diatur oleh pemerintah daerah lebih khusus , yaitu urusan yang telah

diserahkan kepada daerah untuk mengatur urusan tersebut diperlukan Peraturan daerah yang dibuat bersama Antara DPRD dan eksekutif.

c) Fungsi Pembangunan

Pemerintah harus berfungsi sebagai pemacu pembangunan diwilayahnya, dimana pembangunan ini mencakup segala aspek kehidupan tidak hanya fisik tapi juga mental spiritual. Pembangunan akan berkurang apabila keadaan masyarakat membaik, artinya masyarakat sejahtera. Jadi, fungsi pembangunan akan lebih dilakukan oleh pemerintah atau Negara berkembang dan terbelakang, sedangkan Negara maju akan melaksanakan fungsi ini seperlunya.

d) Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini untuk mendukung terselenggaranya otonomi daerah, fungsi ini menuntut pemberdayaan pemerintah daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya daerah guna melaksanakan berbagai urusan yang di desentralisasikan. Untuk itu pemerintah daerah perlu meningkatkan peran serta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan pemerintah pusat dan daerah diarahkan untuk meningkatkan aktifitas ekonomi masyarakat yang pada jangka panjang dapat menunjang pendanaan pemerintah daerah. Dalam fungsi ini pemerintah harus memberikan ruang yang cukup bagi aktifitas mandiri masyarakat, sehingga dengan demikian partisipasi masyarakat di daerah dapat ditingkatkan. Lebih-lebih apabila

kepentingan masyarakat diperhatikan, baik dalam peraturan maupun dalam tindakan nyata pemerintah.

Selanjutnya ia mengemukakan bahwa untuk mengetahui suatu masyarakat, maka lihat lah dari pemerintahannya, artinya fungsi-fungsi pemerintahan kualitas pemerintah itu sendiri menurut Rasyid (dalam Labolo,2007: 22).

Pemerintah sesuai dengan karakteristik struktural sebagai pemegang otoritas formal harus mampu bertindak netral dalam konflik kepentingan. Fungsi yang dijalankan pemerintahan sebagai pemerdaya masyarakat harus benar-benar diatas civic society yang sedang membangun diri (Moeljarto,2001;77).

Selanjutnya Ndaraha menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan mempelajari pemerintahan dari dua sudut, pertama dari sudut bagaimana seharusnya (“sehingga dapat diterima oleh orang bersangkutan pada saat dibutuhkan,”jadi normative,idea, das sollen”) dan kedua dari sudut bagaimana kenyataannya (“pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan”, apakah ia menerima pelayanan yang diharapkan atau tidak, jadi empirik, das sein).

Menurut Ndraha (2003;5) pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan jasa pelayanan publik dan sipil.

Ndaraha (2003;7) mengemukakan ruang lingkup ilmu pemerintahan yang terdiri dari :

- a. Yang di perintahkan
- b. Tuntutan yang di perintah (jasa public dan layanan civil)
- c. Pemerintah

- d. Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerintah
- e. Hubungan pemerintah
- f. Pemerintah yang bagaimana yang di anggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
- g. Bagaimana membentuk pemerintahan yang demikian itu
- h. Bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban dan memenuhi tanggung jawabnya.
- i. Bagaimana supaya kinerja pemerintahan sesuai dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman dimasa akan datang.

2. Teori Kebijakan

Pada dasarnya terdapat perbedaan antara konsep “kebijakan” dan “kebijaksanaan” kebijakan merupakan suatu rangkaian alternatif yang siap dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Sedangkan kebijaksanaan berkenaan dengan suatu keputusan yang memperbolehkan sesuatu yang sebenarnya dilarang berdasarkan alasan-alasan tertentu seperti pertimbangan kemanusiaan, keadaan gawat dan lain-lain.

Menurut Purwo Santoso (2004;5) menyatakan bahwa kebijakan publik berarti serangkaian instruksi dari pembuat keputusan kepada pelaksana untuk mencapai tujuan tersebut. Raksasatya (dalam Lubis,2007;7) menjelaskan bahwa kebijakan adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan.

Ada 3 unsur dalam kebijakan, yaitu :

1. Identifikasi tujuan yang akan dicapai

2. Strategi untuk mencapainya (Apa yang dimaksud dengan Strategi)
3. Penyediaan berbagai input atau masukan yang memungkinkan pelaksanaannya.

Easton (dalam Lubis,2007;8) menjelaskan bahwa kebijakan pemerintahan itu sebagai “kewenangan untuk mengalokasikan nilai-nilai” bagi masyarakat secara menyeluruh untuk kepentingan masyarakat ialah pemerintah, bukan lembaga yang lainnya.

Menurut Hanim (2004;10) menyatakan bahwa instrumen penelitian dapat dikembangkan dari indikator yang berisikan pertanyaan yang intern yang akan diteliti untuk mengatur indikator, dimensi, sampai kepada variable. Instrumen dapat berupa kuisioner, daftar pedoman wawancara dan daftar pedoman observasi. Namun satu instrumen yang baik harus diuji coba terlebih dahulu dilapangan sehingga instrumen tersebut validitas (mempunyai kemampuan yang baik untuk mengukur objek yang akan diukurnya) dan realibilitas (tingkat kepercayaan).

Selanjutnya Nogi (2003;3) menyampaikan pembuatan kebijakan yang baik dapat dilakukan dengan cara berikut :

- a. Kebijakan harus relevan terhadap kebutuhan masyarakat
- b. Kebijakan harus memiliki kebijakan yang jelas
- c. Kebijakan harus memiliki alternative pemecahan masalah
- d. Kebijakan harus memiliki evaluasi pelaksanaan.

Dalam studi kebijakan publik terdapat dua pendekatan, yaitu pendekatan pertama dikenal dengan istilah analisa kebijakan dan pendekatan kedua dikenal dengan kebijakan publik politik oleh Hughes (dalam subarsono, 2009;5), kebijakan publik ini dijelaskan dalam dua pendekatan, yakni :

1. Studi analisis kebijakan lebih fokus pada studi pembuatan keputusan dan penetapan kebijakan dengan menggunakan model-model statistik dan matematika yang canggih.
2. Lebih menekankan pada hasil dari kebijakan publik dari pada penggunaan model statistik, dengan melihat interaksi politik sebagai faktor penentu dalam berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan lingkungan.

Makna dari proses kebijakan publik dijelaskan oleh Subarsono (2009;2) sebagai berikut :

Serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Aktivitas politik tersebut nampak dalam serangkaian kegiatan yang mencakup penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan, sedangkan aktivitas perumusan masalah, *forecasting*, rekomendasi kebijakan, monitoring dan evaluasi kebijakan adalah aktivitas yang bersifat intelektual.

Kebijakan publik menurut Thomas Dye (dalam Subarsono, 2009;2) adalah apapun pilihan pemerintahan untuk melakukan atau tidak melakukannya. Definisi kebijakan publik yang dikemukakan Thomas Dye tersebut mengandung makna bahwa :

1. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah bukan organisasi swasta.
2. Kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus diikuti atau tidak diikuti oleh badan pemerintah.

Maeshall (dalam Suharto, 2008;10) menyatakan bahwa kebijakan sosial merupakan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan tindakan yang memiliki

dampak langsung terhadap kesejahteraan warga negara melalui penyediaan pelayanan sosial atau bantuan keuangan.

Selanjutnya Awang (2010;26) menjelaskan bahwa pada intinya ada tiga prinsip kebijakan yang menjadi fokus dalam mempelajari suatu kebijakan, yakni *Formulation, Implementation dan Evaluation*.

3. Teori Evaluasi

Evaluasi merupakan sebuah proses dimana keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilan yang diharapkan. Perbandingan ini kemudian akan dilanjutkan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan. Evaluasi ini dapat dilakukan secara internal oleh mereka yang melakukan proses yang sedang dilakukan secara internal oleh mereka yang melakukan proses yang sedang di evaluasi atau pihak lain dan dapat dilakukan secara teratur maupun pada saat-saat yang tidak beraturan.

Evaluasi kebijakan publik adalah salah satu tahapan dari proses kebijakan publik. Evaluasi kebijakan publik dimaksudkan untuk melihat dan mengukur kinerja pelaksanaan suatu kebijakan. Selain itu evaluasi kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan yang telah ditentukan.

Menurut Duun (2003;608) Evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjukkan pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program, sedangkan secara umum di artikan dengan penafsiran, pemberian angka, dan penilaian. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informan mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Menurut Ndraha (2003;201) evaluasi merupakan suatu proses perbandingan antara perbandingan standar, fakta dan analisis hasilnya. Ada model evaluasi diantaranya adalah *before-after* (sebelum dan sesudah) yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (perlakuan *treatment*). Tolak ukurnya adalah kondisi *before* (sebelum).

Saydam (2000;119) berpendapat bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang sesuatu yang bekerja selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternative yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

Subarsono (2009;119) Menyatakan bahwa evaluasi dilakukan untuk melihat tingkat kinerja suatu kebijakan, sampai sejauh mana kebijakan tersebut mencapai sasaran dan tujuannya, evaluasi berguna untuk memberikan kebijakan untuk menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

Menurut Subarsono (2009;120) evaluasi memiliki beberapa tujuan yang dirinci sebagai berikut ini :

1. Menentukan sikap kinerja suatu kebijakan. Melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat kemampuan suatu pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
2. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa banyak biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
3. Mengukur tingkat keluaran suatu kebijakan. Salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur seberapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan tersebut.

4. Mengukur suatu dampak kebijakan. Pada tahap selanjutnya, evaluasi ditujukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik itu dari dampak positif maupun dampak negatifnya.
5. Untuk mengetahui apabila terjadi penyimpangan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan yang akan terjadi dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target.
6. Sebagai bahan masukan untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan kedepannya agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik lagi.

Jenis kebijakan terhadap evaluasi, yaitu :

- 1) Evaluasi semu adalah pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil dari kebijakan tanpa menanyakan manfaat atau nilai dari hasil kebijakan tersebut pada individu, kelompok atau masyarakat.
- 2) Evaluasi formal adalah pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan berdasarkan sasaran program kebijakan yang telah ditetapkan secara formal adalah ukuran yang tepat untuk melihat manfaat atau nilai dari program dan kebijakan.
- 3) Evaluasi proses keputusan teoritis adalah pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang

dapat dipercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai stakeholder.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001;301) evaluasi berarti penilaian. Sedangkan menurut Siagian (2006;117) menyatakan evaluasi sebagai proses pengukuran dan pembagian hasil-hasil kerja yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya tercapai. Lebih lanjut dijelaskan oleh Siagian bahwa yang perlu diperhatikan dalam evaluasi (penilaian) yakni :

1. Bahwa penilaian adalah fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut menentukan mati atau hidupnya suatu organisasi.
2. Bahwa penelitian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penelitian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen.
3. Bahwa Penilaian menunjukkan kesenjangan antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai.

Evaluasi menurut Al-Amin (2006;10) adalah penilaian atas keberhasilan atau kegagalan program kerja atau kegiatan sesuai dengan sasaran pelaksanaannya kegiatan dan tujuan yang telah ditetapkan.

Demikian juga dengan evaluasi kebijakan merupakan satu tahap penting dalam siklus kebijakan. Pada umumnya evaluasi kebijakan dilaksanakan setelah kebijakan politik diimplementasikan. Hal ini dimaksudkan agar menguji tingkat kegagalan dan keberhasilan, keefektifan dan keefesienannya.

Mengevaluasi kebijakan yang ada saat ini merupakan langkah penting dalam proses analisis kebijakan yang sedang dilaksanakan agar dapat melahirkan

rekomendasi bagian mana saja yang sedang beroperasi harus dipertahankan, diperbuat atau dirubah (suhartono,2008;113).

Selanjutnya Badjuri dan Yuwono, (2003-132) evaluasi kebijakan setidaknya dimaksudkan untuk tiga tujuan utama yakni :

1. Untuk menguji apakah kebijakan yang diimplementasikan telah mencapai tujuannya.
2. Untuk menunjukkan akuntabilitas pelaksana publik terhadap kebijakan yang telah diimplementasikan.
3. Untuk memberikan masukan pada kebijakan publik yang akan datang.

Kebijakan politik menurut Cochran (dalam Nogi, 2003;119) merupakan sebagai sebuah perilaku sengaja yang diikuti oleh sebuah lembaga pemerintah atau pejabat pemerintah untuk memecah isu perhatian publik. Dalam sebuah perspektif empiris, kebijakan mewujudkan dirinya dalam Undang-Undang, petunjuk dan program sebagaimana juga didalam rutinitas dan praktek organisasi publik.

Dengan adanya evaluasi pelaksanaan akan dapat mengukur apakah kebijakan yang diambil telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini tentu berkaitan dengan kinerja instansi pemerintah sebagai pelaksana kebijakan tersebut. Maka untuk itu perlu dikaji bagaimana kinerja pelaksanaan kebijakan tersebut.

Evaluasi dalam bidang kerja mempunyai beberapa fungsi diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui taraf kesiapan dari pada karyawan atau pegawai untuk melaksanakan tugas kerjanya.

2. Apakah tugas yang diberikan dapat dilanjutkan dengan tugas atau yang lainnya atau harus mengulangi kembali.
3. Untuk mengetahui sejauh mana hasil kerja yang telah dicapai proses bekerja yang diharapkan atau belum.
4. Untuk membandingkan apakah prestasi yang dicapai oleh pegawai sudah sesuai dengan kapasitasnya atau belum.
5. Untuk menafsirkan apakah pegawai tersebut telah cukup matang untuk dilepaskan atau belum.

4. **Evaluasi Kebijakan Publik**

Evaluasi adalah salah satu tingkatan didalam proses kebijakan publik, evaluasi adalah salah satu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. Evaluasi mempunyai definisi yang beragam, Dunn memberikan arti pada istilah evaluasi bahwa : “ secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assesment) kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilai. Dalam arti spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai hasil atau manfaat kebijakan (Dunn,2003;608).

Dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan digunakan kriteria-kriteria umum yang dimaksud untuk memberikan arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang dirumuskan akan dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan tersebut berhasil atau gagal.

Dunn mengembangkan indikator atau kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi enam tipe yaitu sebagai berikut (Subarsono,2011:126) :

1. Efektifitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan tersebut. Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis yang selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.
2. Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan efektifitas.
3. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan.
4. Kesamaan (*equity*) berkenaan dengan rasionalitas legal dan sosial yang menunjukkan pada distribusi akibat dan usaha antara) atau kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi kepada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (contohnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (contohnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan atau pelayanan publik kadang-kadang direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan

sangat erat kaitannya dengan konsepsi yang saling bersaing yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis masyarakat.

5. Responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai-nilai kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis dapat memuaskan semua kriteria lainnya seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan tersebut.
6. Ketetapan (*appropriateness*) merupakan kriteria ketetapan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive karena pertanyaan tentang ketetapan kebijakan tidak berkenaan dengan suatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersamaan. Ketetapan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah :

1. Kebijakan publik dibuat oleh pemerintah yang merupakan tindakan-tindakan pemerintah.
2. Kebijakan publik naik untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.
3. Kebijakan publik ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

5. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Paten merupakan pusat pelayanan dimana kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang Perizinan dan Non Perizinan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) , maksud dari penyelenggaraan PATEN tersebut adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat peayanan masyarakat dan menjadi contoh pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayan bagi kantor/badan pelayan terpadu di Kabupaten/Kota. Untuk mensukseskan Program PATEN, pemerintah juga telah menerbitkan antara lain :

1. Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 03 Februari 2009 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
3. Surat Edaran Mendagri 318/321, PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

4. Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagai wewenang Bupati/Walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tercapai. Sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan public, khususnya jenis pelayanan administrasi maka PATEN menganut asas-asas pelayanan public sesuai pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan public, sebagai berikut :

1. Kepentingan Umum, berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian Hukum, berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (masyarakat) dan pemberi pelayanan (Kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak, berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Partisipatif, berarti meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas, berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

PATEN merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi agar suatu kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN adalah sebagai berikut ini :

- 1) Syarat substantive, yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati/walikota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan nonperizinan yang ditetapkan melalui peraturan Bupati/Walikota.
- 2) Syarat administrative, yang meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota;
- 3) Syarat Teknis, yang meliputi sarana dan prasarana serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran kecamatan. Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, wajib menyetorkan ke kas daerah. Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN, berupa ikut serta dalam penyusunan standar pelayanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kualitas pelayanan pada kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat dekonsentrasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui

pemberdayaan dan penyedia layanan public secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis.

Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah kabupaten/kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayanan dengan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik.

6. Indikator Evaluasi

Untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan, maka perlu dikembangkan beberapa indikator. Adapun indikator keberhasilan dikembangkan oleh Duun (dalam subarsono, 2006;126) sebagai berikut :

1. Efektifitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan tercapai..
2. Efisiensi, seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
3. Pemerataan, yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.
4. Responsivitas, yaitu apakah hasil kebijakan frekuensi atau nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka.
5. Ketetapan, yaitu apakah hasil yang dicapai memiliki manfaat.
6. Kecukupan, yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah.

B. Penelitian Terdahulu

C. Tabel II.I Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Jenis Penelitian	Hasil
1	Dicky Noupal Ridho	Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai	Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai sejalan dengan hasil penelitian dan telah berjalan dengan baik.
2	Rahmi Ulfah	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, desain penelitian yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif	Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang Siak masih belum menunjukkan hasil yang optimal dalam pelaksanaannya, waktu pelayanan belum tepat waktu serta sarana dan prasarana belum mendukung.
3	Fitrah Nur Cahya	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif	Pelaksanaan PATEN di Kantor Camat Kokap Kabupaten di Kulon Progo dilihat dari 8 prosedur standar pelayanan publik 6 diantaranya sudah memadai sementara 2 yang tersisa masih kurang memadai.

Berdasarkan tabel diatas persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang evaluasi PATEN. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu lokasi penelitian, masalah atau fenomena yang terjadi, serta hasil penelitian yang ada di setiap penelitian berbeda.

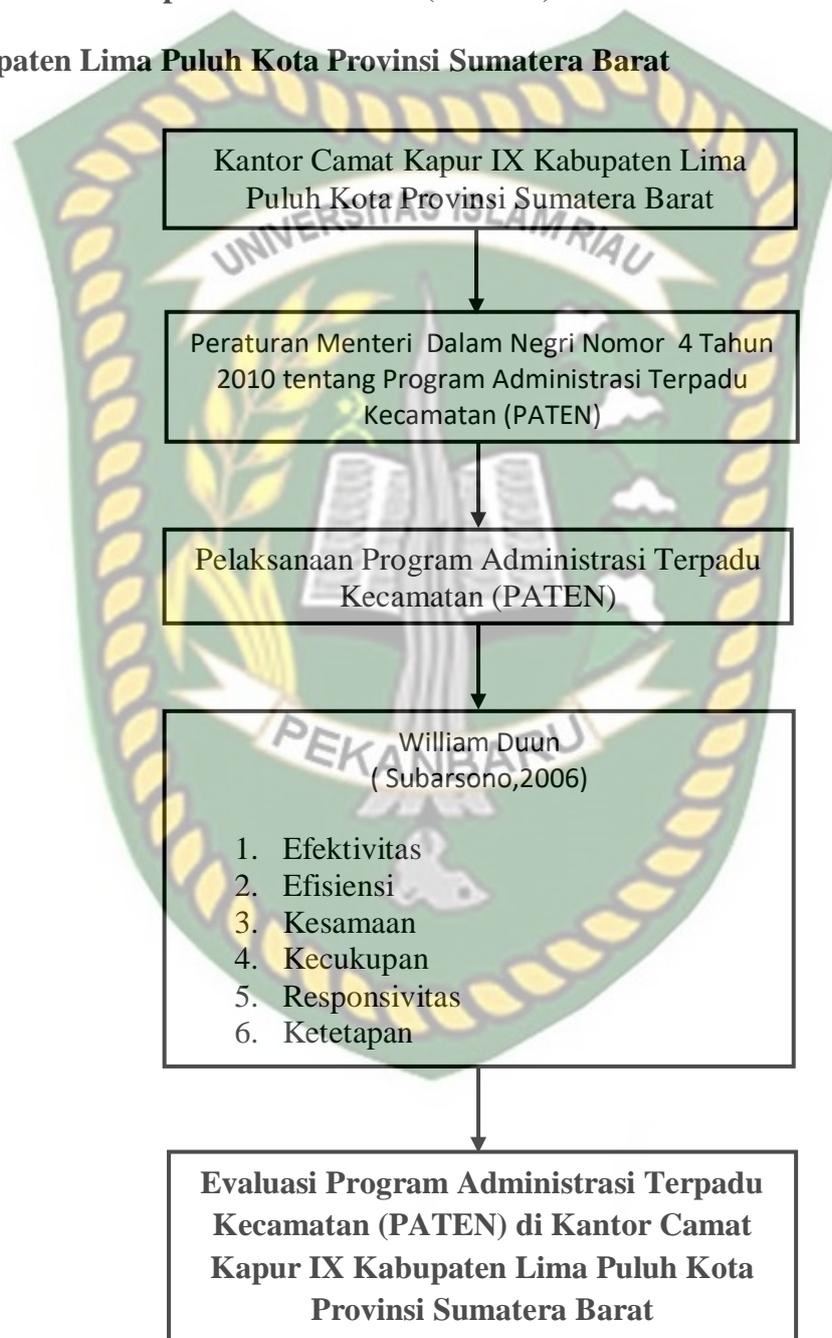


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

D. Kerangka Pikir

Gambar II.I Kerangka Pikir Penelitian Tentang Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat



Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021

E. Konsep Operasional

Untuk lebih memudahkan penafsiran tentang makna istilah Evaluasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, maka perlu di jelaskan makna beberapa konsep operasional penelitian sebagai berikut ini :

1. Pemerintahan

Pemerintahan dalam penelitian ini merupakan orang yang berwenang memproses pelayanan public dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan/harapan/keinginan yang diperintah.

2. Camat

Camat dalam penelitian ini merupakan Koordinator penyelenggaraan pemerintahan diwilayah pemerintahan kecamatan.

3. Evaluasi

Evaluasi dalam penelitian ini dimaknai sebagai pemberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.

4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN dalam penelitian ini merupakan Penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan yang diawali dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pelaksanaannya beberapa pelayanan perizinan dan non perizinan yang sebelumnya dilaksanakan dipusat Kabupaten dan kemudian di delegasikan Bupati kepada Camat melalui penyelenggaraan PATEN.

B. Operasional Variabel

Tabel II.3 Operasional variabel penelitian tentang Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai
Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat	Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	1. Efektifitas	1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat. 2. Pemahaman tentang PATEN.
		2. Efisiensi	1. Pendidikan dan Pelatihan petugas PATEN. 2. Ketersediaan SDM.
		3. Responsivitas	1. Ketersediaan sarana dan prasarana. 2. Sistem anggaran dana.
		4. Kecukupan	1. Dampak PATEN bagi masyarakat. 2. Pelayanan sudah sesuai SOP
		5. Kesamaan	1. Sama terhadap setiap masyarakat
		6. Ketepatan	1. Keuntungan sebelum dan sesudah PATEN. 2. Pengawasan dalam pelaksanaan PATEN.

Sumber data : Olahan Peneliti

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan cara mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian penulis memilih lokasi di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 4 Maret 2021. Alasan penulis memilih lokasi ini karena penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana proses pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

C. Informan dan Key Informan

Informan Penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaanya diteliti (Sukandarumidi 2002:65). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi tentang bagaimana Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Key Informan adalah orang yang paling tahu banyak informasi mengenai objek yang sedang diteliti atau data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama (Burhan Bugin 2007:77)

Dalam hal ini yang menjadi key informan adalah semua orang yang berhubungan dengan Kantor Camat Kapur IX, yaitu :

Tabel III.I Anggota yang menjadi Informan

No	Nama	Jabatan
1	Ferry Aryantoni.,S.STP.M.Si	Camat
2	Jayusman S.Sos	Sekretaris Camat
3	Aidil Fitri S.Ag.,MM	KASI Pelayanan
4	Lahyun Isnensih, SE	Staff Pelayanan
5	Epi Susanti	Staff Pemerintahan
6	Yenita	Masyarakat
7	Eli Warni	Masyarakat
8	Tesmiwati	Masyarakat
9	Sahar	Masyarakat

Sumber : Olahan Peneliti, 2021

D. Teknik Penarikan Informan

Dalam wawancara yang dilakukan dengan informan, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, metode ini adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang

dimaksud seperti orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi siswa yang diteliti (Sugiono 2012:54).

Untuk mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan informan/responden yang bertindak sebagai sumber data dan informan terpilih serta yang bersangkutan dengan penelitian ini.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk mendapatkan data dan informan yang baik penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Data Primer

Data berupa kata-kata dan tindakan (informan) serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan penelitian, dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian, baik wawancara maupun dokumentasi serta catatan lapangan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Adapun data-data dokumentasi hubungannya dengan Evaluasi Program Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sudaryono (2018:205) teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Untuk memperoleh data pada penelitian ini penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku, tindakan manusia, dan fenomena alam, proses kerja, dan menggunakan responden kecil. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Wawancara dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual atau kelompok. Dengan penyusunan daftar pernyataan sesuai dengan data dan

informasi yang diperlukan. Wawancara dilakukan kepada masyarakat, camat, staff pelayanan dan staff pemerintahan yang ada di Kantor Camat Kapur IX kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, melihat buku-buku relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumentar, dan data yang relevan penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal ini peneliti memperoleh data langsung dari Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah model interaktif Miles dan Huberman. Analisis interaktif ini merupakan siklus dan interaktif. Artinya peneliti dalam melakukan penelitian bergerak pada empat sumbu yaitu proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Proses ini bersifat berulang dan berlanjut hingga selesai (dalam Sugiono 2012:91). Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai 4 proses analisis data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan observasi dan wawancara.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan informasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema.

3. Display atau penyajian data

Display/ penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informan terusan yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Verifikasi dan penegasan kesimpulan merupakan kegiatan akhir dari analisis data, penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Anatar display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara

beruntun sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada dilapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil inti sarinya saja.

Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumentasi pribadi, dokumen resmi, gambar.



H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal dan waktu kegiatan penelitian tentang Evaluasi Program Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

No	Jenis kegiatan	Jadwal kegiatan (Bulan dan Minggu)																							
		Maret 2021				April 2021				Mei 2021				November 2021				Desember 2021				Januari 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Perbaikan hasil seminar																								
4	Penyusunan daftar wawancara																								
5	Penelitian Lapangan																								
6	Analisis Data																								
7	Penyusunan laporan penelitian																								
8	Ujian skripsi																								
9	Revisi Skripsi																								
10	Pengadaan Skripsi																								

Sumber: Olahan Data Penelitian 2021

BAB IV

GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Kecamatan Kapur IX

Menurut Tambo, dalam Tambo diceritakan bahwa kecamatan Kapur IX sekarang adalah babak Ranah Luak Limo Pulau dan merupakan wilayah tengah dari Kampar Kanan. Yang dituturkan Kapur IX yaitu : Koto Lamo, Lubuak Alai Koto Bangun, Durian Tinggi, Sialang, Kapua, Pongkai, Gunung Malelo dan Tanjung Muaro Takuih.

Sementara itu Galugua diceritakan dengan VI Koto Kampar yang terdiri dari dua babak, Pertama Galugua III Koto di Mudiak atau Galugua Ateh atau dinamakan juga Muaro Sungai Lolo. Kedua Galugua III Koto di Hilia atau galugua bawah. Adapun susunan pemerintahan Kampar menurut Norma budaya merupakan Pemerintahan Bandaro yang disebut dengan Andiko 44, yang 40 Jatuh ke Kampar sedangkan yang 4 jatuh ke Kaput IX.

Dan yang jatuh ke Kapur IX yaitu :

1. Datuak Rajo Balai di Muaro Takus sebagai Pucuk Andiko 44
2. Datuak Sati di Gunung Malelo sebagai Timbalan Pucuk Andiko
3. Datuak Bandaro di Tanjung sebagai Timbalan Pucuk Andiko
4. Rajo Mahimpun di Muaro Takus sebagai Manti Pucuk Andiko

Kecamatan Kapur IX memiliki batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Riau
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bukik Barisan
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Pasaman

4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pangkalan Koto Baru

1. Gambaran Umum Kecamatan Kapur IX

Kapur IX merupakan sebuah Kecamatan di Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat. Kapur IX merupakan salah satu dari tiga belas Kecamatan yang ada di bagian Timur Kabupaten Lima Puluh Kota. Luas wilayah Kecamatan Kapur IX 723,36 Km² / 72.336 Ha yang berarti 21,56 % dari luas Kabupaten Lima Puluh Kota yang luasnya 3.354,30 Km² / 3.354.300 Ha yang terdiri dari 7 Nagari dan 31 Jorong yakni sebagai berikut :

- a. Nagari terluas merupakan Nagari Galugua 12.800 Ha terdiri dari 4 Jorong, yaitu : Galugua, Koto Tengah, Tanjung Jajaran dan Mongan.
- b. Nagari Sialang 11.700 Ha terdiri dari 4 Jorong, yaitu : Sialang Bawah, Sialang Atas, Lubuk Koto dan Ronah Bengkek.
- c. Nagari Durian Tinggi 8.100 Ha terdiri dari 3 Jorong, yaitu : Bintangan Sakti, Cinta Maju dan Ranah Pembangunan.
- d. Nagari Koto Bangun 9.100 Ha mempunyai 3 Jorong, yaitu : Pulau Sialang, Simpang dan Kampung Baru.
- e. Nagari Muaro Paiti 9.500 Ha mempunyai 6 Jorong, yaitu : Kampuang Baru, Kampuang Dalam, Kampuang Talawi, Sungai Panjang Indah, Kampuang Duri dan Koto Tinggi.
- f. Nagari Koto Lamo 10. 336 Ha terdiri dari 5 Jorong, yaitu : Koto Tuo, Koto Tengah, Tanjung Bungo Lolo dan Sungai Nyanyiang.
- g. Nagari Lubuak Alai 10.600 Ha terdiri dari 6 Jorong, yaitu : Suka Karya, Alai Baru, Rumbai, Balai Tengah Koto dan Tinggi, Saiduanau.

B. Gambaran Umum Pemerintahan Kecamatan Kapur IX

1. Jumlah Penduduk

Gambaran umum pemerintahan Kecamatan Kapur IX berikut ini akan dipaparkan mengenai jumlah Penduduk, mata pencarian, tingkat pendidikan, sarana dan prasarana.

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kapur IX

No	Kelompok Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk
1	Laki-Laki	14.394
2	Perempuan	13.859
	Jumlah	28.253

Sumber : Kantor Camat Kapur IX, 2021

Dari tabel diatas terlihat bahwa Kecamatan kapur IX yang mendominasi adalah laki-laki. Potensi yang menonjol Kapur IX adalah Pertanian, perdagangan dan bidang jasa.

2. Mata Pencapaian

Masyarakat Kecamatan Kapur IX bermata Pencapaian sebagian besar adalah Petani ada juga yang berprofesi selain petani yaitu usaha sendiri, pegawai pemerintah, pegawai swasta, pensiunan, tidak bekerja dan lainnya. Dapat dilihat ditabel sebagai berikut :

Tabel IV.11 Mata Pencapaian penduduk di Kecamatan Kapur IX

No	Jenis Mata Pencapaian	Jumlah Penduduk
1	Petani	9. 184 KK
2	Pedagang/Wiraswasta	559 KK
3	Peternak	105 KK
4	Buruh	1.232 KK
5	Pensiun	131 KK
6	Pegawai Negeri Sipil	348 KK
7	TNI/Polri	18 KK
8	Jasa	147 KK
9	Pengangguran	2.666 KK

1	2	3
10	Swasta	395 KK
11	Tukang	208 KK
12	Pengrajin	7 KK
13	Lainnya	245 KK
Jumlah		15.245 KK

Sumber : Kantor Camat Kapur IX, 2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mata pencaharian terbanyak adalah petani. Dengan demikian tingkat kesejahteraan penduduk di Kecamatan Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota cukup sejahtera.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan memegang peran penting dalam keberhasilan ekonomi suatu daerah. Skill yang sangat diharapkan ada pada tenaga kerja apalagi dalam masa pembangunan sekarang ini menuju industrialisasi. Untuk melihat gambaran tingkat pendidikan penduduk Kecamatan Kapur IX dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel IV.111 Tingkat pendidikan penduduk di Kecamatan Kapur IX

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Penduduk
1	TK	1.286
2	SD/Sederajat	7.367
3	SLTP/Sederajat	1.345
4	SLTA/Sederajat	2.649
5	Pondok Pesantren	198
6	Diploma 1/Diploma 3	388
7	Strata 1	890
8	Strata 2	28
9	Strata 3	2
10	Sekolah Luar Biasa	15
11	Tidak Sekolah	73
Jumlah		14.239

Sumber : Kantor Camat Kapur IX, 2021

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa tingkat pendidikan penduduk Kecamatan Kapur IX terbanyak adalah pendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 72.649 orang dan yang paling sedikit adalah Strata 3 sebanyak 2 orang

4. Sarana dan Prasarana

Selanjutnya akan dipaparkan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kapur IX adalah sebagai berikut ini :

Tabel IV.1V Sarana dan Prasarana di Kecamatan Kapur IX

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Kantor Wali Nagari	7	Layak Pakai
2	Kantor Wali Jorong	7	Layak Pakai
3	Bank	1	Layak Pakai
4	Kantor Koperasi	1	Layak Pakai
5	Kantor Pos	1	Layak Pakai
6	Sekolah	77	Layak Pakai
7	Puskesmas	2	Layak Pakai
8	Posyandu	34	Layak Pakai
9	Poskesri	15	Layak Pakai
10	Masjid	28	Layak Pakai
11	Mushola	93	Layak Pakai
12	Pasar Nagari	12	Layak Pakai
13	Balai Pertemuan	8	Layak Pakai
14	Lapangan Olahraga	40	Layak Pakai
15	Kesenian/Budaya	6	Layak Pakai
16	Perpustakaan Nagari	3	Layak Pakai
17	Kantor KUA	1	Layak Pakai
18	Embung Padi	4	Layak Pakai
	Jumlah	340	Layak Pakai

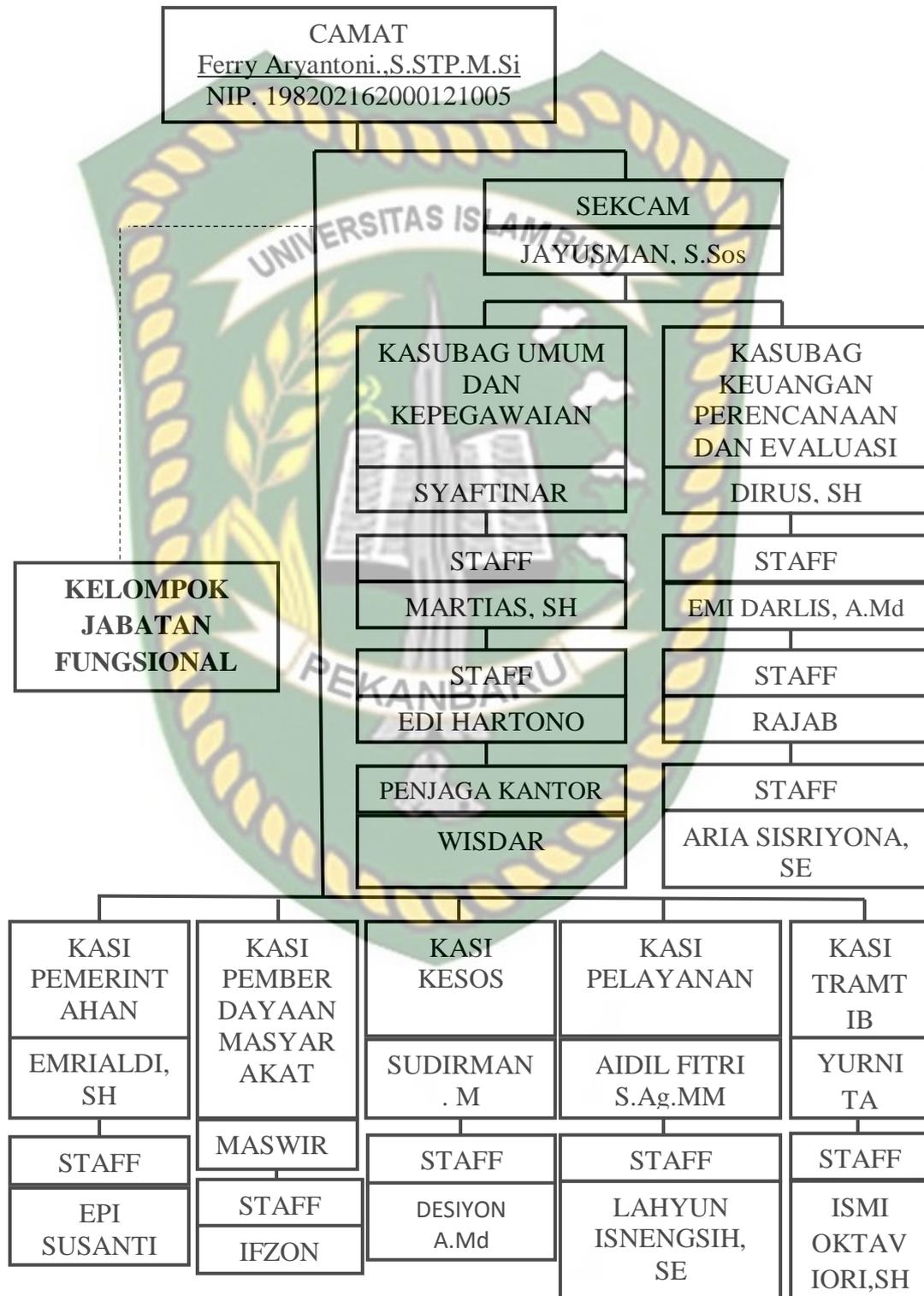
Sumber : Kantor Camat Kapur IX, 2021

Dari Tabel diatas dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kapur IX bisa dikatakan memadai dan layak pakai.

C. Struktur Organisasi Di Kantor Camat IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi

Sumatera Barat

**Gambar IV.I Struktur Organisasi Di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten
LimaPuluh Kota Provinsi Sumatera Barat**



Sumber : Kantor Camat Kapur IX,2021

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Data tentang identitas informan menyangkut kelompok umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang disebarkan 5 orang responden yaitu, Camat, Staff 2 orang, dan 2 orang warga masyarakat di Kecamatan Kapur IX.

1. Identitas Informan Berdasarkan Umur

Keadaan usia responden sangat penting diperhatikan untuk mengetahui kemampuan responden dalam memberikan penilaian secara objectif terhadap Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat, maka tabel berikut akan dipaparkan identitas responden berdasarkan umur yaitu :

Tabel V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Presentase
1	21-30	3	33%
2	31-40	2	22%
3	41-50	4	45%
Jumlah		9	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel V.I diatas dapat diketahui bahwa identitas informan berdasarkan umur adalah 9 orang yang dijadikan sebagai informan sebanyak 3 orang atau 33% berumur 21-30 tahun, sebanyak 22% atau 2 orang berumur 31-40 tahun dan 45% atau 4 orang berumur 41-50 tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa identitas informan didominasi berdasarkan umur 41-50 tahun sebanyak 45%.

2. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk melengkapi data penelitian ini, maka dalam identitas responden juga akan menjelaskan jenis kelamin responden. Hal ini sesungguhnya tidak akan berpengaruh besar terhadap analisa data, namun dinilai penting untuk melengkapi data responden. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut :

Tabel V.II Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	4 orang	44%
2	Perempuan	5 orang	56%
	Jumlah	9 orang	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel V.II diatas dapat diketahui bahwa identitas informan berdasarkan jenis kelamin adalah 9 orang yang dijadikan informan, sebanyak 5 orang atau 56% berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 4 orang atau 44% berjenis kelamin laki-laki. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa identitas informan berdasarkan jenis kelamin didomisili perempuan.

3. Identitas Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan keterampilan dan keahlian yang akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Tinggi rendahnya seseorang akan mempengaruhi sikap serta pola pikir seseorang terutama yang ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.1III Identitas Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SLTA/Sederajat	5	56%
2	Strata 1	2	22%
3	Strata 2	2	22%
Jumlah		9	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel V.III diatas bias diketahui bahwa identitas informan berdasarkan jenjang pendidikan adalah 9 orang yang dijadikan sebagai informan, sebanyak 5 orang atau 56% berjenjang pendidikan SLTA/ Sederajat, sebanyak 2 orang atau 22% strata 1 dan 2 orang atau 22% Strata 2 . Dan dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa identitas informan berdasarkan pendidikan semuanya didomisili oleh tingkat SLTA/ Sederajat 5 orang.

4. Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan merupakan suatu kegiatan yang wajib dilakukan oleh orang demi kelangsungan hidupnya atau untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup sehari-hari. Berikut adalah pekerjaan informan, untuk lebih jelas bias dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.1V Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Camat	1	11%
2	Sekretaris Camat	1	11%
3	Kasi Pelayanan	1	11%
4	Staff	2	22%
5	Ibu Rumah Tangga	3	34%
6	Wiraswasta	1	11%
Jumlah		9	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel V.IV diatas maka dapat diketahui identitas Informan berdasarkan pekerjaan adalah 9 orang yang dijadikan informan, sebanyak 1 orang atau 11% sebagai Camat, sebanyak 1 orang atau 11 % sebagai sekretaris Camat, sebanyak 1 orang atau 11% sebagai Kasi pelayanan, sebanyak 2 orang atau 22% sebagai Staff, sebanyak 3 orang atau 34% sebagai Ibu Rumah Tangga dan sebanyak 1 orang atau 11% sebagai wiraswasta. Dari penjelasan diatas maka bisa disimpulkan bahwa identitas informan berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 3 orang yaitu 34%.

B. Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Pada bagian ini penulis akan mendeskripsikan bagaimana Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat yang termasuk ruang lingkup tata laksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terdiri dari Efektifitas, Efisiensi, Responsivitas, Pemerataan, Kesamaan, dan Ketetapan yang mendukung keberlanjutan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Berikut ini akan dijelaskan hasil tanggapan dari informan terhadap indicator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti sudah melaksanakan wawancara dengan 5 informan yang telah ditetapkan. Pertanyaan yang diajukan sesuai dengan judul peneliti.

1. Indikator Efektivitas

Efektifitas berkenaan dengan suatu alternative apakah mencapai hasil yang diharapkan ataupun mencapai tujuan diadakannya tindakan tersebut. Efektifitas secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis yang selalu diukur dari layanan atau nilai moneterinya. Efektifitas dari program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapur IX belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih kurang dalam hal penyampaian atau sosialisasi tentang Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan masih ada masyarakat yang belum paham.

Berkenaan dengan itu, Bapak Ferry Aryantoni,. S.STP.M.Si selaku camat dikantor camat Kapur IX yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX, dalam wawancara mengatakan :

“Sosialisasi itu sudah ada kita laksanakan namun tidak rutin, masyarakat kalau dihari biasa jika kita adakan sosialisasi banyak yang bekerja pulang hingga sore bahkan ada yang pulang sekali seminggu jika tempat bertani nya jauh karena mayoritas masyarakat kapur IX itu adalah petani gambir, akan tetapi jika ada masyarakat yang datang secara langsung untuk pengurusan pelayanan perizinan dan nonperizinan selalu kita berikan pelayanan prima dengan baik.”

Berdasarkan ungkapan diatas bahwa efektifitas dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mengenai sosialisasi masih kurang karena tidak dilakukan dengan rutin.

Selanjutnya Bapak Jayusman S.Sos selaku Sekretaris Camat juga mengemukakan pendapat, bahwa :

“Kita sudah adakan sosialisasi beberapa kali namun tidak terus menerus dikarenakan masyarakat juga jarang dirumah kecuali dihari pasar nagari.”

Berdasarkan ungkapan pak jayusman S.Sos selaku Sekretaris Camat, sosialisai tidak dilakukan secara terus menerus.

Kemudian pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Lahyun Isnengsih, SE selaku Staff Pelayanan di Kantor Camat IX yang mengatakan bahwa :

“Kita sudah adakan sosialisasi tetapi tidak rutin, sebelum dilaksanakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masyarakat langsung mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan ke kabupaten namun semenjak diadakan PATEN ini masyarakat lebih terbantu walaupun masih banyak yang belum paham dengan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini.

Sementara itu, Ibu Epi Susanti sebagai staff pemerintahan di Kantor Camat IX mengatakan bahwa :

“Kalau sosialisasi sudah kita lakukan meskipun masih kurang ya, masyarakat masih ada yang belum paham apalagi masih ada masyarakat yang sudah berumur tetapi tidak bisa membaca akan tetapi kita akan mencoba memperbaiki kekurangan dikantor Camat Kapur IX ini.”

Berdasarkan ungkapan di atas mengenai pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX sudah melakukan sosialisasi tetapi tidak rutin mengakibatkan masih ada masyarakat yang belum paham apalagi yang tidak bisa membaca.

Setelah melihat bagaimana sosialisasi tentang Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang masih kurang baik, peneliti kemudian mencoba mencari tahu tentang pemahanan akan Program Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) itu sendiri. Seperti yang disampaikan Bapak Camat Ferry Aryantoni.,S.STP.M.Si tentang pemahamannya soal Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan mengatakan bahwa :

“Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) itu semua pelayanan baik yang bersifat pelayanan perizinan dan nonperizinan itu dilakukan dan di selesaikan di Kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dalam pelayanan. Berdasarkan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 61 tahun 2013 tentang pelaksanaan penerapan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilimpahkan kepada Camat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang bersifat pelayanan perizinan dan pelayanan nonperizinan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Bapak Camat Ferry Aryantoni S.STP.M.Si sudah paham dengan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini.

Pak Jayusman S.Sos selaku Sekretaris Camat juga memberikan pendapat tentang pemahamannya tentang PATEN yaitu :

“Program Administrasi Terpadu Kecamatan itu pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan untuk memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan.”

Pak Jayusman S.Sos selaku Sekretaris Camat sudah cukup paham dengan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kemudian Ibu Lahyun Isnengsih, SE selaku staff pelayanan di Kantor Camat IX juga berpendapat dan mengatakan bahwa :

“Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan di Kantor Camat IX untuk mengatur system administrasi dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mana pelayanannya tidak langsung di masing-masing Kasi (Kepala Seksi) akan tetapi melalui meja konter pelayanan.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) itu mengatur system administrasi dan pelayanan melalui meja konter pelayanan.

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Eli Warni selaku warga masyarakat di Kapur IX dan mengatakan :

“Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk memudahkan semua urusan di masing-masing urusan yang terdapat di SOP, misalnya kepengurusan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan yang lainnya. Disetiap loket memiliki urusan yang berbeda.”

Berdasarkan tanggapan diatas PATEN bertujuan memudahkan urusan dan kepengurusannya masyarakat di Kantor Camat Kapur IX dan juga dilakukan sudah sesuai dengan SOP.

Berdasarkan ungkapan diatas, Camat, Staff pelayanan, staff pemerintahan, dan juga warga masyarakat sudah paham dengan pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Hal penting seperti efektivitas, pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang dikerjakan dan apa pula yang harus dilakukan. Dari semua informan yang peneliti wawancara mereka telah mengerti tugas mereka sebagai pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat IX. Efektivitas adalah factor penting dalam evaluasi kebijakan, efektivitas dalam hal ini adalah sebagai penyampai informasi atau sosialisasi kepada masyarakat.

Hal ini menjadi penting agar masyarakat paham dan mengetahui jenis pelayanan apa saja yang terdapat di Kecamatan dan apa saja persyaratannya di

setiap pelayanan yang ada di Program Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam hal ini, Kecamatan Kapur IX masih kurang baik dalam melakukan sosialisasi meskipun sudah diadakan sosialisasi tersebut akan tetapi seharusnya akan lebih baik sosialisasi dilakukan dengan rutin . Dari wawancara yang peneliti dapatkan, para informan memiliki pemahaman yang jelas tentang Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini.

2. Indikator Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan usaha yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas tertentu. Efisiensi adalah sinonim ekonomi yang merupakan hubungan efektivitas dan usaha terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapur IX ini dapat dilihat dari keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh pegawai dan staff yang bekerja sebagai pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Kapur IX.

Seperti yang disampaikan Bapak Camat Ferry Aryantoni.,S.STP.M.Si ketika peneliti bertanya tentang pendidikan dan pelatihan yang dimiliki oleh petugas dan staff di Kantor Camat IX mengenai Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini :

“Iya tentu kita adakan pendidikan dan pelatihan tentang Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di Kabupaten ada tim koordinasi Administrasi Terpadu Kecamatan. Di Kabupaten itu dibawah asisten pemerintahan. Jadi untuk saat ini skill dan kemampuan petugas dan staff sudah cukup memadai.”

Berdasarkan ungkapan diatas, petugas dan staff sudah melakukan pendidikan dan pelatihan tentang pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kemudian, Pak Aidil Fitri selaku Kasi Pelayanan juga mengungkapkan bahwa :

“Iya kita yang ada di lingkup terselenggaranya Program Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) sudah melakukan pelatihan. Untuk mendapatkan hasil yang baik dan terselenggaranya PATEN dengan baik kita harus memiliki kemampuan dan skill yang baik juga.”

Berdasarkan Ungkapan diatas untuk mendapatkan hasil yang baik dan lancarnya PATEN maka yang ada di lingkup penyelenggara PATEN sudah mengikuti pelatihan.

Selanjutnya, Ibu Lahyun Isnengsih, SE selaku staff pelayanan juga memberikan tanggapan dan mengatakan :

“Iya kita pernah melakukan pendidikan dan pelatihan dari Kabupaten yang di adakan di Tanjung Pati waktu itu 5 hari.”

Berdasarkan ungkapan diatas, petugas dan staff sudah melakukan pendidikan dan pelatihan selama 5 hari di Tanjung Pati.

Selanjutnya peneliti juga bertanya tentang SDM apakah sudah terpenuhi dengan baik di Kantor Camat Kapur IX, Bapak Camat Ferry Aryantoni S.STP.M.Si mengatakan :

“Untuk saat ini SDM di kantor Camat Kapur IX ini sudah terpenuhi dengan baik. Begitu juga dengan skill dan kemampuan mereka sudah ahli dibidangnya masing-masing.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Bapak Camat Ferry Aryantoni S.STP.,M.Si mengungkapkan bahwa SDM di Kantor Camat Kapur IX sudah terpenuhi dengan baik dan juga mereka sudah ahli dalam bidangnya masing-masing.

Dalam tahap ini, peneliti juga bertanya tentang pendanaan yang didapatkan Kantor Camat Kapur IX untuk Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Oleh karena itu, peneliti bertanya kepada informan dengan pertanyaan, dari mana dana anggaran dana ini didapatkan dan apakah sudah dikelola dengan baik. Lalu Bapak Camat Ferry Aryantoni., S.STP.MSi mengatakan :

“Anggaran dana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) itu dari Pemerintahan Kabupaten dan anggaran dana dari Kecamatan tidak ada. Kecamatan hanya sebagai operasional untuk anggaran rutin, kalau anggaran PATEN itu khusus dari Kabupaten. Petugas semuanya itu di support juga dari pemerintahan. Meskipun begitu masih bisa dibilang anggaran dana masih kurang dikarenakan masih banyak pengeluaran untuk Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX ini. Untuk pengelolaan anggaran dana sudah kita lakukan dengan baik ”

Berdasarkan ungkapan diatas, anggaran dana pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berasal dari Kabupaten.

Selanjutnya, Ibu Epi Susanti selaku staff pemerintahan juga berpendapat dan mengatakan :

“Dana dari Kabupaten itu berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Untuk saat ini Anggaran dana dari Kecamatan belum ada, hanya saja ada bantuan dari pemerintah daerah salah satunya untuk honor petugas PATEN. Untuk pengelolaan anggaran dana sudah dilakukan dengan baik ya.”

Berdasarkan ungkapan diatas, bahwa dana anggaran pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berasal dari APBD dan honor petugas PATEN juga dibantu oleh pemerintah daerah.

Pada indicator efisiensi ini lebih ditekankan pada sumber daya dan sumber dana. Petugas merupakan factor penting dalam sumber daya untuk menjalankan suatu program. Masing-masing petugas bisa dilihat dari kualitas dan kuantitasnya. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kriteria efisiensi dalam sumber daya dan sumber dana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapur IX telah berjalan dengan baik meskipun masih ada beberapa kendala seperti masih kurangnya SDM dan kurangnya anggaran dana.

3. Indikator Kesamaan

Kesamaan erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan social yang menunjuk pada distribusi usaha dan akibat antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya di Kantor Camat Kapur IX para petugas pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan golongan dan status social dari masyarakat tersebut.

Untuk menyikapi hal tersebut, peneliti mewawancarai masyarakat yang sudah melakukan pelayanan di Kantor Camat Kapur IX untuk mengetahui kesamaan pelayanan yang diberikan petugas. Seperti yang disampaikan Kak Yenita yang baru saja mengurus Kartu Keluarga (KK) dan Ibu Eli Warni yang

baru saja mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) nya yang hilang. Mereka memberikan jawaban :

“Semua dilayani dengan baik, contohnya seperti saya ini kan orang kurang mampu ya akan tetapi petugas tetap melayani dengan ramah dan sopannya memberitahu dan memberikan pelayanan dengan baik tanpa membedakan golongan dan status sosial, jawab Kak Yenita. Sementara itu menurut Ibu Eli Warni “Semua petugas di Kantor Camat Kapur IX sangat baik, memberitahu dengan sopan. Paling kita hanya mengantri saja karna itu sudah aturan ya.”

Berdasarkan ungkapan diatas, warga masyarakat mengungkapkan semua dilayani dengan baik tanpa membedakan golongan dan status social, memberitahu dengan baik dan sopan.

Kemudian jika dilihat dari segi kepengurusan keperluan masyarakat melalui Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah sesuai atau tidak dengan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan oleh SOP. Seperti yang di sampaikan oleh Kak Yenita dan Ibu Eli Warni :

”bisa dibilang belum sesuai dengan SOP, sewaktu saya mengurus Kartu Keluarga (KK) prosesnya di Kantor Camat itu cepat akan tetapi Proses penyelesaiannya cukup lama lebih dari waktu yang ditentukan di SOP, jawab Kak Yenita. Sementara Ibu Eli Warni yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) mengatakan “ belum Sesuai SOP, waktu penyelesaiannya tidak tertentu. Petugasnya tidak membedakan golongan juga tidak membedakan waktu kepengurusan keperluan masyarakat.”

Berdasarkan ungkapan diatas, menurut warga masyarakat pelayanan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), karena waktu penyelesaiannya tidak tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas dengan masyarakat sudah cukup puas dengan penyelenggaraan Program Administrasi Terpadu Kecamatan

ini. Peneliti juga memiliki sedikit keingin tahuan apakah seluruh masyarakat di Kapur IX sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Peneliti juga bertanya kepada Kak Tesmiwati yang mana beliau tidak memiliki Kartu Keluarga (KK).

“Iya betul saya tidak memiliki Kartu Keluarga (KK), bukan karena tidak ingin mengurus tapi persyaratannya tidak lengkap. Saya tidak memiliki buku nikah. Terkadang susah juga karna dikecamatan Kapur IX juga banyak bantuan dari pemerintah sementara syarat utamanya adalah Kartu Keluarga (KK).”

Dari ungkapan kak Tesmiwati di atas beliau tidak memiliki Kartu keluarga (KK) karena persyaratannya tidak lengkap.

Selanjutnya peneliti bertanya alasan Kak Tesmiwati tidak mengurus Kartu keluarga (KK).

“Mengurusnya susah, harus urus buku nikah dulu sementara kami kekurangan di biaya.”

Kak Tesmiwati mengungkapkan tidak mengurus Kartu Keluarga karna harus mengurus buku nikah terlebih dahulu.

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Pak Sahar, beliau tidak memiliki Kartu tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Kapur IX.

“ Iya saya tidak memiliki KTP asli sini, karena saya perantau dari Jawa. Sudah lama tinggal disini usaha jualan keliling.”

Kemudian peneliti bertanya alasan Pak Sahar tidak mengurus KTP.

“Saya tidak punya surat pindah dari tempat asal sebelumnya, sudah lama juga tidak pulang ke Jawa.”

Dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX belum dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Di SOP sudah jelas tertera apa saja persyaratan dari setiap pelayanan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), lama waktu penyelesaian, pihak mana saja yang terlibat didalam masing-masing jenis pelayanan sampai pada administrasi dari masing-masing pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah tergambar dengan jelas disebuah standar operasional dan prosedur.

Penyelenggaraan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menganut asas pelayanan public sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang merupakan pemberi layanan oleh petugas pelaksana Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tidak dibolehkan mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan serta asas keseimbangan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi ataupun penerima layanan. Jadi, sesuai hasil penelitian menunjukkan tingkat pemerataan di Kantor Camat Kapur IX pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) termasuk dalam kategori baik.

4. Indikator Kecukupan

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang dapat menimbulkan masalah. Indikator kecukupan berkaitan erat hubungannya dengan alternative

kebijakan dan hasil yang diharapkan. Menurut keterangan informan yang diwawancarai oleh peneliti, Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja dalam Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini yang mana mereka berhubungan langsung dengan masyarakat karena mereka menyapa, mengurus berkas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti bertanya kepada informan tentang kepuasan masyarakat ketika kepengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Seperti yang dikatakan Bapak Camat Ferry Aryantoni.,S..STP.M.Si :

“Dalam Program Adminisrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini hampir seluruh masyarakat cukup puas dengan hasil layanan dan juga mungkin untuk waktu penyelesaiannya termasuk dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Meskipun terkadang ada kekurangan dan sedikit kendala dari kita.”

Berdasarkan ungkapan diatas, hampir seluruh masyarakat cukup puas dengan pelayanan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meskipun terdapat kekurangan dan kendala.

Selanjutnya, Kasi Pelayanan Pak Aidil Fitri juga memberikan tanggapan :

“Kita selalu utamakan kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Kita upayakan memberikan pelayanan yang baik meskipun apa yang kita lakukan terkadang tidak sempurna. Untuk kepengurusan perizinan dan nonperizinan jika sudah lengkap berkas dan kita rasa sudah bisa untuk diproses.”

Berdasarkan wawancara diatas dengan bapak Aidil Fitri selaku Kasi pelayanan selalu utamakan untuk masyarakat.

Pendapat yang sama disampaikan Ibu Lahyun Isnengsih, SE selaku staff pelayanan :

“Kita selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat dengan adanya Program Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) ini sangat penting bagi kita. Dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) jika berkasnya persyaratannya sudah lengkap segera kita proses agar tidak memakan waktu lama dan masyarakat juga tidak menunggu lama. Jika ada masyarakat yang masih kurang mengerti kita dengan senang hati memberi tahu dan memberi arahan. Hanya saja mungkin kekurangan dari kita itu waktu penyelesaiannya yang terkadang tidak tertentu”

Berdasarkan ungkapan diatas, petugas selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) jika berkas sudah lengkap maka segera diproses. Hanya saja mungkin waktu penyelesaiannya tidak menentu.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah cukup baik dimana selalu mementingkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah sehingga sangat membantu masyarakat dan dapat dilihat juga dari kecermatan petugas dalam melayani.

Selanjutnya peneliti juga bertanya dengan masyarakat yang sudah pernah mengurus Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX?, kak Yenita yang pernah mengurus Kartu Keluarga (KK) berpendapat :

“Kalau soal kepuasan pelayan, sudah cukup puas ya. Selama ada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sangat terbantu apalagi saya yang punya anak kecil ini sangat repot ya kesana kemari tapi dengan adanya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini bisa langsung mengurus di satu

tempat saja. Bisa hemat waktu, hemat biaya dan hemat tenaga juga. tetapi ada sedikit kekurangan yaitu waktu penyelesaiannya tidak tertermtu, waktu saya mengurus Kartu Keluarga (KK) 2 minggu baru keluar”

Berdasarkan ungkapan diatas, Kak Yenita sudah cukup puas dengan pelayanan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sangat membantu tidak repot lagi.

Ibu Eli Warni selaku warga masyarakat yang sudah pernah melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) juga memberikan tanggapan :

“Dibilang puas ya cukup puas, Cuma disana tidak ada nomor antrian jadi siapa yang dipanggil bisa langsung dilayani. Tapi kalau disuruh menilai saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Camat IX ini. Selain itu proses penyelesaiannya juga tidak tepat waktu Kartu Tanda Penduduk (KTP) saya baru keluar setelah 3 minggu”.

Berdasarkan ungkapan diatas, Ibu Eli Warni cukup puas hanya saja disana tidak ada nomor antrian tapi beliau sudah puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

Dari yang di sampaikan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa beliau cukup puas dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kapur IX. Sangat terbantu dengan adanya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) karna dapat menghemat waktu, hemat tenaga dan juga hemat biaya.

Dalam hal pelaksanaan kebijakan atau program pelaksanaan kebijakan tentu memiliki persepsi dan penilaian yang berbeda terhadap kebijakan yang sedang dilaksanakan. Sikap mereka menerima ataupun menolak sangat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu pelaksanaan kebijakan public.

5. Indikator Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok masyarakat tertentu. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pendukung suatu program yang sudah ada. Dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX tentunya sudah dilengkapi fasilitas-fasilitas juga. Fasilitas tersebut diberikan oleh Kabupaten untuk pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX seperti computer, kursi tunggu, meja pelayanan dan yang lainnya. Fasilitas yang ada sekarang sudah memadai, hal itu diungkapkan Bapak Camat Ferry Aryantoni.,S.STP.M.Si :

“Untuk saat ini kalau ukuran kecamatan Kapur IX sudah memadai ya, fasilitas kita sudah lengkap. Sudah ada ruang tunggu, kursi untuk menunggu dan tempat pelayanan dan yang lainnya. Hanya saja kita tidak memiliki pendingin ruangan seperti kipas angin ataupun AC. Tapi itu tidak jadi masalah disini udara juga tidak begitu panas dan jendela selalu kita buka.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Bapak Camat Ferry Aryantoni S.STP.,M.Si mengungkapkan sarana dan prasarana sudah memadai, fasilitas sudah lengkap, sudah ada ruang tunggu dan tempat pelayanan lainnya. Hanya saja tidak ada pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC.

Bapak Aidil Fitri selaku Kasi pelayanan juga menjelaskan :

“ Untuk Fasilitas kita sudah lengkap. Tidak ada kekurangan. Semua diberikan dari Kabupaten untuk penyelenggaraan PATEN)

Berdasarkan wawancara diatas, Bapak Aidil Fitri mengungkapkan bahwa fasilitas sudah lengkap.

Sementara itu, Ibu Epi Susanti selaku staff pemerintahan juga menjelaskan:

“Untuk Program Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) ini begitu diterapkan pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota langsung mempersiapkan sarana dan prasarana seperti yang didepan ini ada ruang tunggu lengkap dengan kursinya, ada meja untuk petugas Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan yang lainnya. Disiapkan senyaman mungkin agar masyarakat nyaman menunggu proses pelayanan. Nanti kelanjutannya memang ada sedikit penambahan sarana dan prasarana yang mungkin sudah kurang bisa beroperasi secara optimal supaya lebih nyaman bagi masyarakat.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Ibu Epi Susanti mengungkapkan begitu Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diterapkan pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota langsung mempersiapkan sarana dan prasarana. Disiapkan senyaman mungkin agar masyarakat nyaman menunggu proses pelayanan.

Berkenaan dengan gaya tanggap dalam pelayanan adalah kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat. Sarana dan prasarana yang sudah tersedia dapat membantu masyarakat menunggu dengan nyaman. Apalagi jika petugas sudah memberikan pelayanan dengan maksimal akan menambah kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian dari responsivitas ini sudah menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan

sudah maksimal, apalagi sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Kapur IX sudah memadai sehingga masyarakat lebih nyaman dalam menunggu proses pelayanan.

6. Indikator Ketetapan

Ketetapan berkenaan dengan yang berhubungan dengan rasionalitas substansive, karena pernyataan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satu individu tetapi bisa dua ataupun lebih secara bersama sama. Dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya di Kantor Camat IX memiliki perbedaan yang cukup terlihat dari sebelum ditetapkan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) hingga saat ini sudah 7 tahun pelaksanaannya. Menyikapi hal ini Bapak Camat Ferry Aryantoni.,S.STP.M.Si memberikan tanggapan tentang keuntungan sebelum dan sesudah diadakannya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) seperti berikut :

“Kalau untuk perbedaan sudah pasti ada ya, sebelum diadakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pelayanan tidak terarah dan tidak sistematis. Begitu pun juga dengan masyarakat harus langsung ke Kabupaten untuk mengurus keperluan dalam hal kepengurusan perizinan dan nonperizinan, sangat repot tidak hanya memakan waktu tetapi memakan biaya dan tenaga juga. Tapi semenjak diakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) lebih terarah dan sistematis, tidak perlu jauh-jauh lagi ke Kabupaten.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Bapak Camat Ferry Aryantoni S.STP.,M.Si mengungkapkan perbedaan sebelum dan sesudah diakannya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sebelum diakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pelayanan tidak terarah dan tidak

sistematis tetapi setelah diakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pelayanan lebih terarah dan sistematis.

Selanjutnya, Ibu Epi Susanti selaku Staff Pemerintahan juga memberikan tanggapannya sebagai berikut :

“Sebelum dilaksanakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masyarakat masih banyak yang belum tahu kemana ini mau diarahkan untuk urusan kepengurusan pelayanan public tapi setelah ada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini smua sudah terperinci sesuai SOP, masyarakat dengan mudah mengurus kepada petugas PATEN.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Ibu Epi Susanti mengungkapkan sebelum diakannya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masyarakat masih banyak yang belum tahu kemana mau diarahkan untuk kepengurusan pelayanan public tapi setelah adanya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) semua terperinci sesuai SOP.

Ibu Eli Warni selaku warga masyarakat juga berpendapat :

“Kelebihan diakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini masyarakat sangat terbantu dan tahu alur serta proses dari pengurusan pelayanan yang terdapat di Kecamatan.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Ibu Eli Warni mengungkapkan kelebihan dari diadakannya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini masyarakat sangat terbantu dan tahu alur serta proses dari pengurusan pelayanan yang terdapat di Kecamatan.

Dari wawancara peneliti dan informan diatas dapat dibedakan bagaimana pelaksanaan sebelum dan sesudah diadakan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Jelas pulak dampak dan manfaatnya bagi masyarakat.

Mengenai bentuk pengawasan juga dilakukan implementator yang menduduki jabatan structural tertinggi di pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Bapak Camat Ferry Aryantoni.,S.STP.MSi sebagai penanggung jawab program yaitu :

“Jadi di Kantor Camat Kapur IX kita punya struktur Organisasi yang menangani tentang kinerja seperti itu,kita juga melakukan pengawasan secara otomatis. Pengawasan kalau di Kantor Camat Kapur IX ini bisa dikatakan melekat karena saya kan ruangnya ada disini dan para petugas PATEN itu ada didepan. Jadi tidak ada pengawasan berjangka tetapi pengawasan bisa dilakukan setiap saat. Kalau ada keluhan dari masyarakat kita bisa langsung menegur dan kalau ada kendala ataupun terdapat keluhan urusan bisa kita atasi dengan cepat.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Bapak Camat Ferry Aryantoni S.STP.,M.Si mengungkapkan beliau melakukan pengawasan secara otomatis. Pengawasan dilakukan secara melekat karena ruangnya terdapat disana juga. Jadi tidak ada pengawasan berjangka, pengawasan bisa dilakukan setiap saat. Jika ada keluhan dan kendala bisa langsung ditegur dan segera diatasi.

Selanjutnya, Ibu Epi Susanti juga memberikan tanggapan untuk itu :

“Pengawasan tetap ada, pengawasan kita dilaksanakan oleh Camat karena memang pengawasan ini perlu di evaluasi tugas-tugas dari Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini apakah ada kendala dan masalah. Dan itu dilaksanakan paling tidak satu kali rapat staff di Kantor Camat Kapur IX.”

Berdasarkan ungkapan diatas, Ibu Epi Susanti mengungkapkan pengawasan tetap ada karena pengawasan perlu evaluasi tugas-tugas dari Program

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) apakah ada masalah dan kendala dan itu dilaksanakan paling tidak satu kali rapat staff di Kantor Camat Kapur IX.

Dari hasil wawancara diatas, sikap pengawasan yang dilakukan oleh penanggung jawab Program Administrasi Terpadu Kecamatan sangat baik. Segala hal untuk kepentingan masyarakat.

Dari hasil wawancara peneliti dengan semua pihak yang telah terlibat di Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX ini sangat menyambut dengan baik dengan adanya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Mereka berpendapat bahwa Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini sangat berpengaruh positif sekali dan memudahkan serta membantu masyarakat dalam menerima pelayanan secara tepat dan cepat sehingga masyarakat paham tentang administrasi yang sangat panjang dan melelahkan juga berkurang.

Ini sangat jauh berbeda sebelum Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diakan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan di Kantor Camat Kapur IX ini tidak tertata dengan baik. Jika semua pihak dalam Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dilakukan dengan baik maka pelayanan yang diberikan pun akan maksimal dan dampaknya merupakan respon masyarakat yang puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan, peneliti menilai masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kantor Camat Kapur IX ini merasa puas dengan segala fasilitas dan pelayanan yang diberikan petugas di Kantor Camat Kapur IX. Semua ini juga tidak terlepas dari peran penanggung jawab Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu Bapak Camat Ferry Aryantoni.,S.STP.MSi dalam melakukan pengawasan sehingga pelayanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Jika terdapat kendala atau suatu permasalahan bisa langsung mengambil arah kebijakan guna memperbaiki pelayanan.

C. Faktor Penghambat Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Dalam Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat. Sebelum penulis menyimpulkan Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat, penulis terlebih dahulu kembali melihat teori yang penulis gunakan yaitu teori William N Duun, teori ini mengemukakan 6 jenis Evaluasi yaitu Efektifitas, Efisiensi, Responsivitas, Pemerataan, Kesamaan, dan Ketetapan. Dari 6 evaluasi ini terdapat item-item yang mana item-item tersebut sebagai salah satu alat bagi penulis untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini.

Dalam teori menurut William N Duun dikatakan bahwa efektivitas adalah apakah hasil yang diinginkan telah tercapai, efisiensi adalah seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, pemerataan adalah apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda, Responsivitas adalah apakah hasil kebijakan frekuensi atau nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka, ketetapan adalah apakah hasil yang dicapai memiliki manfaat dan kecukupan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah.

Selanjutnya yang penulis lakukan setelah melihat teori yang menjadi alat pertimbangan selanjutnya adalah untuk menentukan evaluasi ini adalah observasi. Dalam observasi yang penulis lakukan mengenai Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat sudah optimal dilakukan walaupun masih banyak kekurangan. Adapun Faktor penghambat berdasarkan hasil wawancara dan observasi yaitu sebagai berikut :

1. Waktu penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dalam proses penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dengan waktu pemohon dan penyelesaian masih terbilang cukup lama yaitu lebih dari 3 hari sementara di SOP waktu penyelesaian maksimal hanya 3 hari.
2. Kurangnya sosialisasi pemerintahan tentang pelayanan prima sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan peneliti pada bab-bab sebelumnya, maka bisa diambil kesimpulan tentang Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang didapatkan dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat berjalan dengan baik. Hal ini bisa dinilai berdasarkan indicator-indikator evaluasi kebijakan, yaitu :

a. Efektivitas

Penyampaian Informasi atau sosialisasi mengenai Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX berjalan kurang baik. Akan tetapi para pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah memenuhi tugas dan kewajibannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

b. Efisiensi

Kemampuan petugas dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah bisa dikatakan baik karena dijalankan dengan semangat kerja yang baik, cepat, nyaman serta

sesuai dengan waktu penyelesaian. Untuk pelayanan yang dirasakan sudah cukup untuk mendukung pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan biaya anggaran penerapan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini didapat dari Kabupaten.

c. Kesamaan

Dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimiliki oleh Kecamatan Kapur IX. Di dalam SOP sudah jelas tertera persyaratan dari setiap pelayanan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), lama waktu penyelesaian, pihak yang terlibat didalam jenis-jenis pelayanan sampai kepada administrasi terpadu kecamatan tergambar dengan jelas di SOP. Pelayanan kepada masyarakat tidak dibedakan, bisa dilihat bahwa masyarakat diberikan pelayanan yang sama sesuai kebutuhan dan keperluan masyarakat itu masing-masing.

d. Kecukupan

Dalam pelayanan kepengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini, bisa hemat waktu,

hemat biaya dan juga hemat tenaga karna untuk hal kepengurusan pelayanan public sudah bisa diurus disatu tempat.

e. Responsivitas

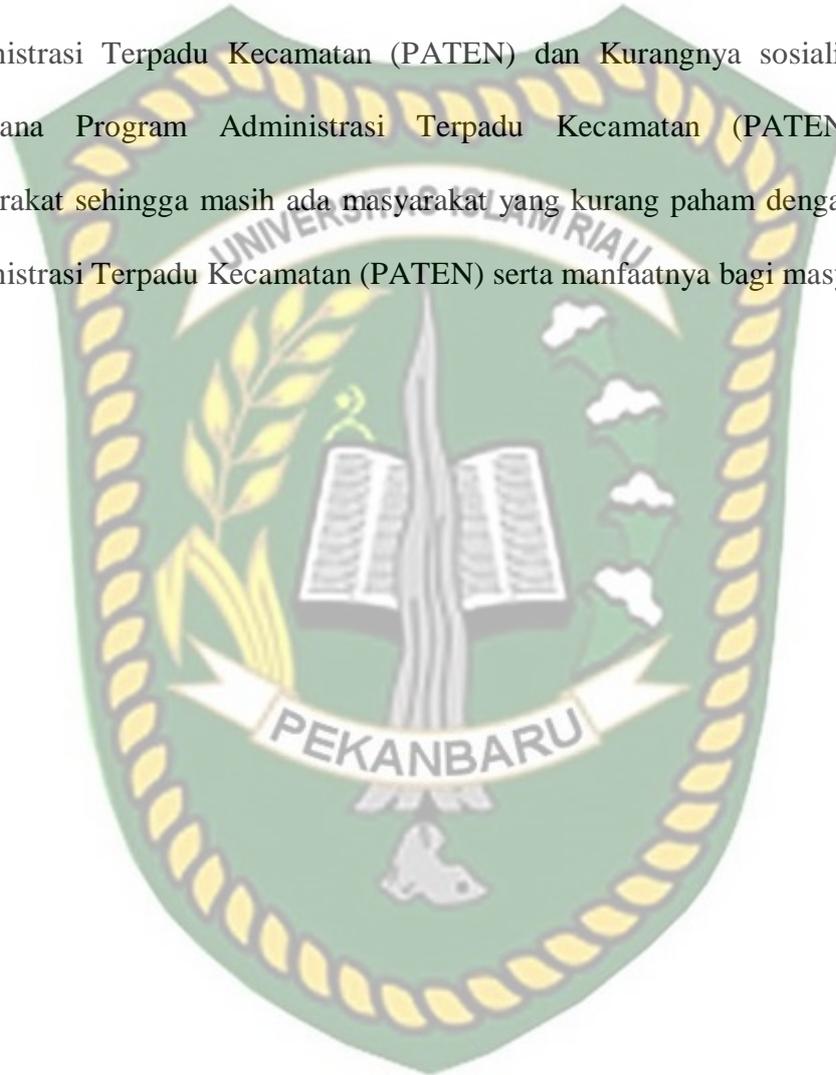
Sarana dan prasarana di Kantor Camat Kapur IX sudah memadai meskipun disana tidak ada pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC akan tetapi itu tidak jadi masalah. Kenyamanan masyarakat dalam menunggu proses pelayanan sangat penting bagi pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

f. Ketetapan

Pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terlibat di Kantor Camat IX menyambut dengan baik dengan diterapkan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini. Karena mereka berpendapat bahwa Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini sangat membawa pengaruh positif dan sangat memudahkan serta membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan tepat dan juga cepat sehingga masyarakat paham tentang administrasi yang panjang dan melelahkan dapat berkurang.

Kendala dalam menjalankan Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat masih kurangnya Waktu penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dalam proses penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dengan waktu pemohon dan penyelesaian masih terbilang cukup lama yaitu lebih dari 3 hari sementara di SOP

waktu penyelesaian maksimal hanya 3 hari dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), kurangnya anggaran dana dari pemerintah pusat untuk kecamatan Kapur IX dalam pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kurangnya sosialisasi pihak pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang kurang paham dengan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta manfaatnya bagi masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Saran

Secara umum Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan Evaluasi Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat IX Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat, peneliti memberikan beberapa saran untuk perbaikan kedepannya, yaitu sebagai berikut :

- a. Pihak pelaksana Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus lebih maksimal dalam memberikan sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami apa yang dimaksud dengan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta menjelaskan manfaat yang dapat dirasakan dari pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini.
- b. Mengenai waktu penyelesaian, semoga pemerintahan Kecamatan bisa cepat memperbaiki dan pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kapur IX berjalan dengan lancar dan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Atep Adya, Barata.2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Badjuri, A., & Y, T. 2003. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gaya Media
- Kasmir. 2006. *Etika Pelayanan public*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Labolo, Muhaddam.2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian Teori, konsep dan Pengembangannya*. Jakarta : Grafindo
- Lexy, Moelung. 2007. *Metodology Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosda Karya
- Lubis, M. S. 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta ; Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta
- Ndraha, T. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru,*. Jakarta: Rineka Cipta
- Panji Cahya Gumilar. “*Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*”. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Mulawarman.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Malang, In-Trans

Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (kepemerintahan yang baik)*. Bandung.

Mandar Maju

Siagian, Sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara

Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Steers, Richard M. 1977. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga : Jakarta

Subarsono, A. 2009. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*.

Sudaryono, 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok, PT Raja Grafindo Persada

Sugiono, S. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung, Alfabeta

Sugiono.2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta

Sukandarmidi. 2002. *Metode Penelitian*. Yogyakarta, Universitas Gajah Mada

Syafiie, Kencana, Inu. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Jawa Barat, Rineka Cipta
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tangkilisan, Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasino

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Jakarta : PT Buku Kita

Jurnal

Ridho, Dicky Noupal. 2017. *Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas Pelayanan di Kantor Camat Perbauangan Kabupaten Serdang Bedagai*. Universitas Sumatera Utara

Ulfah, Rahmi. 2018. “ *Pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam peningkatan kualitas pelayanan diKecamatan Tualang*

di Kabupaten Siak ". Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim.

Cahaya, Fitrah Nur. 2018. “ *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo*”. Universitas Negeri Yogyakarta

Dokumentasi

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 Tentang pelaksanaan Undang-Undang tentang Desa

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 61 Tahun 2013 tentang Pedoman

Pelaksanaan Penerapan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pendelegasian sebagian wewenang Bupati kepada Camat dalam bidang Perizinan dan Nonperizinan di Kabupaten Lima Puluh Kota (Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota pada Tahun 2013 Nomor 63)

Internet

<https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder>

<https://eprints.uny.ac.id/53139/3/BAB%20III%2013413241013.pdf>

<https://www.google.com/search?q=pengertian+key+informan&ie=utf-8&oe=utf-8>



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau