

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

PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) TENAYAN RAYA KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

KEFIN ADILA ZHARFAN
NPM. 167310276

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU

2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Kefin Adila Zharfan
Npm : 167310276
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam naskah penulisan Skripsi ini telah sesuai dengan saran tim penguji dan oleh karena itu semoga dapat di setujui untuk dilanjutkan sesuai dengan tahap pelaksanaan ujian Komprehensif.

Pekanbaru, 1 Februari 2022

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua



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



Drs. Zaini Ali M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Kefin Adila Zharfan
Npm : 167310276
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan Dinilai Relatif telah memenuhi Ketentuan- Ketentuan metode penelitian ilmiah, Oleh Karena itu Tim Penguji Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial da Ilmu Politik, dapat menyetujui dan menerimanya untuk salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana

Pekanbaru ,01 Februari 2022

Ketua,

Sekretaris,



Drs. H. Zaini Ali, M.Si

Difa Fisdian Adni, S.IP, M.IP

Anggota



Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kefin Adila Zharfan
Npm : 167310276
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Naskah Skripsi ini benar-benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan TIM Penguji dan dinilai telah memenuhi Persyaratan Administrasi dan Akademis, Oleh karena itu dapat di syahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru ,01 Februari 2022

An. Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

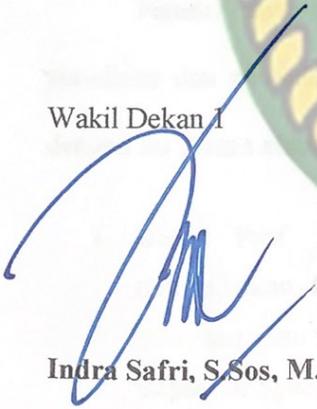

Drs. H. Zaini Ali, M.Si


Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Indra Safri, S.Sos, M.Si


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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang tidak terhingga penulis ucapkan, atas segala rahmad dan nikmat yang diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul “Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru..”. Ini penulis tulis dengan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyusunan Skripsi.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman ilmu serta pengalaman pribadi sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk memenuhi hal ini penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari bahwasanya dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu, sehubungan dengan itu secara khusus penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL selaku Rektor UIR yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Bapak Dr.Syahrul Akmal Latif, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr.Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan saran beserta kritik sedari sedari awal pemulaan pengajuan judul Skripsi ini sehingga sampai pada Skripsi layak di ujiakan.
4. Bapak Drs. Zaini Ali M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan menyediakan waktu dan membagi serta menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung sehingga Skripsi penulis layak untuk ujiakan.
5. Keluarga tercinta sebagai idola dan motivator terbaik yang telah memberikan doa dan segalanya kepada penulis baik yang berbentuk moril maupun materil.

Penulis memohon kepada Tuhan Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau yang berperan dalam penyelesaian Skripsi ini selalu diberikan rahmat dan karunia yang setimpal dengan apa yang telah beliau berikan kepada penulis semasa perkuliahan di Universitas Islam Riau serta untuk rekan-rekan seperjuangan semoga kita sama-sama menemukan masa depan yang sesuai dengan apa yang telah kita perjuangkan.Akhir kata penulis hanya bisa mendoakan semoga Allah SWT senantiasa memberikan ridho kepada kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, 20 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
SURAT PERNYATAAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	24
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	24
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	25
1. Konsep Pemerintahan.....	25
2. Konsep manajemen Pemerintahan.....	28
3. Konsep Pelayanan Publik.....	29
4. Konsep Pelayanan.....	29
5. Konsep perizinan.....	39
6. Konsep PATEN.....	41
B. Penelitian Terdahulu.....	47
C. Kerangka Pikir.....	49
D. Konsep Operasional.....	50
E. Operasionalisasi Variabel.....	51
F. Teknik Pengukuran.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	56
B. Lokasi Penelitian.....	57
C. Informan dan Key Informan.....	57

D. Jenis dan Sumber Data.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
F. Teknik Analisis Data.....	60
G. Jadwal Penelitian.....	61
H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	62
 BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	63
B. Keadaan Geografis.....	65
C. Sejarah Singkat Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	69
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas informan.....	73
1. Jenis Kelamin.....	73
2. Tingkat Pendidikan.....	74
3. Usia.....	74
B. Hasil dan Pembahasan.....	75
1. Tempat meja pendaftaran.....	76
2. Tempat Pemrosesan Berkas.....	79
3. Tempat Pembayaran.....	81
4. Tempat penyerahan dokumen.....	84
5. Tempat Pengelolaan data dan informasi.....	88
6. Tempat penanganan pengaduan.....	90
7. Tempat Piket.....	93
8. Tempat Ruang tunggu.....	95
C. Faktor Penghambat.....	101
 BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
 DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	
	104

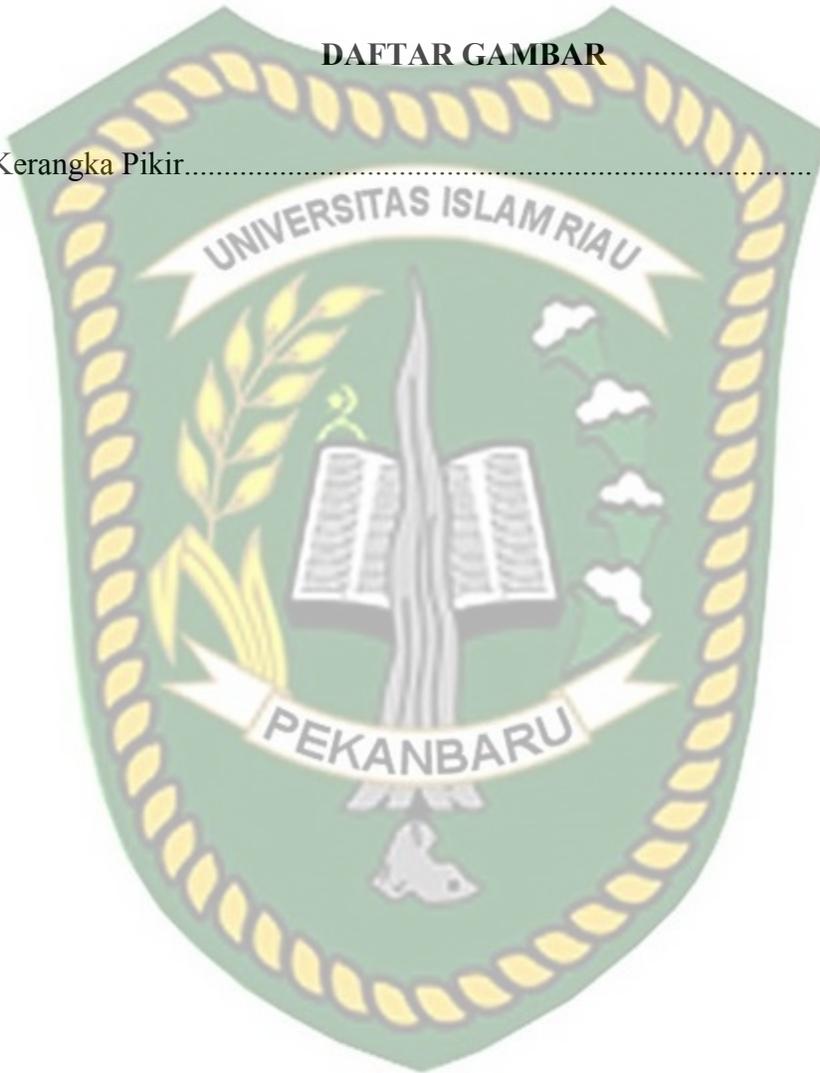
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru.....	17
II.1 Penelitian Terdahulu.....	47
II.2 Operasional Variabel.....	52
III.1 Populasi dan Sampel.....	58
III.2 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	62
V.1 Identitas Informan berdasarkan jenis Kelamin.....	76
V.2 Identitas Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	77
V.3 Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	75
V.4 Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	76
V.5 Tabel Distribusi jawaban responden masyarakat pada indikator tempat meja pendaftaran.....	77
V.6 Tabel Hasil Observasi.....	78
V.7 Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	79
V.8 Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator Pemrosesan Berkas.....	80
V.9 Hasil Observasi.....	81
V.10 Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	82
V.11 Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat pembayaran.....	83
V.12 Hasil Observasi.....	84
V.13 Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	85
V.14 Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat penyerahan dokumen.....	86
V.15 Hasil Observasi.....	87
V.16 Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	88

V.17	Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat pengelolaan data dan informasi.....	89
V.18	Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	90
V.19	Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat penanganan pengaduan.....	91
V.20	Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	93
V.21	Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat Piket.....	94
V.22	Tabel Distribusi jawaban responden pegawai kantor camat tenayan raya kota pekanbaru.....	96
V.23	Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat Ruang Tunggu.....	97
V.24	Rekapitulasi jawaban responden (Pemerintah).....	98
V.25	Rekapitulasi jawaban responden (Masyarakat).....	99
V.26	Rekapitulasi jawaban responden (Pemerintah dan Masyarakat).	100

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
II.1 Kerangka Pikir.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Wawancara Penelitian.....	107
Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa.....	117
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	118
Lampiran 5 Surat Keterangan dari Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	119
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	120

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian komprehensif Yang BertandaTangan dibawah ini :

Nama : Kefin Adila Zharfan
Npm : 167310276
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
JenjangPendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

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

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekatnya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetap kan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian kprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum Negara republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buatdengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 19 Oktober 2021

Pernyataan

Kefin Adila Zharfan



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

ABSTRAK

Kefin Adila Zharfan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan / non-perijinan di tingkat kecamatan utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor Kabupaten / Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. Konsep pelayanan ini terkonsentrasi pada kecamatan, karena kecamatan dianggap sebagai wajah atau cerminan dari pemerintah daerah. Akan tetapi pelayanan di kecamatan masih banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Maka dari itu diperlukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan. Tujuan Penelitian ini untuk mendeskripsikan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Adapun metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Penulis menggunakan tipe penelitian survey deskriptif. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yakni Mix Method atau Kuantitatif Kualitatif, dimana penulis berusaha memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian dan menggambarkan berbagai situasi atau variabel yang ada pada objek penelitian ini, dengan Kuesioner, wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data , dengan hasil penelitian memperoleh kesimpulan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat dikategorikan Kurang baik dengan beberapa hambatan yang ada

Kata Kunci : Pelayanan , PATEN, Camat, Masyarakat.

THE ROLE OF THE FORESTRY POLICE IN CARRVING OUT THE PROTECTION AND SECURITY OF FOREST AREAS IN RIAU PROVINCE.

Abstract

Kefin Adila Zharfan

The Integrated District Administration Service (PATEN) is a management innovation in order to bring closer, simplify, and accelerate licensing/non-licensing administration services at the sub-district level, especially for sub-districts that are located far from the Regency/City offices and difficult to reach due to geographical conditions and poor road infrastructure. insufficient. The concept of this service is concentrated in the sub-district, because the sub-district is considered the face or reflection of the local government. However, there are still many complaints about services in the sub-district, which are relatively not optimal and staff work arrangements are less efficient. Therefore, improvements are needed to improve the quality of sub-district services. The purpose of this study was to describe the Implementation of Integrated Administrative Services in Tenayan Raya District (PATEN) Pekanbaru City. The method used in this research is the author uses a descriptive survey research type. While the research method used is the Mix Method or Qualitative Quantitative, where the author tries to provide detailed analysis results and information on the object of research and describes various situations or variables that exist in the object of this research, with questionnaires, interviews and observations as data collection tools, with The results of the study concluded that the Implementation of Integrated Administrative Services in the Tenayan Raya District (PATEN) of Pekanbaru City can be categorized as Poor with several existing obstacles.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang berbentuk Republik yang dalam pemerintahannya dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi lagi menjadi daerah Kabupaten dan Kota. Tujuan Negara Republik Indonesia sendiri tertuang secara jelas dalam pembukaan UUD 1945 pada alenia empat. Tujuan Negara Republik Indonesia tersebut berbunyi :

“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia,memajukan kesejahteraan umum,Mencerdaskan kehidupan bangsa, melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dapat disimpulkan tujuan Negara Republik Indonesia adalah tujuan perlindungan,kesejahteraan,pencerdasan,dan perdamaian.

Urusan pemerintahan menurut Pasal 9 terbagi atas urusan pemerintahan *absolut*, urusan pemerintahan *konkruen* dan urusan pemerintahan umum. Berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yaitu: Urusan pemerintahan *absolute* adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat, antara lain:

- a. politik luar negeri
- b. pertahanan;

- c. keamanan
- d. yustisi;
- e. moneter dan fiskal nasional; dan
- f. agama

Sedangkan urusan pemerintahan *konkruen* merupakan urusan pemerintahan yang dibagi antara urusan pemerintahan pusat, urusan pemerintahan daerah provinsi dan urusan pemerintahan daerah kabupaten/kota. Sebagaimana yang terdapat didalam Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi: Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. pendidikan;
- b. kesehatan;
- c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. sosial.

Dan dialam ayat (2) yang berbunyi: Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. tenaga kerja;
- b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. pangan;
- d. pertanahan;
- e. lingkunganhidup;

- f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. perhubungan;
- j. komunikasi dan informatika;
- k. koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l. penanaman modal;
- m. kepemudaan dan olah raga;
- n. statistik;
- o. persandian;
- p. kebudayaan;
- q. perpustakaan; dan
- r. kearsipan.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pembagian urusan pemerintahan terdiri atas urusan Absolut, urusan Konkuren, dan umum.

Tujuan kesejahteraan terdapat dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yaitu “untuk memajukan kesejahteraan umum” Parameter kesejahteraan di Indonesia memiliki 3 unsur dan merupakan syarat yang paling minimal dan subjektif. Apabila ketiganya terpenuhi, maka masyarakat dapat dikatakan sejahtera. Unsur-unsur tersebut adalah sandang (pakaian), pangan (makan), dan papan (tempat tinggal).

Indonesia mempunyai wilayah yang luas dimana dalam rangka mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak mungkin semua diserahkan kepada

pemerintah pusat. Setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri yang disebut dengan otonomi daerah. Oleh karena itu diberlakukan adanya desentralisasi, yaitu adanya penyerahan wewenang kepada daerah-daerah otonom untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri.

Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, dalam lingkungan strategis globalisasi, Daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 221 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Selanjutnya Kecamatan

dibentuk cukup dengan Peraturan Daerah, dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Namun Rancangan Perda tentang pembentukan Kecamatan tersebut sebelumnya harus mendapat persetujuan bersama antara Bupati/Walikota disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur untuk mendapat persetujuan.

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota provinsi Riau, dahulunya kota Pekanbaru adalah pelabuhan kecil yang berada ditepian sungai siak. Kota ini memiliki letak yang sangat strategis yaitu berada disimpul tiga negara yaitu Indonesia, Singapura dan Malaysia. Sehingga kota pekanbaru menjadi transit wisatawan asing baik dari Singapur maupun Malaysia yang hendak berkunjung di tempat-tempat lain di Sumatera. Kota Pekanbaru terletak antara 101o 14' -101o 34' Bujur Timur dan 0 o 25' - 0 o 45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut bekisae 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian bekisar antara 5-11 meter. Kota Pekanbaru memiliki 12 Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 4 tahun 2003 , antara lain Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan tenayan Raya, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Rumbai Pesisir. Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sail, Kecamatan Pekanbaru Kota, dan Kecamatan Lima Puluh .

Camat mempunyai beberapa kewenangan. Kewenangan dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada suatu institusi atau pejabat berdasarkan peraturan Perundang-undangan. Kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatannya.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Camat memiliki kewenangan delegatif seperti yang dinyatakan dalam Pasal 126 ayat (2) bahwa: “Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”. Ini berarti bahwa kewenangan yang dijalankan oleh Camat merupakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota. Dengan demikian luas atau terbatasnya pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota sangat tergantung pada keinginan politis dari Bupati/Walikota.

Camat tidak lagi berkedudukan sebagai kepala wilayah kecamatan dan sebagai alat pemerintah pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki sebagian kewenangan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dalam wilayah kecamatan. Tugas dan fungsi Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Pada pasal 225 tertuang beberapa tugas pokok dan fungsi Camat. Kemudian secara rinci dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Tugas dan Kewenangan Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Camat sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 7 tahun 2018 tentang kecamatan dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) mempunyai tugas:

- a. menyelenggaraan urusan pemerintahan
- b. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;

- d. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau Kelurahan;
- h. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan; dan
- i. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota dari PNS/ASN yang menguasai teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Camat dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat Kecamatan yakni Kelurahan.

Dalam Peraturan Pemerintah No 17 tahun 2018 Kecamatan diklasifikasikan dalam 2 (dua) tipe yakni :

1. kecamatan tipe A dibentuk untuk kecamatan dengan beban kerja yang besar. Terdiri dari 1 sekretariat dan paling banyak 5 seksi, sekretariat terdiri dari 3 subbagian.
2. kecamatan tipe B dibentuk untuk kecamatan dengan beban kerja yang kecil. Terdiri dari 1 sekretariat dan paling banyak 3 seksi, sekretariat terdiri dari 3 subbagian.

3. kelurahan terdiri dari 1 sekretariat dan paling banyak 4 seksi.

Berdasarkan ketentuan UU No. 23/2014 bahwa kedudukan Kecamatan sebagai lingkungan kerja perangkat daerah. Sedangkan Camat sebagai perangkat daerah dan memiliki kewenangan bersifat atributif dan delegatif. Semetara itu, hubungannya dengan kelurahan, lurah menerima delegasi kewenangan dari Bupati/walikota. Selanjutnya, Berdasarkan ketentuan Pasal 126 ayat (2) UU No. 23/2014 menyebutkan: 5 Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian pelimpahan wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah. Berfungsi tidaknya camat dalam melaksanakan tugastugas tersebut, akan sangat tergantung seberapa besar delegasi kewenangan yang diberikan oleh Bupati atau Walikota kepadanya. Sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan dalam Pasal 3 menyatakan bahwa, Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota, sesuai dengan karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan fungsi pemerintahan lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

Peran penting kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik semakin jelas dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 1 Ayat 4 yaitu Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai

terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud diselenggarakannya PATEN adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis lebih efektif dan efisien jika dilayani melalui kecamatan. Pelayanan publik yang dilimpahkan wewenangnya kepada camat melalui PATEN adalah di bidang Perizinan dan non Perizinan. Tujuan dari PATEN yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui PATEN masyarakat dapat dilayani lebih cepat dan terukur dengan jelas serta sesuai dengan standar pelayanan. Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substansif, administratif dan teknis. Melalui Surat Keputusan pada Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 273 tahun 2017, yaitu berkaitan dengan Penetapan sistem Pelayanan administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan / non-perijinan di tingkat kecamatan utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor Kabupaten / Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. Konsep pelayanan ini terkonsentrasi pada kecamatan, karena kecamatan dianggap sebagai wajah atau cerminan dari pemerintah daerah. Akan tetapi pelayanan di kecamatan masih banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Maka dari itu diperlukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan.

a. Persyaratan Substansif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan Substantif, karena tanpa itu, maka camat tak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Bupati/Walikota yang selama ini dijalankan oleh SKPD lainnya, seperti kantor, badan atau dinas. Hal ini sesuai dengan pasal 126 Ayat 2 UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan Kecamatan dipimpin oleh Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal ini diperjelaskan dengan Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada pasal 15 ayat 2 yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani Sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

- a) Perizinan
- b) Rekomendasi
- c) koodinasi
- d) pembinaan
- e) pengawasan
- f) fasilitas
- g) penetapan

- h) penyelenggaraan
- i) kewenangan lain yang dilimpahkan

Pelimpahn Sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat, merupakan factor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan sebagian wewenang bukan berarti memindahkan kekuasaan kepada camat, tetapi lebih kepada pendistribusian wewenang Bupati/Walikota yang dimanifestasikan sebagai kewenangan dinas/Lembaga teknis daerah dalam skala dan kriteria yang relevan dengan kecamatan.

b. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan, persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Standar pelayanan ini dihasilkan oleh kecamatan sebagai hasil fasilitasi melalui serangkaian kegiatan. Standar pelayanan ini ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota.

Sedangkan yang dimaksud dengan uraian tugas personil kecamatan adalah bentangan atau paparan atas semua tugas jabatan yang ada di kecamatan yang merupakan upaya pokok yang dilakukan pemegang jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja dengan menggunakan perangkat kerja.

Uraian tugas ini menjelaskan tugas dan fungsi yang dijalankan semua personil kecamatan dari camat, sekretaris kecamatan, dan seksi-seksi. Uraian tugas ini ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota.

c. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksanaan teknis PATEN. Sarana dan prasarana PATEN ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tempat piket, Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan.
2. Loker/meja pendaftaran, Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan PATEN dengan menggunakan meja atau loket. dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.
3. Tempat pemrosesan berkas, Di tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan. Setelah validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.

4. Tempat pengolahan data dan informasi, Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator computer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.
5. Tempat financial proses, Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.
6. Ruang tunggu, Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.
7. Tempat penyerahan dokumen, Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga.
8. Tempat pembayaran, Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan standar pelayanan. biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.
9. Tempat penanganan pengaduan, Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis.
10. Perangkat pendukung lainnya, Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah System informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua

informasi di kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

Pada praktiknya, sarana dan prasarana PATEN ini tidak harus terpisah satu sama lain. Contohnya, tempat pemrosesan berkas mungkin saja merupakan satu ruangan dengan tempat pengolahan data dan informasi. Sedangkan tempat finalisasi proses adalah ruang kerja dari Sekcam dan Camat masing-masing. Demikian juga dengan loket pendaftaran dapat juga merupakan satu bagian dengan tempat penyerahan dokumen dan tempat pembayaran.

Agar PATEN dapat terselenggara dengan baik maka Camat perlu menunjuk pelaksana teknis PATEN, yang terdiri dari:

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

Penunjukan pelaksana teknis PATEN ini beserta uraiantugasnya dilakukan melalui Surat Perintah Tugas (SPT) Camat. Berikut uraian tugas pelaksana teknis PATEN:

- a) Petugas Informasi
 - Menyapa warga dan memberi informasi kepada warga masyarakat
 - Meminta warga mengisi buku tamu

- Bila warga akan mengurus surat, dipersilahkan ke loket/meja pelayanan
 - Bila warga akan bertemu Camat, Sekcam. Kepala Seksi atau pegawai lainnya untuk konsultasi khusus maka diantarkan ke ruangan/meja yang bersangkutan. Apabila yang bersangkutan tidak ada ditempat atau sibuk dipersilahkan menunggu di ruang tunggu.
 - Membawa surat yang telah diproses di loket/meja pelayanan untuk diparaf oleh kepala seksi dan sekcam serta membawa ke camat untuk di tandatangi. Setelah semua selesai dikembalikan ke loket/meja pelayanan.
 - Memperbaharui semua informasi di papan informasi kecamatan.
- b) Petugas Locket/Penerima Berkas
- Menyapa warga dan memeriksa berkas persyaratan pelayanan yang diajukan masyarakat
 - Menyampaikan penjelasan kepada masyarakat bila ada berkas yang belum lengkap
 - Menyerahkan hasil pengurusan ke masyarakat apabila telah selesai
 - Mengagendakan surat masuk dan keluar
 - Menyusun berkas surat masuk dan keluar di meja/loket pelayanan
 - Bertanggung jawab terhadap arsip PATEN
- c) Petugas Operator Komputer
- Memasukkan (melakukan input) data warga pengguna pelayanan dan jenis pelayanan yang dimohonkan
 - Mencetak surat atau rekomendasi yang dimohonkan oleh masyarakat

- Mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam format database PATEN
 - Memperbaharui perkembangan data kecamatan dan pelayanan publik
 - Mengamankan data yang sudah terkumpul (back-up) database ke dalam media penyimpanan atau komputer lainnya secara berkala.
- d) Petugas Pemegang Kas
- Berperan sebagai kasir di loket/meja pelayanan
 - Menerima pembayaran tarif pelayanan dan memberikan tanda terima pembayaran kepada masyarakat penerima pelayanan
 - Membuka setiap uang yang masuk dan keluar dari loket/meja pelayanan
 - Menyusun laporan keuangan secara berkala

Salah satu daerah yang menerapkan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Kota Pekanbaru. Berikut Profil tentang Kota Pekanbaru, Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 km², terdiri dari 8 wilayah kecamatan dari 5 kecamatan yang ada sebelumnya, dengan luas wilayah 446,5 Km², setelah diadakan pengukuran dan pematokan oleh Badan Pertanahan Nasional Riau, luas Kota Pekanbaru selanjutnya di verifikasi menjadi 632,26 Km².

Kota Pekanbaru secara geografis terletak antara 101⁰14' – 101⁰34' BT dan 0⁰25' – 0⁰45' LU, dengan batas administrasi sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar

- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Tabel I.1 LUAS WILAYAH KOTA PEKANBARU MENURUT KECAMATAN

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase (%)
1	Pekanbaru Kota	2,26	0,36
2	Sail	3,26	0,52
3	Sukajadi	3,76	0,59
4	Lima Puluh	4,04	0,64
5	Senapelan	6,65	1,05
6	Bukit Raya	22,05	3,49
7	Marpoyan Damai	29,74	4,70
8	Payung Sekaki	43,24	6,84
9	Tampan	59,81	9,46
10	Rumbai	128,85	20,38
11	Rumbai Pesisir	157,33	24,88
12	Tenayan Raya	171,27	27,09
Jumlah	632,26	100,00	

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2020

Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2020 bersumber dari hasil Sensus Penduduk 2020 (SP2020), yaitu sebesar 983.356 jiwa, yang terdiri dari 495.117 penduduk laki-laki dan 488.239 penduduk perempuan, dengan rasio jenis kelamin sebesar 101. Persentase penduduk jika dirinci menurut kecamatan, memperlihatkan bahwa Kecamatan Tampan, Tenayan Raya dan Marpoyan damai adalah wilayah dengan jumlah penduduk paling banyak. Jika dibagi dengan luas wilayah, terlihat

bahwa Kecamatan Sukajadi, Pekanbaru Kota, dan Limapuluh memiliki kepadatan penduduk paling besar dibandingkan kecamatan lainnya

Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru Tahun 2020

Kecamatan	Jumlah Penduduk
Sukajadi	42.852
Pekanbaru Kota	22.604
Sail	20.384
Limapuluh	38.613
Senapelan	35.357
Rumbai	78.185
Bukit raya	93.478
Tampan	203.238
Marpoyan Damai	127.600
Tenayan Raya	154.261
Payung Sekaki	96.296
Rumbai Pesisir	70.488
TOTAL	983.356

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru,2020

Salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru yang turut menerapkan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Kecamatan Tenayan Raya. Berikut Profile tentang Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

1. Letak Geografis

Kecamatan Tenayan Raya merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 134 RW dan 492 RT. Luas wilayah Kecamatan Tenayan Raya adalah 171,27 km². Kecamatan Tenayan Raya terdiri dari 13 kelurahan, 134 RW dan 492 RT. Pada tahun 2020 terdapat 38.884 rumah tangga.

Batas-batas wilayah Kecamatan Tenayan Raya adalah:

- Sebelah Timur: berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak
 - Sebelah Barat: berbatasan dengan Sungai Sail • Sebelah Utara: berbatasan dengan Sungai Siak
 - Sebelah Selatan: berbatasan dengan Kabupaten Kampar
2. Luas Wilayah dalam (Km²) Menurut Kelurahan di Kecamatan Tenayan Raya, 2020

No	Kelurahan	Luas (Km ²)
(1)	(2)	(3)
1	Kulim	20,32
2	Tangerang Timur	4,55
3	Rejosari	6,56
4	Bencah Lesung	10,10
5	Sialang Rampai	18,27
6	Pebatuan	7,91
7	Mentangor	5,00
8	Pematang Kapau	5,37
(1)	(2)	(3)
9	Sialang Sakti	9,27
10	Tuah Negeri	24,54
11	Melebung	35,81
12	Industri Tenayan	19,20
13	Bambu Kuning	4,55
	Jumlah	171,27

Sumber : Kantor Camat Tenayan Raya Pekanbaru

3. Jumlah penduduk Menurut Kelurahan dan Jenis Kelamin di Kecamatan Tenayan Raya, 2020

No	Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kulim	1.113	1.007	2.120
2	Tangerang Timur	10.563	10.255	20.818
3	Rejosari	11.904	11.540	23.444
4	Bencah Lesung	11.910	11.283	23.193
5	Sialang Rampai	3.030	1.924	4.954

6	Pebatuan	5.595	5.284	10.879
7	Mentangor	7.860	7.485	15.345
8	Pematang Kapau	8.249	7.770	16.019
9	Sialang Sakti	11.602	10.866	22.468
10	Tuah Negeri	3.399	3.188	6.587
11	Melebung	498	381	879
12	Industri Tenayan	1.331	1.321	2.652
13	Bambu Kuning	10.545	10.091	20.636
	Jumlah	87.599	82.395	169.994

Sumber : Kantor Camat Tenayan Raya Pekanbaru

4. Rata-rata Banyaknya Anggota Rumah Tangga (ART) Menurut Kelurahan di Kecamatan Tenayan Raya, 2020

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga	Rata-Rata Banyaknya ART
1	Kulim	2.120	882	2,40
2	Tangerang Timur	20.818	4.757	4,38
3	Rejosari	23.444	5.627	4,17
4	Bencah Lesung	23.193	5.086	4,56
5	Sialang Rampai	4.954	1.748	2,83
6	Pebatuan	10.879	2.651	4,10
7	Mentangor	15.345	4.549	3,37
8	Pematang Kapau	16.019	4.318	3,71
9	Sialang Sakti	22.468	3.089	7,27
10	Tuah Negeri	6.587	1.051	6,27
11	Melebung	879	144	6,10
12	Industri Tenayan	2.652	426	6,23
13	Bambu Kuning	20.636	4.976	4,15
	Jumlah	169.994	39.304	4,33

Sumber : Kantor Camat Tenayan Raya Pekanbaru

Dalam fasilitas atau sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN Tenayan raya kota Pekanbaru yakni:

Perlengkapan Sarana Prasarana Dan Fasilitas

No	Nama Perlengkapan Fasilitas	Jumlah
(1)	(2)	(3)

1	Laptop	6 unit
2	Printer	6 unit
3	Komputer	2 unit
4	Kursi pimpinan	4 buah
5	Stabilizer	2 unit
6	Kursi staff	20 buah
7	Lemari arsip	9 unit
8	Filling cabinet	11 unit
9	Mesin genset	1 unit
10	Kursi tamu	3 unit
11	Kursi plastic	20 unit
(1)	(2)	(3)
12	Meja biro	4 unit
13	Kendaraan roda dua	1 unit
14	Kendaraan roda empat	1 unit

Sumber : *Pelayanan Administrasi PATEN Tenayan Raya, 2020*

Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yang telah melaksanakan PATEN dalam bidang administrasi perizinan dan non perizinan antara lain untuk non perizinan Kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

- a) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk
- b) Pembuatan rekomendasi perpanjangan kartu keluarga
- c) Pembuatan rekomendasi pecahan kartu keluarga
- d) Pembuatan rekomendasi kartu keluarga hilang
- e) Pembuatan rekomendasi kartu keluarga pindahan
- f) Pembuatan surat pindah (seluruh anggota keluarga)
- g) Pembuatan surat pindah (sebagian anggota keluarga)
- h) Pembuatan rekomendasi surat pindah (sebagian maupun seluruh anggota keluarga).
- i) Registrasi ahli waris
- j) Rekomendasi HO

- k) Rekomendasi pencairan anggaran proyrk/kegiatan
- l) Legalisasi kartu tanda penduduk
- m) Registrasi surat keterangan catatan (SKCK)
- n) Registrasi surat keterangan kematian
- o) Registrasi surat keterangan tidak mampu untun berobat
- p) Registrasi keterangan tidak mampu untuk beasiswa

Dari data tersebut didapatkan bahwa pelayanan Kantor Camat Tenayan Raya cukup memadai untuk mendukung pelayanan masyarakat. Hakikat dari PATEN ini sendiri tentunya untuk mempermudah masyarakat dalam kepengurusannya. Maka dalam pelaksanaannya tentunya tidak di benar kan untuk mempersulit masyarakat dengan program PATEN di Kecamatan Tenayan Raya ini sesungguhnya warga memiliki kempatan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan seharusnya menjadi semakin terbuka. Peran serta dapat berupa, ikut serta dalam penyusunan standar layanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan, memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan. Dengan menerapkan alur Standard Oparasional (SOP) yang jelas, maka pelayanan juga pasti transparan. Di Kecamatan Tampan ada sejumlah jenis pelayanan yang sanga dilakukan, melalui PATEN ini seperti;

1. Pengantar KK dan KTP
2. Surat keterangan pindah
3. Surat keterangan tidak mampu
4. Rekomendasi usaha

5. Kebersihan
6. Permohonan proposal bantuan masyarakat.

Tetapi Pada kenyataannya masih terdapat permasalahan dan fenomena yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan PATEN Tenayan Raya Kota pekanbaru, Diantara lain :

1. Waktu pelayanan yang sering memakan waktu sehari-hari tidak sesuai dengan SOP yang biasanya diterapkan, yang membuat masyarakat beberapa kali untuk memastikan dokumen yang di urus telah disiapkan atau belum.
2. Proses pelayanan di kantor cukup amat panjang dan lama seperti ketepatan waktu yang begitu lama, kurangnya informasi pelayanan sehingga masyarakat kurang memahami proses yang harus dilalui.
3. Adanya berbagai kesalahan dalam pengetikan berkas masyarakat
4. Warga juga harus bolak balik ke kantor karena kurangnya keterbukaan informasi pelayanan

Sesuai dengan Penjelasan dan latar belakang permasalahan diatas, penulis ingin membahas tentang **"Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru"** .

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru?
2. apa saja yang membuat terhambatnya pelayanan di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di kecamatan Tenayan Raya kota Pekanbaru terkait dalam penanganan terhadap masyarakat.
2. untuk mengetahui faktor yang membuat terhambatnya pelayanan di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru tersebut.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Akademis : Sebagai Informasi dan bahan referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian serta menambah pengetahuan dan wawasan kita dalam menggali ilmu pemerintahan.
- b. Kegunaan Teoritis : Sebagai Kontribusi berupa pemikiran bagi pemerintah kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dan instansi terkait .
- c. Kegunaan Praktis: Sebagai Sumbangan Pemikiran bagi pemerintah Kecamatan tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pelayanan Administrasi Terpadu.

BAB II

STUDI PUSTAKA DAN KERANGKA FIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sehubungan dengan permasalahan diatas, maka penulis akan mencoba memperjelas konsep berupa teori pada penelitian ini yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, agar dapat memudahkan penulis untuk memecahkan permasalahan dan menjadi landasan dalam penelitian ini.

1. Konsep Pemerintahan

Secara umum, pengertian pemerintahan adalah proses atau cara pemerintah dalam menjalankan wewenangnya di berbagai bidang (ekonomi, politik, administrasi, dan lain-lain) dalam rangka mengelola berbagai urusan negara untuk kesejahteraan masyarakat.

Pengertian pemerintahan dalam arti sempit adalah semua kegiatan, fungsi, tugas dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan pengertian pemerintahan dalam arti luas adalah semua kegiatan yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah negara itu demi tercapainya tujuan negara.

Menurut Suradinata, pengertian pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuatan besar di negeri ini, termasuk urusan publik, teritorial, dan urusan kekuasaan dalam rangka mencapai tujuan negara.

Menurut Affan, pengertian pemerintah adalah kegiatan terorganisir orang / warga di wilayah negara berdasarkan atas dasar kedaulatan negara dan bersumber untuk mencapai tujuan dari orang / warga di daerah itu sendiri.

Menurut Wilson (1903:572), arti pemerintah adalah kekuatan pengorganisasian, tidak selalu dikaitkan dengan organisasi angkatan bersenjata, tapi dua atau sekelompok orang dari berbagai kelompok masyarakat yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuan dan sasaran mereka, dengan memberikan perhatian pada urusan publik.

Menurut Ndraha, pengertian pemerintah adalah semua perangkat negara atau lembaga negara yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Menurut R. Mac Iver, pengertian pemerintah adalah organisasi dari orang-orang yang memiliki kekuasaan, bagaimana manusia bisa diatur.

Samual Edward Finer mengakui ada Pemerintah Dan Pemerintahan dalam arti luas dan sempit yakni:

- Pemerintah (an) dalam arti sempit, yaitu : perbuatan memerintah yang dilakukan oleh Eksekutif, yaitu Presiden dibantu oleh para Menteri-menterinya dalam rangka mencapai tujuan Negara.
- Pemerintah (an) dalam arti luas, yaitu : Perbuatan memerintah yang dilakukan oleh Legislatif, Eksekutif dan yudikatif dalam rangka mencapai tujuan Pemerintahan Negara.

C.F Strong dalam bukunya yang berjudul “Ekologi Pemerintahan” menjelaskan tentang pengertian pemerintahan adalah sebagai berikut : “Maksudnya Pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara perdamaian dan keamanan Negara, ke dalam dan keluar. Oleh karena itu, (1) harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang. (2) harus mempunyai kekuatan Legislatif atau dalam arti pembuatan Undang-undang. (3) harus mempunyai kekuatan finansial/kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka Kepentingan Negara”. (Syafie, 1998:4-5).

H Muhammad Rohidin Pranadjaja dalam bukunya yang berjudul “Hubungan antar Lembaga Pemerintahan”, pengertian Pemerintah dijelaskan bahwa “Istilah Pemerintah berasal dari kata perintah, yang berarti perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu, sesuatu yang harus dilakukan. Pemerintah adalah orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah”. (Pranadjaja, 2003: 24)

W.S. Saire, menjelaskan bahwa pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah organisasi dari Negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Sedangkan Merriam melihat dari sisi tujuan dari pemerintah yang meliputi eksternal security, internal order, Justice, general welfare dan freedom.

R. Mac. Iver menjelaskan pengertian pemerintahan itu sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, bagaimana manusia itu

bisa diperintah. Sedangkan Apter mendefinisikan pemerintahan merupakan satuan anggota yang paling umum yang memiliki (a) tanggungjawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mencakupnya; (b) monopoli praktis mengenai kekuasaan paksaan.

M. Kusnardi mengemukakan pengertian pemerintahan sebagai urusan-urusan yang dilakukan oleh suatu negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyat atau warganya dan kepentingan rakyatnya serta menjalankan dan melaksanakan tugas eksekutif, legislatif Dan yudikatif.

Haryanto, dkk mengemukakan bahwa pemerintahan secara fungsional ialah sistem struktur dan organisasi dari berbagai macam fungsi yang dijalankan atas dasar tertentu dalam mencapai tujuan sebuah negara.

2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Definisi Manajemen Pemerintahan Secara pengertian, menurut Budi Supriyanto, manajemen pemerintahan adalah suatu proses kegiatan melakukan tatakelola atau pengelolaan pemerintahan oleh penguasa atau penyelenggara pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Sedangkan, Suryadinata memandang manajemen pemerintah sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan negara dengan menggunakan berbagai sumber yang dikuasai oleh negara. Inti manajemen pemerintahan, terletak pada proses penggerakan untuk mencapai tujuan negara, dimana terkait erat apa yang kita kenal dengan fungsi kepanongpraajaan , Taliziduhu Ndraha mendefinisikan

manajemen pemerintahan terlihat melalui ruang lingkup materi pokok kurikulumnya

Istianto dalam bukunya Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik¹² mengatakan bahwa manajemen pemerintahan diartikan pada bagaimana secara organisasional untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Dengan demikian manajemen pemerintahan lebih terfokus pada alat-alat manajerial, teknis pengetahuan dan keterampilan yang dapat digunakan untuk mengubah ide-ide dan kebijakan menjadi program tindakan.

3. Konsep Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (welfare state).

Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129) Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang

lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman.

Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan

memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.” Sementara menurut David McKevitt (1998), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “Core Public Services my be defined as those seVICES which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example.” Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk

memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

4. Konsep Pelayanan Publik

A. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan, maka Moenir (2003:16) dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan sedangkan menurut Albrecht dalam Lovelock (1992) dalam Sedarmayanti (2009:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2007:128) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan dalam (Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian lain tentang pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

B. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-23) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

- Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (welfare society).

- Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan diatas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

- Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1) Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial). Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiyansyah (2011:24) adalah:

A. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.

B. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

C. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

D. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

E. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu.

3. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan harus meliputi sekurang-kurangnya:

- Dasar hukum
- Persyaratan
- Sistem, mekanisme, dan prosedur
- Jangka waktu penyelesaian
- Biaya/tarif
- Produk pelayanan

- Sarana, prasarana, dan fasilitas
- Kompetensi pelaksana
- Pengawasan internal
- Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- Jumlah pelaksana L.Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
- Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.²

5. Konsep Perizinan

a. Konsep Perizinan

Satu awal bagi orang yang ingin melakukan kegiatan usaha perdagangan secara legal adalah dengan cara mengurus izin usaha perdagangan yang dikenal dengan "SIUP". Surat izin tempat usaha secara umum adalah surat yang dikeluarkan sebagai izin bagi kita untuk melakukan usaha disuatu tempat. Surat

ini dikeluarkan oleh masing-masing Pemerintah Daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku didaerah tersebut (Siswosoediro, 2008:22).

Berdasarkan Keputusan dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 289/MPP/Kep/10/2001 tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. SIUP adalah surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjukkan kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha dibidang perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN, dan sebagainya.

SIUP dikeluarkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggungjawab perusahaan. SIUP perusahaan kecil dan menengah diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II atas nama menteri. SIUP perusahaan besar diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala

Kantor Perindustrian dan Perdagangan Daerah Tingkat I atas nama menteri. Berdasarkan dari pengertian tentang SIUP bahwa dapat disimpulkan bahwa SIUP adalah surat izin yang diberikan pemerintah kepada pengusaha dalam melaksanakan usaha perdagangan yang telah diajukan. Berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 289/MPP/Kep/10/2001 tentang Ketentuan Standar Pemberian SIUP, setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh Surat Izin Perdagangan (SIUP).

6. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya,

mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan ibukota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan.

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari Bupati/Walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna

sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- g. Pesama perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN
- l. Kecepatan, kemudahan, dan kejangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh masyarakat penerima pelayanan

Manfaat utama pelimpahan wewenang ini adalah mendekatkan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, dan mempersempit rentang kendali dari bupati/walikota kepada masyarakat.

Dalam konteks PATEN, maka wewenang yang perlu dilimpahkan adalah wewenang dalam perizinan maupun non perizinan. Berikut daftar wewenang perizinan dan non perizinan yang dapat dilimpahkan kepada camat:

1. Bidang Pertambangan Dan Energi
 - Pemberian rekomendasi izin pengeboran pemanfaatan air bawah tanah.
 - Pemberian rekomendasi izin untuk penerbitan SPBU
2. Bidang Kehutanan dan Perkebunan
 - Pemberian rekomendasi usaha perkebunan untuk perusahaan
3. Bidang Perindustrian dan Perdagangan
 - Pemberian rekomendasi pembangunan usaha pasar desa kabupaten/kota
 - Pemberian rekomendasi tempat usaha makan dan restoran
 - Pemberian rekomendasi pendirian koperasi
4. Bidang pariwisata dan Budaya
 - Pemberian rekomendasi jasa wisata tirta (kolam renang, danau, arung jeram, dl)
5. Bidang Ketenagakerjaan
 - Pemberian rekomendasi tempat penampunan dan penyaluran TKI
6. Bidang Kesehatan
 - Pemberian rekomendasi izin praktek Kesehatan
7. Bidang Pendidikan

- Pemberian rekomendasi pembangunan dan operasional TK, SD, SMP, dan SMA atau sebutan lainnya.

8. Bidang Sosial

- Pemberian rekomendasi pendirian LSM yang bergerak di bidang sosial
- Pemberian rekomendasi pembangunan sarana sosial
- Pemberian rekomendasi pendirian Yayasan
- Pemberian rekomendasi keringanan biaya rujukan pelayanan kesehatan dan Jamkesmas

9. Bidang Pekerjaan Umum

- Pemberian izin pemasangan reklame papan merk toko
- Pemberian rekomendasi pembangunan jalan oleh pihak swasta dan masyarakat
- Pemberian rekomendasi lokasi perumahan, perkantoran, dan perusahaan

10. Bidang Perhubungan dan Telekomunikasi

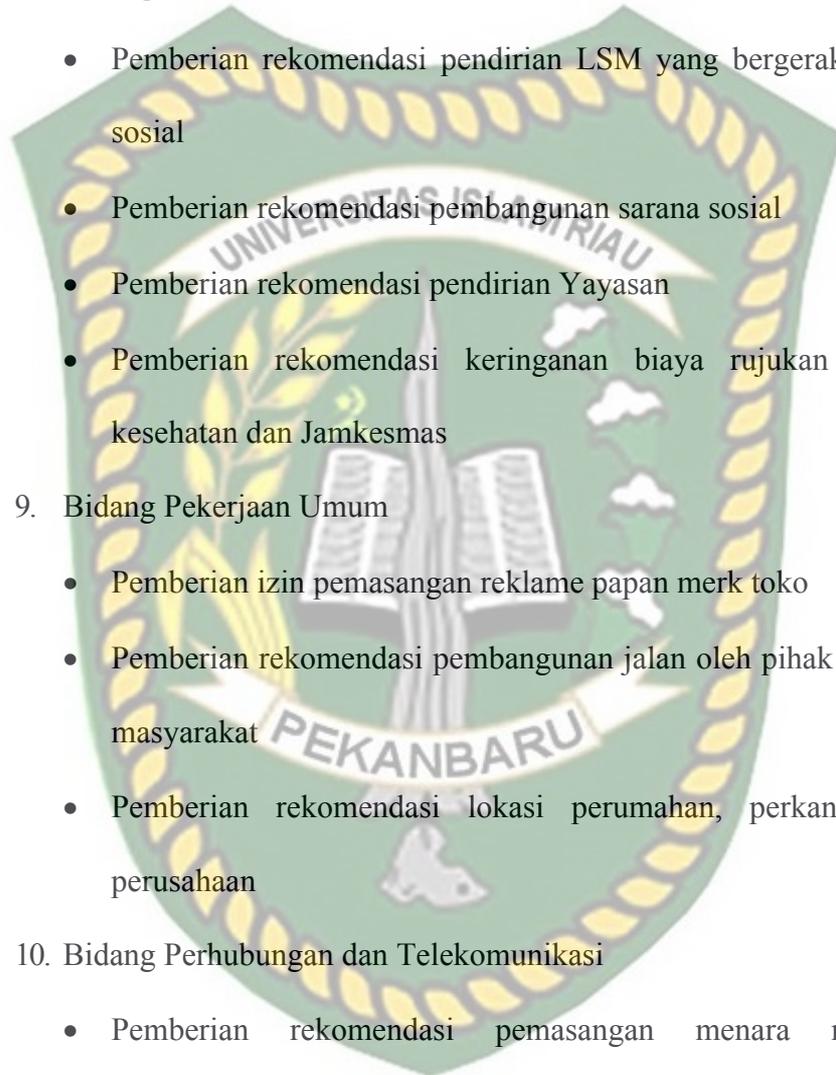
- Pemberian rekomendasi pemasangan menara radio dan telekomunikasi

11. Bidang Kependudukan

- Pemberian rekomendasi layanan administrasi dan pendataan penduduk.

12. Bidang Trantib

- Pemberian rekomendasi keramaian, hiburan, kenduri



13. Bidang Kemasyarakatan

- Pemberian rekomendasi proses pendirian tempat ibadah dan kegiatan sosial masyarakat lainnya.

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.I Kajian Terdahulu

Judul Penelitian	Analisis		
	Persamaan	Perbedaan	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gondokusumo Yogyakarta	Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Penelitian ini mengkaji tentang kualitas PATEN di Kecamatan Gondokusumo Yogyakarta	Penelitian ini mengkaji tentang kualitas PATEN di Kecamatan Gondokusumo Yogyakarta
Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Brebes	Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Membahas pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelayanan oleh Kantor Pelayan PATEN di Kabupaten Brebes	Melihat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan menemukan kendala pelaksanaannya
Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas	Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Penelitiannya dikaji dari efektifitas PATEN terhadap kinerja pelaksana pelayanan	Penelitian ini berfokus pada Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan menemukan kendala pelaksanaannya

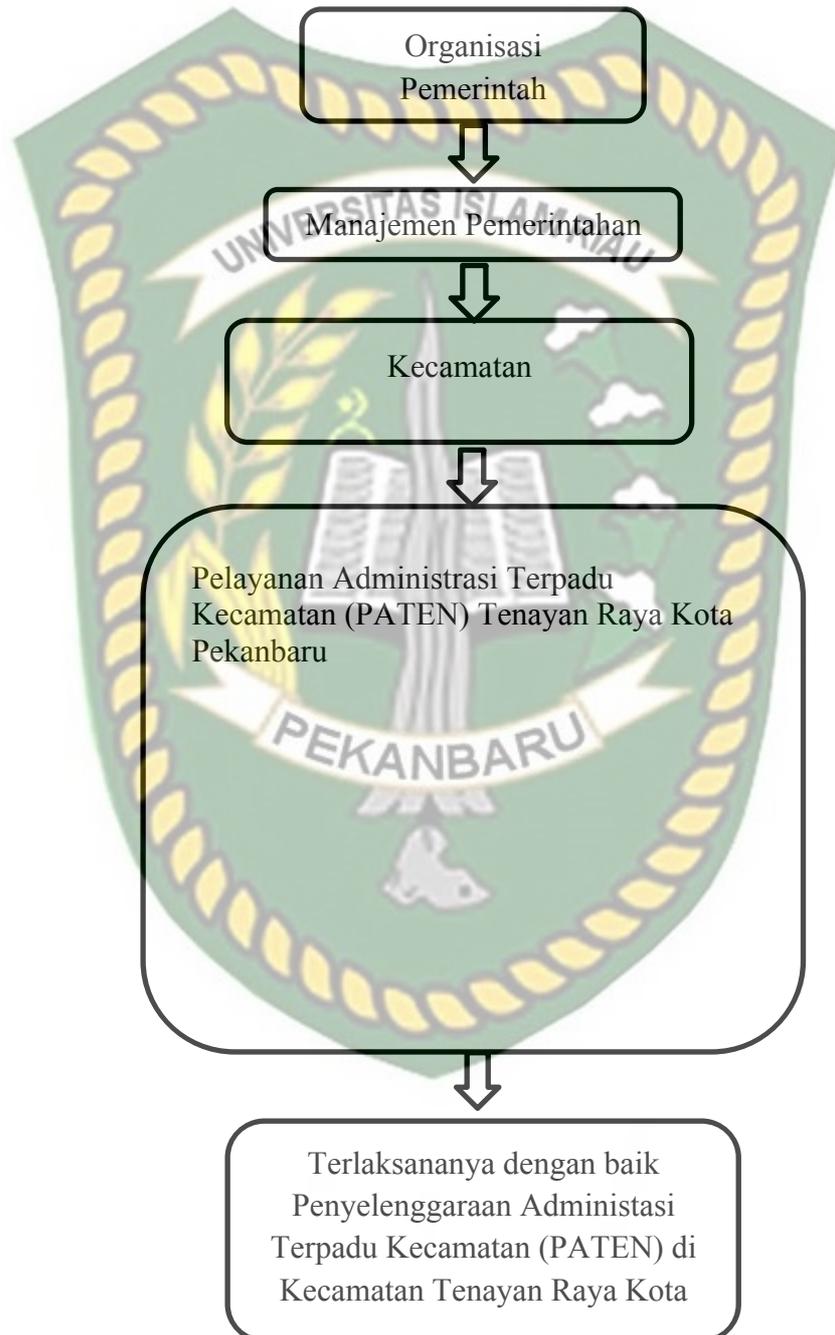
<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terpadu di kantor Tapanuli Utara</p>	<p>Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)</p>	<p>perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian</p>	<p>memfokuskan penelitian pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004</p>
<p>Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)</p>	<p>Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)</p>	<p>terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian,</p>	<p>dimana memfokuskan penelitian pada aspek produktivitas, kualitas layanan, persponsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, memfokuskan pada indikator pelayanan public</p>

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

C. Kerangka Fikir

Gambar II.I : Kerangka Berfikir Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru



Sumber : Penelitian Terdahulu

Pada Kerangka Pikir diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa indikator dalam pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, yang pertama Meja Pendaftaran, Tempat Pemrosesan Berkas, Tempat pembayaran, Tempat penyerahan dokumen, Tempat pengelolaan data dan informasi, Tempat penanganan pengaduan, Tempat Piket, Tempat Ruang Tunggu, Perangkat pendukung lainnya, dengan Output atau sasaran dari pelaksanaan PATEN ini adalah Terlaksananya dengan baik Penyelenggaraan Administasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

D. Konsep Operasional

Semakin dekat suatu konsep kepada realita, maka semakin dekat konsep itu diukur. Untuk memudahkan penganalisa dan agar tujuan penlitii dapat tercapai maka penulis merasa perlu membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai. Konsep merupakan ciri-ciri yang berkaitan dengan konsep adalah sejumlah karakteristik yang menjelaskan objek, kejadian, kejadian, kondisi, atau situasi yang dinyatakan dalam suatu kata atau simbol.

1. Yang dimaksud dengan meja pendaftaran adalah suatu sarana tempat untuk pemohon untuk mendaftarkan diri dalam mengurus beberapa pelayanan
2. Yang dimaksud dengan tempat pemrosesan berkas adalah tempat proses pemeriksaan administrasi yang di sediakan oleh masyarakat dalam mengurus pelayanan

3. Yang di maksud dengan pembayaran adalah melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan.
4. Yang dimaksud dengan tempat penyerahan dokumen adalah suatu tempat kegiatan penyerahan dokumen/surat yang di butuhkan/dipesan kepada instansi
5. Yang dimaksud dengan tempat pengelolaan data dan informasi adalah suatu tempat pemrosesan informasi yang di terima oleh instansi/lembaga
6. Yang dimaksud dengan penanganan pengaduan adalah tempat yang di sediakan oleh lembaga/instansi untuk menerima bahan masukan dan saran oleh pemohon/masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.
7. Yang dimaksud dengan tempat piket adalah suatu pos yang disediakan instansi/lembaga untuk petugas yang berkerja pada waktu tertentu.
8. Yang dimaksud dengan tempat ruang tunggu adalah suatu sarana tempat yang disediakan untuk masyarakat/pemohon menunggu hasil pelayanan.
9. Yang dimaksud dengan perangkat pendukung lainnya adalah sesuatu yang bisa mendukung pelayanan.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator dan skala yang dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat, maka untuk lebih jelas mengenai operasional variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel II.II : Konsep Operasional Variabel Penelitian Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian	Skala Ukuran
<p>Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pemdagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan</p>	<p>Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</p>	1. tempat meja pendaftaran	-Lengkapya pelayanan -ketersediaan tempat pendaftaran	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana
		2. tempat pemrosesan berkas	-Persyaratan administrasi -Kelengkapan persyaratan	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana
		3. tempat pembayaran	-Mekanisme pembayaran dan - biaya adiministrasi	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana
		4. tempat penyerahan dokumen	- kesigapan petugas dalam penyerahan berkas - tanggung jawab dalam memberikan layanan	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana
		5. tempat pengelolaan data dan informasi	- ketepatan waktu pelayanan	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana
		6. tempat penanganan pengaduan	- respon petugas dalam pengaduan - sarana tempat pengaduan	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana
		7. tempat piket	-Adanya pejabat yang bertugas /piket - Kepastian jadwal Pelayanan	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana
		8. tempat ruang tunggu	- ketersediaan ruang tunggu	Terlaksana Kurang terlaksana Tidak Terlaksana

Sumber: Modifikasi Penulis 2022

F. Teknik Pengukuran

Berdasarkan pada konsep operasional di atas, maka penulis akan melakukan pengukuran terlebih dahulu terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dengan kategori:

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

Adapun pengukuran indikator masing-masing sebagai berikut:

1. Meja Pendaftaran

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

2. Tempat Pemrosesan Berkas

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada

kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

3. Tempat Pembayaran

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

4. Tempat Penyerahan Dokumen

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

5. Tempat Pengolahan Data dan Informasi

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

6. Tempat Penanganan Pengaduan

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

7. Tempat Piket

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

8. Tempat Ruang Tunggu

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada $\geq 67\%$ -100%.

Kurang Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada $\leq 1\%$ -33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penulis menggunakan tipe penelitian survey deskriptif. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yakni Mix Method atau Kuantitatif Kualitatif, dimana penulis berusaha memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian dan menggambarkan berbagai situasi atau variabel yang ada pada objek penelitian ini.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Menurut Silalahi (2010:27) penelitian Deskriptif ialah menyajikan suatu gambaran yang terperinci tentang satu situasi khusus, setting sosial, atau hubungan. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik.

Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian campuran merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif.

Oleh karena itu penulis berusaha menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi yang timbul pada objek sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan jelas mengenai penelitian yang dimaksud.

B. Lokasi Penelitian

Menurut Usman (2009:4) penetapan lokasi penelitian dimaksudkan untuk membatasi daerah dari variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini penulis lakukan pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Alasan memilih penelitian ini karena kantor tersebut dalam pemberian pelayanan dalam bidang administrasi perizinan dan non perizinan masih dinilai perlu ditingkatkan. Dan alasan utama pemilihan lokasi penelitian ditujukan kepada Instansi tersebut adalah karena Instansi ini merupakan ujung tombak dalam pelayanan bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi perizinan dan non perizinan dikecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru serta instansi ini mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan dan mengawasi jalannya Pelayanan Administrasi di Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru tersebut.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2003:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diteapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, Kasubag Umum dan Perencanaan, Kasubag Keuangan dan Perlengkapan, Kasubag Pelayanan Umum, dan Masyarakat.

2. Sampel

Masih menurut Sugiyono (2003:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila jumlah populasi besar dan jumlah peneliti tidak mungkin semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sedangkan

menurut Sutrisno Hadi adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan penelitian (dalam Narbuko dan Abu Achmadi 2008:107).

Adapun yang menjadi Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, Kasubag Umum dan Perencanaan, Kasubag Keuangan dan Perlengkapan, Kasubag Pelayanan Umum, dan Masyarakat.

Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

NO	Sup Populasi	Populasi	Sampel	%
1.	Camat	1	1	100%
2.	Sekretaris Camat	1	1	100%
3.	Kasubag Umum dan Perencanaan	1	1	100%
4.	Kasubag Keuangan dan Perlengkapan	1	1	100%
5.	Kasubag Pelayanan Umum	1	1	100%
6.	Masyarakat	50	10	10%
	Jumlah	55	15	84,3%

Sumber : Hasil Modifikasi Tahun 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel atau Teknik penarikan Sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang penulis gunakan dalam Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tenayan raya kota pekanbaru adalah menggunakan Probability sample dengan menggunakan teknik proportional simple random sampling. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi yang dipilih untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2010;82).

Adapun yang menjadi Populasi dan Sampel dalam penelitian ini yaitu. Camat, Sekretaris Camat, Kasubag Umum dan Perencanaan, Kasubag Keuangan dan Perlengkapan, Kasubag Pelayanan Umum, dan Masyarakat

E. Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian:

- a. Data primer menurut Iskandar (2008:253) adalah data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada responden. Data primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan, dalam hal ini terkait tentang Pelaksanaan Rekrutmen Calon Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru.
- b. Data sekunder Menurut Iskandar (2008:253) adalah data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan lainnya. Data Sekunder

adalah data yang diperoleh dari Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dengan melalui riset kepustakaan, literatur, dokumen yang diperoleh dari organisasi, peraturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan Peningkatan Kebudayaan daerah.

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu kegiatan pengumpulan data yang penulis lakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian di lapangan. Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

b. Wawancara

Menurut Ridwan (2009;29) wawancara yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung kepada responden/ partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan di selidiki, yaitu kepada Camat Kecamatan (PATEN) Tenayan raya kota pekanbaru.

c. Kuesioner

Yaitu suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun secara sistematis berkaitan dengan Penyelenggaraan pelayanan terpadu dikecamatan (PATEN) tenayan raya kota pekanbaru terhadap responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

d. Dokumentasi

Yaitu teknik pengambilan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian ini, melalui dokumen-dokumen yang diperlukan. Guna melengkapi data primer di atas dilakukan pula pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini peneliti dapatkan melalui sumber dokumen-dokumen yang berupa peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, arsip-arsip dan laporan yang ada di Kantor Camat kecamatan (PATEN) tenayan raya kota pekanbaru.

G. Teknik Analisa Data

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya di kelompokkan dan diolah menurut jenisnya yang hasilnya disajikan dalam bentuk table, angka, persentase, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, kemudian di analisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian sebagaimana adanya suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta fakta dilapangan untuk kemudian diambil kesimpulan serta disajikan dalam bentuk penelitian yang di dasarkan tata cara ilmiah.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Untuk mengetahui jadwal waktu kegiatan dalam penelitian adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel. III.II Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Tahun 2020																			
		Juni				Juli				Agustus				Septemb er				Novembe r			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Dan Penyusunan UP																				
2	Seminar UP																				
3	Revisi UP																				
4	Usulan penelitian																				
5	Analisa Data																				
6	Penyusunan Laporan Penelitian (skripsi)																				
7	Konsultasi Revisi Skripsi																				
8	Ujian Skripsi																				
9	Revisi Skripsi																				
10	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																				

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ketempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datardan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "**PekanBaharu**" selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "PEKAN BAHARU", yang dalam bahasa sehari-hari

disebut **PEKANBARU**. Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalumengalami perubahan, antara lain sebagaiberikut:

1. SK Kerajaan Besluit van Her InlancheZelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yangdisebut *District*.
2. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang *Controleur* berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut *Gokung*, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh *Gunco*.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte* atau Kota b.
5. UU No. 22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
6. UU No. 8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
7. UU No. 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
8. Kepmendagri No. Desember 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau.
9. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya.
10. UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota.

B. Wilayah Geografis

1. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan /Desa. Dari hasil pengukuran / pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan / Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan / Desa.

2. Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten / Kota:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ketimur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampandan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman kekota serta dari daerah lainnya.

3. Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara $34,1^{\circ}\text{C}$ - $35,6^{\circ}\text{C}$ dan suhu minimum antara $20,2^{\circ}\text{C}$ - $23,0^{\circ}\text{C}$. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm / tahun dengan keadaan musim berkisar :

- a. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- b. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

4. Pendidikan

Beberapa perguruan tinggi juga terdapat di kota ini, di antaranya adalah Universitas Riau, UIN Suska, Universitas Muhammadiyah Riau, Universitas Islam Riau, dan Universitas Lancang Kuning. Sampai tahun 2008, di Kota Pekanbaru baru sekitar 13,87 % masyarakatnya dengan pendidikan tamatan perguruan tinggi, dan masih didominasi oleh tamatan SLTA sekitar 37,32 %. Sedangkan tidak memiliki ijazah sama sekali sebanyak 12,94 % dari penduduk Kota Pekanbaru yang berumur 10 tahun keatas.

Perpustakaan Soeman Hs merupakan perpustakaan pemerintah provinsi Riau, didirikan untuk penunjang pendidikan masyarakat Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya. Perpustakaan ini terletak di jantung Kota Pekanbaru, termasuk salah satu perpustakaan "termegah di Indonesia", dengan arsitektur yang unik serta telah memiliki koleksi 300 ribu buku sampai tahun 2008. Nama perpustakaan ini diabadikan dari nama seorang guru dan sastrawan Riau, Soeman Hasibuan.

5. Perekonomian

Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik *pulp* dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0.79%, dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0.30%. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir pada semua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalam ideflasi masing-masing

sebesar 0.88% dan 0.02%. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2.26%, terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2.07% pada bulan Januari 2010 dan 2.14% pada bulan Februari 2010.

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya: Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, dan Giant. Walau di tengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, di antaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri, antara lain Pasar Bawah, Pasar Raya Senapelan (Pasar Kodim), Pasar Andil, Pasar Rumbai, Pasar Lima puluh dan Pasar Cik Puan.

Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82 %, dengan kelompok industry terbesar pada sector industry logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industry pertanian dan kehutanan.

C. Sejarah Singkat Kecamatan Tenayan Raya

Kecamatan Tenayan Raya didirikan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 Tahun 2003 tanggal 07 Juni 2003, tentang pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Payung Sekaki dan Rumbai Pesisir serta Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 578 Tahun 2003 tanggal 11 September 2011 Tentang Penetapan Batas Wilayah Kelurahan di Kecamatan Bukit Raya, Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Tampan, Payung Sekaki, Rumbai dan Rumbai Pesisir. Kantor Camat Tenayan Raya di resmikan pada hari Kamis tanggal 23 Desember 2003 yang diresmikan oleh Walikota Pekanbaru dan Pelantikan Pejabat seperti Camat, dan Kasi di Kecamatan Tenayan Raya pada tanggal 31 Desember 2003

1. Visi Misi Kecamatan Tenayan Raya

Mewujudkan Kecamatan Tenayan Raya Sebagai Miniatur Kota Metropolitan Pekanbaru Yang Madani Melalui Pemberdayaan.

2. Filosofi dengan visi yaitu :

- a) Mewujudkan Kecamatan Tenayan Raya : mempunyai arti bahwa citacita/mimpi Walikota Pekanbaru sama dengan mimpi masyarakat Kota “Metropolitan diawali dari Kecamatan Tenayan Raya Yang didukung dengan Infrastruktur yang baik
- b) Miniatur Kota Metropolitan Pekanbaru : memiliki arti karena Kota Pekanbaru berada di Kecamatan Tenayan Raya Maka Kecamatan Tenayan Raya adalah Potret Kota Metropiltan Pekanbaru
- c) Yang Madani : memiliki arti bahwa masyarakat Kecamatan Tenayan Raya

di bagi menjadi 4 Kelurahan yaitu :

- a. Kelurahan Sail
- b. Kelurahan Rejosari
- c. Kelurahan Kulim
- d. Kelurahan Tangkerang Timur

Mempunyai mimpi kedepan berada dilingkungan yang tertata rapi, bersih, hijau, sehat fisik dan Ekonomi Hidup Masyarakat berdasarkan tunjuk ajar agama, budaya dan hukum yang berlaku di kota Pekanbaru Kecamatan Tenayan Raya didirikan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 Tahun 2003 tanggal 07 Juni 2003, tentang pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Payung Sekaki dan Rumbai Pesisir serta Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 578 Tahun 2003 tanggal 11 September 2011 Tentang Penetapan Batas Wilayah Kelurahan di Kecamatan Bukit Raya, Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Tampan, Payung Sekaki, Rumbai dan Rumbai Pesisir. Kantor Camat Tenayan Raya di resmikan pada hari Kamis tanggal 23 Desember 2003 yang diresmikan oleh Walikota Pekanbaru dan Pelantikan Pejabat seperti Camat, dan Kasi di Kecamatan Tenayan Raya pada tanggal 31 Desember 2003.

3. Visi Kecamatan Tenayan Raya

Mewujudkan Kecamatan Tenayan Raya sebagai Miniatur Kota Metropolitan Pekanbaru yang Madani melalui pemberdayaan

- a. Arti Filosofi Dengan Visi Yaitu

Mewujudkan Kecamatan Tenayan Raya : mempunyai arti bahwa cita-cita/mimpi Walikota Pekanbaru sama dengan mimpi masyarakat Kota

“Metropolitan diawali dari Kecamatan Tenayan Raya Yang didukung dengan Infrastruktur yang baik”

Miniatur Kota Metropolitan Pekanbaru : memiliki arti karena Kota Pekanbaru berada di Kecamatan Tenayan Raya Maka Kecamatan Tenayan Raya adalah Potret Kota Metropiltan Pekanbaru

Yang Madani : memiliki arti bahwa masyarakat Kecamatan Tenayan Raya di bagi menjadi 4 Kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Sail
2. Kelurahan Rejosari
3. Kelurahan Kulim
4. Kelurahan Tangkerang Timur

Mempunyai mimpi kedepan berada dilingkungan yang tertata rapi, bersih, hijau, sehat fisik dan Ekonomi Hidup Masyarakat berdasarkan tunjuk ajar agama, budaya dan hukum yang berlaku di kota Pekanbaru. Maka Misi Pembangunan Kecamatan Tenayan Raya 2014 – 2019 adalah : 30

1. Menjujung tinggi nilai-nilai tunjuk ajar Budaya Melayu yang bermatabat dan bemarkah sebagai langkah awal disiplin dalam menjalankan amanah untuk Masyarakat.
2. Kecamatan sebagai pusat pemerintahan, Pelayanan Publik, Perekonomian, Pemukiman, Tujuan Wisata yang didukung dengan Infrastruktur yang yang baik.
3. Meningkatkan kapasitas kepada Sumber Daya Manusia untuk mendukung administrasi pemerintahan, pelayanan Publik, Perekonomian,

pemukiman yang tertata rapi, bersih, indah, dan mampu memberdayakan potensi sampah.

4. Menata kawasan pemukiman berbasis Kelurahan, Rukun Tetangga, Rukun Warga dan Kawasan dengan pendekatan pemberdayaan masyarakat.
5. Meningkatkan Pelayanan yang ramah, simpatik dan ikhlas kepada lapisan semua masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN

A. Identitas Informan

Informan yang terdapat didalam penelitian ini menurut data yang diperoleh melalui wawancara. Pemilihan informan didasari atas kepentingan penelitian, mengingat jumlah yang dimaksud sudah penulis anggap memberikan jawaban dari fenomena yang terjadi saat itu. Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru. terlebih dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin Informan

Data informan menurut jenis kelamin ini perlu diturunkan sebagai bulan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi variabel penelitian, khususnya dalam mengetahui sejauh Distribusi Informan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel ini :

Tabel V.1 : Indentitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	10	60%
2	Perempuan	5	40%
Jumlah		15	100%

Sumber : Hasil Penelitan, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin informan dalam penelitian ini yaitu informan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 10 orang dengan persentase 60%, dan informan yang berjenis kelamin perempuan

berjumlah 5 orang dengan persentase 40%.

2. Tingkat Pendidikan Informan

Secara teoritis pendidikan terakhir akan mempengaruhi seseorang dalam memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman yang dilakukan pada saat dilakukan penelitian. Mengingat penelitian merupakan penelitian lapangan dengan melibatkan beberapa unsur, maka informan berdasarkan pendidikan terakhir dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	-	-
3	SMP	-	-
4	SMA	6	40%
5	D1-D3	-	-
6	D4-S1	6	40%
7	S2	3	20%
8	S3	-	-
Jumlah		15	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu yang sarjana sebanyak 6 orang atau 40%,Magister sebanyak 3 orang atau 20%, dan tingkat pendidikan SMA yaitu 6 orang atau 40% Maka dari gambaran tersebut dapat diketahui bahwa Informan terbanyak yaitu SMA dan sarjana sebanyak 6 orang

3. Umur Informan

Dalam menentukan informan, usia juga menjadi faktor penting untuk mempertimbangkan jawaban yang diberikan akan mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihan. Semakin tinggi tingkat usia maka keputusan yang diambil

sehubungan dengan jawaban yang diinginkan akan semakin baik atau tepat dengan pemikiran yang matang.

Selanjutnya tingkat usia sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan setiap aktifitas dalam hidupnya, dikarenakan tingkat usia selalu dijadikan indikator dalam menentukan produktif atau tidaknya seseorang, dan juga mempengaruhi pola pikir dan standart kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan. Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat diterangkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel V.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	21 – 30	5	30%
2.	31 – 40	8	50%
3.	41 – 50	2	20%
Jumlah		15	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 21-30 tahun sebanyak 5 orang atau 40%, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 2 orang atau 20%,Jadi berdasarkan gambaran tersebut dapat ketahui bahwa rata-rata informan dalam penelitian ini relative sudah dewasa yaitu 41-40 orang yang di jadikan informan sebanyak 8 orang atau 50% sudah berumur 31-40 tahun.

B. Hasil dan Pembahasan

Setelah menyebarkan angket (kuesioner) kepada responden penelitian yang terdiri pegawai Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, maka selanjutnya setelah angket tersebut diisi oleh responden selanjutnya peneliti mengolah data tersebut, melakukan pengelompokkan data berdasarkan indikator dan item

penilaian masing-masing serta akan dijelaskan berurutan perindikator dan masing-masing pembagian responden penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Tempat Meja Pendaftaran

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya Tempat Meja Pendaftaran yang dimaksud dengan meja pendaftaran adalah suatu sarana tempat untuk pemohon untuk mendaftarkan diri dalam mengurus beberapa pelayanan.

Tabel V.4 : Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Lengkapya Pelayanan	3	2	-	5
2	Ketersediaan Tempat Pendaftaran	5	-	-	5
Jumlah		8	2	-	10
Rata-Rata		4	1	-	5
Persentase		80%	20%	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Meja pendaftaran dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan lengkapnya pelayanan yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 3 orang mengatakan baik dan 2 orang yang mengatakan cukup baik, dan selanjutnya terkait dengan ketersediaan Tempat pendaftaran ini dari 5 orang

responden 5 orang yang mengatakan baik. Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“terkait dengan tempat pendaftaran di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru ini, sudah tersedia ya, dan cukup memadai, dalam pelaksanaannya pendaftaran pelayanan yang kami lakukan juga sudah sesuai dengan Protokol Kesehatan”

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa pada indikator Ketersediaan meja pendaftaran ini, telah tersedia dan cukup memadai, dan dalam penyelenggaraannya pendaftaran pengurusan beberapa layanan di Kantor Camat Tenayan Raya telah sesuai dengan Protokol Kesehatan.

Tabel V.5 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator ketersediaan meja pendaftaran.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Lengkapnya Pelayanan	2	5	3	10
2	Ketersediaan Tempat Pendaftaran	3	4	3	10
Jumlah		5	9	6	20
Rata-Rata		2	5	3	10
Persentase		25%	45%	30%	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Meja pendaftaran dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan lengkapnya pelayanan yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 2 orang mengatakan baik dan 5 orang yang mengatakan

cukup baik, dan 3 orang responden yang mengatakan tidak baik dan selanjutnya terkait dengan ketersediaan Tempat pendaftaran ini dari 10 orang responden 3 orang yang mengatakan baik, kemudian 4 orang mengatakan cukup baik dan 3 orang yang mengatakan tidak baik Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“ untuk tempat pendaftaran oleh masyarakat yang ingin mengurus beberapa layanan di kantor camat ini, saya rasa kurang memadai dengan banyaknya masyarakat yang ingin mengurus beberapa layanan disini seharusnya kantor camat Tenayan raya harus menyesuaikan juga tempat pendaftarannya sehingga tidak terjadi antrian yang banyak”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa masyarakat menilai untuk tempat pendaftaran kurang memadai karena tidak disesuaikan dengan jumlah masyarakat yang terus bertambah dalam mengurus beberapa layanan, sehingga terjadi antrian pendaftaran.

Tabel V.6 Hasil Observasi Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Tempat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Kecamatan Tenayan Raya
2	Waktu	7 Oktober 2021
3	Aktor yang terlibat	Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru
4	Hasil Observasi	Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan, bahwasannya terkait dengan tempat pendaftaran ini, di Kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dinilai belum memadai karena jumlah tempat pendaftaran tidak sebanding dengan jumlah

		masyarakat yang ingin mengurus beberapa layanan tersebut.
--	--	-----------------------------------------------------------

2. Tempat Pemrosesan Berkas.

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya tempat pemrosesan berkas, dan yang dimaksud dengan tempat pemrosesan berkas adalah tempat proses pemeriksaan administrasi yang di sediakan oleh masyarakat dalam mengurus pelayanan.

Tabel V.7: Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Persyaratan Administrasi	3	2	-	5
2	Kelengkapan Persyaratan	5	-	-	5
Jumlah		8	2	-	10
Rata-Rata		4	1	-	5
Persentase		80%	20%	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Pemrosesan Berkas dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan Persyaratan Administrasi yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 3 orang mengatakan baik dan 2 orang yang mengatakan cukup baik,

dan selanjutnya terkait dengan kelengkapan Persyaratan ini dari 5 orang responden 5 orang yang mengatakan baik. Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“terkait dengan pemrosesan berkas masyarakat dalam mengurus beberapa layanan di Kantor Camat tenayan raya ini, saya rasa tidak terdapat hambatan ya, masyarakat yang datang setelah melakukan pendaftaran, mereka bisa langsung melengkapi berkas persyaratan yang ada”

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan indikator tempat pemrosesan berkas, kasubag bagian pelayanan umum Kantor Camat Tenayan Raya mengatakan bahwa dalam pelaksanaannya tidak terdapat hambatan dalam kelengkapan berkas masyarakat.

Tabel V.8 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator Pemrosesan Berkas.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Persyaratan Administrasi	2	5	3	10
2	Kelengkapan administrasi	3	4	3	10
Jumlah		5	9	6	20
Rata-Rata		2	5	3	10
Persentase		25%	45%	30%	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat pemrosesan berkas dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan Persyaratan Administrasi yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 2 orang mengatakan baik dan 5 orang yang mengatakan

cukup baik, dan 3 orang responden yang mengatakan tidak baik dan selanjutnya terkait dengan kelengkapan administrasi ini dari 10 orang responden 3 orang yang mengatakan baik, kemudian 4 orang mengatakan cukup baik dan 3 orang yang mengatakan tidak baik Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“menurut saya , untuk penyerahan berkas memang tidak terlalu terdapat masalah, Cuma beberapa saran saja untuk pegawai kantor camat tenayan raya Kota Pekanbaru untuk lebih cepat tanggap lah dalam merespon masyarakat, dengan banyaknya yang mengantar berkas, petugas juga harus sigap dalam pelayanannya”

Tabel V.9 Hasil Observasi Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Tempat Pemrosesan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Kecamatan Tenayan Raya
2	Waktu	7 Oktober 2021
3	Aktor yang terlibat	Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru
4	Hasil Observasi	Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan bahwa terkait dengan penyerahan berkas masyarakat tidak terdapat hambatan namun, menurut peneliti petugas belum cepat tanggap dalam merespon masyarakat, dikarenakan petugas yang terbatas.

3. Tempat Pembayaran

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya tempat pembayaran, Yang di maksud dengan

pembayaran adalah melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan.

Tabel V.10 : Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Mekanisme Pembayaran	5	-	-	5
2	Dan biaya administrasi	3	2	-	5
Jumlah		8	2	-	10
Rata-Rata		4	1	-	5
Persentase		90%	10%	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Pembayaran dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan mekanisme Pembayaran yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang yang di jadikan sampel 5 respoenden mengatakan baik oleh dan selanjutnya terkait dengan biaya administrasi ini dari 5 orang Peneliti 3 orang mengatakan baik dan 2 orang yang mengatakan cukup baik,. Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“semua pelayanan yang ada di Kantor camat Tenayan raya kota Pekanbaru, gratis tidak ada pembayaran sama sekali yang di bebaskan oleh masyarakat, dengan ini kami harapkan, bisa membantu masyarakat secara maksimal.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan indikator tempat pembayaran, bahwasannya tidak ada pembayaran sama sekali atau gratis dan tidak di bebaskan kepada masyarakat, diharapkan hal ini bisa membantu masyarakat dalam mengurus berbagai pelayanan di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru.

Tabel V.11 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat pembayaran.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Mekanisme Pembayaran	2	5	3	10
2	Biaya Administrasi	3	4	3	10
Jumlah		5	9	6	20
Rata-Rata		2	5	3	10
Persentase		25%	45%	30%	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat pembayaran dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan mekanisme Pembayaran yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 2 orang mengatakan baik dan 5 orang yang mengatakan cukup baik, dan 3 orang responden yang mengatakan tidak baik dan selanjutnya terkait dengan biaya administrasi ini dari 10 orang responden 3 orang yang mengatakan baik, kemudian 4 orang mengatakan cukup baik dan 3 orang yang mengatakan tidak baik Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“memang tidak bisa di pungkiri, bahwa sesuai SOPnya pengurusan beberapa layanan itu gratis tanpa ada bayaran, namun pengurusan layanan tersebut dapat terbilang lama atau membutuhkan waktu beberapa hari, sehingga terkadang kami harus membayar kepada petugas untuk diselesaikan pengurusan tersebut dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa pengurusan

beberapa layanan di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru ini gratis tanpa di pungut biaya, namun pengurusan nya terbilang lama .

Tabel V.12 Hasil Observasi Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Tempat Pembayaran Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Kecamatan Tenayan Raya
2	Waktu	7 Oktober 2021
3	Aktor yang terlibat	Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru
4	Hasil Observasi	Berdasarkan hasil Observasi peneliti dilapangan bahwasannya dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini tidak terdapat biaya atau gratis, telah sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.

4. Tempat Penyerahan Dokumen

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya tempat penyerahan Dokumen yang dimaksud dengan tempat penyerahan dokumen adalah suatu tempat kegiatan penyerahan dokumen/surat yang di butuhkan/dipesan kepada instansi.

Tabel V.13 : Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kesigapan petugas dalam penyerahan Dokumen	3	2	-	5
2	Tanggung Jawab Petugas dalam memberi pelayanan	4	1	-	5
Jumlah		7	3	-	10
Rata-Rata		4	1	-	5
Persentase		90%	10%	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Penyerahan Dokumen dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan Kesigapan Petugas dalam penyerahan Dokumen yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang yang di jadikan sampel 3 orang yang mengatakan baik dan 2 responden mengatakan kurang baik selanjutnya terkait dengan Tanggung Jawab Petugas dalam memberi pelayanan ini dari 5 orang responden 4 orang mengatakan baik dan 1 orang mengatakan cukup baik Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“untuk mekanisme dalam penyerahan Dokumen masyarakat, dan hingga saat ini saya rasa masih tidak ada hambatan ya, semua di lakukan sesuai dengan SOP atau standar Operasional Prosedur kami, agar apa yang kami lakukan sesuai dan tidak ada masalah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa dalam pelaksanaan penyerahan berkas masyarakat yang mengurus beberapa layanan di

Kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru ini, belum menemukan hambatan besar, dan masih berjalan dengan baik sesuai dengan SOP atau Standar Operasional Prosedur yang ada.

Tabel V.14 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat penyerahan dokumen.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kesigapan petugas dalam penyerahan Dokumen	-	8	2	10
2	Tanggung Jawab Petugas dalam memberi pelayanan	2	6	2	
Jumlah		2	14	4	20
Rata-Rata		1	7	2	5
Persentase		10%	70%	20%	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat penyerahan berkas dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan Kesigapan Petugas dalam penyerahan Dokumen yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 8 orang yang mengatakan cukup baik, dan 2 orang responden yang mengatakan tidak baik dan selanjutnya terkait dengan tanggung jawab petugas dalam memberi pelayanan 2 responden mengatakan baik , 6 orang mengatakan cukup baik dan sisanya 2 responden mengatakan tidak baik ,Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang

sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“menurut saya petugas layanan di Kantor camat Tenayan Raya kurang maksimal dalam bekerja karena,petugas kurang sigap dalam memberikan pelayanan, serta tanggung jawab petugas, seperti berkas kami yang telah kami serahkan sering di minta ulang dengan alasan beberapa persyaratan berkas yang tercecer dan hilang, hal ini bisa merugikan kami , karena kami harus kekantor buat nyerahan berkas yang kurang tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kesigapan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel V.15 Hasil Observasi Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Tempat Penyerahan Dokumen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Kecamatan Tenayan Raya
2	Waktu	7 Oktober 2021
3	Aktor yang terlibat	Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru
4	Hasil Observasi	Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan ,bahwasannya petugas dinilai belum maksimal dikarenakan petugas belum sigap dalam memberikan pelayanan seperti, didapati salah satu berkas masyarakat yang tercecer atau hilang sehingga , masyarakat tersebut harus menyerahkan ulang berkas tersebut.

5. Tempat pengelolaan Data dan Informasi

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya tempat pengelolaan Data dan Informasi, Yang dimaksud dengan tempat pengelolaan data dan informasi adalah suatu tempat pemrosesan informasi yang di terima oleh instansi/lembaga.

Tabel V.16 : Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Ketepatan Waktu pelayanan	3	2	-	5
Jumlah		3	2	-	5
Rata-Rata		3	2	-	5
Persentase		100%	-	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Pengelolaan data dan informasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan Ketepatan waktu dalam penyerahan Dokumen yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang responden 3 orang responden mengatakan baik dan 2 orang responden yang mengatakan cukup baik Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, kami sesuaikan dengan SOP yang berlaku, dalam pengurusan beberapa layanan, 1 sampai 2 hari paling lama sudah selesai”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, bahwa ketepatan waktu pelayanan yang di berikan oleh petugas di kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru ini telah sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.

Tabel V.17 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat pengelolaan data dan informasi.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Ketepatan Waktu pelayanan	-	6	4	10
Jumlah		-	6	4	10
Rata-Rata		-	6	4	5
Persentase		-	60%	40%	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat pengelolaan data dan informasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban cukup baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan ketepatan waktu dalam pelayanan yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 6 orang responden yang mengatakan cukup baik, dan 4 orang responden yang mengatakan tidak baik dan, Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang

sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“Waktu pelayanan yang sering memakan waktu sehari-hari tidak sesuai dengan SOP yang biasanya diterapkan, yang membuat masyarakat beberapa kali untuk memastikan dokumen yang di urus telah disiapkan atau belum.”

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasannya waktu dalam pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan tidak selalu tepat waktu, sehingga masyarakat harus menunggu lama tidak sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.

6. Tempat Penanganan Pengaduan

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya tempat penanganan Pengaduan Yang dimaksud dengan penanganan pengaduan adalah tempat yang di sediakan oleh lembaga/instansi untuk menerima bahan masukan dan saran oleh pemohon/masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

Tabel V.18 : Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Respon petugas dalam pengaduan	5	-	-	5
2	Sarana tempat pengaduan	5	-	-	5
Jumlah		10	-	-	10
Rata-Rata		5	-	-	5
Persentase		100%	-	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan respon petugas dalam pengaduan yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang responden yang di jadikan sampel oleh dan selanjutnya terkait dengan biaya administrasi ini dari 5 orang Peneliti 5 orang mengatakan baik , dan berhubungan dengan sarana tempat pengaduan juga 5 orang responden mengatakan baik .Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“ terkait dengan tempat penanganan pengaduan, apabila terdapat laporan atau masukan dari masyarakat, maka pengaduan tersebut akan langsung di respon oleh petugas kami, hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal lah sesuai dengan SOP yang berlaku”

Tabel V.19 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat penanganan pengaduan.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Respon Petugas dalam pengaduan	-	8	2	10
2	Sarana dalam pengaduan	2	6	2	10
Jumlah		2	14	4	20
Rata-Rata		1	7	2	10
Persentase		10%	70%	20%	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban cukup baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan respon petugas dalam pengaduan yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel oleh Peneliti 8 orang responden yang mengatakan cukup baik, dan 2 orang responden yang mengatakan tidak baik dan selanjutnya terkait dengan sarana dalam pengaduan 2 orang mengatakan baik, 6 orang mengatakan cukup baik dan 2 orang responden mengatakan tidak baik. Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“menurut saya secara pribadi, petugas di Kantor camat Tenayan raya kurang responsif dalam menanggapi masukan dan saran dari masyarakat, khususnya terkait dengan petugas yang sering melakukan kesalahan dalam pengetikan berkas masyarakat, seperti saya dalam pengurusan Surat rekomendasi usaha, masih terdapat kesalahan dalam pengetikan identitas saya sendiri”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui terkait dengan indikator tempat penanganan pengaduan, masyarakat menilai bahwa untuk pengaduan, petugas kurang responsif dalam menanggapi masukan dan saran dari masyarakat.

Berdasarkan Hasil observasi peneliti dilapangan bahwasannya, petugas tidak cepat merespon atau menanggapi masukan dan saran yang diberikan oleh masyarakat melalui layanan pengaduan, sehingga pelayanan tersebut belum berjalan dengan maksimal.

7. Tempat Piket

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya tempat Piket, Yang dimaksud dengan tempat piket adalah suatu pos yang disediakan instansi/lembaga untuk petugas yang berkerja pada waktu tertentu. pemohon/masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

Tabel V.20 : Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Adanya petugas yang bertugas/piket	5	-	-	5
2	Kepastian jadwal Pelayanan	3	2	-	5
Jumlah		8	2	-	10
Rata-Rata		4	1	-	5
Persentase		80%	20%	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Piker dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan adanya petugas yang bertugas/piket di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang yang di jadikan sampel 5 orang mengatakan baik dan selanjutnya terkait dengan kepastian jadwal pelayanan ini dari 5 orang Peneliti 3 orang mengatakan baik, dan 2 orang mengatakan cukup baik. Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag

Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“terkait dengan tempat piket, setiap harinya sudah terdapat jadwal piket petugas, Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan.”

Tabel V.21 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat Piket.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Adanya petugas yang bertugas/piket	2	3	5	10
2	Kepastian jadwal Pelayanan	2	4	4	10
Jumlah		4	7	9	20
Rata-Rata		2	3	5	10
Persentase		20%	35%	45%	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Piket dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban cukup baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan adanya petugas yang bertugas/piket di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel 2 orang mengatakan baik dan selanjutnya 3 orang responden mengatakan cukup baik dan 5 orang responden mengatakan tidak baik ,terkait dengan kepastian jadwal pelayanan ini dari 5 orang Peneliti 3 orang mengatakan baik, dan 2 orang mengatakan cukup baik, 4 responden mengatakan cukup baik dan 4 orang

lainnya mengatakan tidak baik, Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“menurut saya , saya jarang melihat petugas yang berjaga di meja depan informasi, kadang kami cukup kebingungan ingin bertanya kesiapa karna meja informasinya tidak ada petugas yang berjaga, oleh karena itu saya mengatakan untuk petugas yang piket itu kurang maksimal lah kerjanya”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa untuk indikator tempat piket, kurang maksimal atau kurang baik karena masyarakat menilai jarang melihat petugas yang berjaga di meja bagian informasi tersebut, yang membuat sebagian masyarakat bingung untuk bertanya terkait dengan pelayanan yang ada di Kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil Observasi peneliti dilapangan bahwa, masyarakat sering kebingungan karena tidak terdapat petugas yang berjaga di bagian informasi, dalam hal pelayanan PATEN tersebut.

8. Tempat Ruang Tunggu

Terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa indikator dalam penelitian ini salah satunya Tempat Ruang Tunggu, Yang dimaksud dengan tempat ruang tunggu adalah suatu sarana tempat yang disediakan untuk masyarakat/pemohon menunggu hasil pelayanan.

Tabel V.22: Distribusi jawaban responden Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Ketersediaan ruang tunggu	5	-	-	5
Jumlah		5	-	-	5
Rata-Rata		1	-	-	5
Persentase		100%	-	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat Ruang tunggu dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan ketersediaan ruang tunggu yang ada di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 5 orang yang di jadikan sampel oleh dan selanjutnya terkait dengan biaya administrasi ini dari 5 orang Peneliti 5 orang mengatakan baik Berdasarkan Hasil wawancara peneliti oleh Kasubag Pelayanan Umum Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“untuk ruang tunggu kami telah siapkan ruang tunggu untuk masyarakat Selama dokumen yang dimohonkan diproses, ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan tempat ruang tunggu, pihak Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, telah menyiapkan ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lainnya.

Tabel V.23 : Distribusi jawaban responden masyarakat terhadap indikator tempat Ruang tunggu.

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Ketersediaan ruang tunggu	2	8	-	10
	Jumlah	2	8	-	10
	Rata-Rata	2	8	-	10
	Persentase	20%	80%	-	100%

Dilihat dari tabel diatas untuk indikator Tempat ruang tunggu dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didominasi oleh jawaban cukup baik terkait dengan indikator ini pada pertanyaan pertama berhubungan dengan ketersediaan ruang tunggu Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dari 10 orang yang di jadikan sampel 2 orang mengatakan baik dan selanjutnya 8 orang responden mengatakan cukup baik Hasil wawancara peneliti oleh salah satu masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, Pada tanggal 7 Oktober 2021, mengatakan :

“untuk ruang tunggu memang telah di siapkan oleh pihak Kantor Camat Tenayan Raya , untuk masyarakat yang mengurus beberapa pelayanan di sini, namun menurut saya pribadi, kursi di ruang tunggu terbatas, seharusnya harus di sesuaikan dengan jumlah masyarakat yang terus meningkat”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui terkait dengan tempat ruang tunggu di Kantor camat Tenayan raya Kota Pekanbaru, bahwasanya Kantor Camat Tenayan Raya telah menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat yang

mengurus layanan di Kantor tersebut, namun untuk sarana ruang tunggu seperti Kursi dinilai masyarakat belum memadai.

Tabel V.24: Rekapitulasi Jawaban Responden (Pemerintah)

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Tempat Meja Pendaftaran	4	1	-	5
2	Tempat Pemrosesan berkas	4	1	-	5
3	Tempat Pembayaran	4	1	-	5
4	Tempat penyerahan dokumen	4	1	-	5
5	Tempat pengelolaan informasi	3	2	-	5
6	Tempat penanganan pengaduan	5	-	-	5
7	Tempat Piket	4	1	-	5
8	Tempat Ruang Tunggu	5	-	-	5
Jumlah		33	7	-	40
Persentase		80%	20%		100%

Sesuai dengan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa penilaian terhadap jawaban pemerintah atau pegawai Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru terkait dengan penyelenggaraan Pelaksanaan pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dikategorikan baik , rata rata 33 responden dari 40 orang responden mengatakan baik atau 80 % berada di interval 66%-100% , maka hasil rekapitulasi berdasarkan jawaban responden Pemerintah melalui Pegawai Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dinyatakan baik.

Sedangkan dilihat dari Rekapitulasi secara keseluruhan responden Masyarakat yang mengurus Pelayanan di Kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, sesuai dengan tabel berikut ini :

Tabel V.25: Rekapitulasi Jawaban Responden (Masyarakat)

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Tempat Meja Pendaftaran	2	5	3	10
2	Tempat Pemrosesan berkas	2	5	3	10
3	Tempat Pembayaran	2	5	3	10
4	Tempat penyerahan dokumen	1	7	2	10
5	Tempat pengelolaan informasi	-	6	4	10
6	Tempat penanganan pengaduan	1	7	2	10
7	Tempat Piket	2	3	5	10
8	Tempat Ruang Tunggu	2	8	-	10
Jumlah		12	46	22	80
Persentase		15%	60%	25%	100%

Sesuai dengan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa penilaian terhadap jawaban masyarakat yang mengurus beberapa layanan di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru terkait dengan penyelenggaraan Pelaksanaan pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dikategorikan Kurang baik , rata rata 46 responden dari 80 orang responden mengatakan Kurang Baik atau 60 % berada di interval 34%-66% , maka hasil rekapitulasi berdasarkan jawaban responden Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Administrasi terpadu di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dinyatakan Kurang baik.

Tabel V.26: Rekapitulasi Jawaban Responden (Aparat Pemerintah dan Masyarakat)

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Aparat Pemerintah	33	7	-	40
2	Masyarakat	12	46	22	80
	Jumlah	45	53	22	120
	Persentase	35%	45%	20%	100%

Sesuai Data dari tabel V.20 diatas dapat kita ketahui Penilaian terhadap jawaban tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dari Pemerintah melalui pegawai Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dan Masyarakat yang mengurus beberapa layanan di Kantor camat tersebut, dapat di kategorikan Kurang Baik, yaitu dengan 53 jawaban responden mengatakan Kurang baik atau 45 % berada pada interval 33%-66% masuk ke dalam kategori Kurang Baik.

C. Faktor Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

1. Kurangnya tempat pendaftaran dalam pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan, karena jumlah pemohon/ masyarakat yang terus bertambah, harus didukung dengan tempat pendaftaran yang bertambah
2. Pengurusan beberapa pelayanan di kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, masih membutuhkan waktu yang cukup lama.
3. petugas kurang sigap dalam memberikan pelayanan, serta tanggung jawab petugas, seperti penyerahan berkas sering di minta ulang dengan alasan beberapa persyaratan berkas yang tercecer dan hilang, hal ini bisa merugikan masyarakat , karena masyarakat harus ke kantor buat penyerahan berkas yang kurang tersebut.
4. Kurangnya ketepatan waktu dalam pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan, sehingga masyarakat harus menunggu, beberapa hari tidak sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku
5. Kurangnya Petugas yang berada di bagian informasi, sehingga masyarakat bingung untuk bertanya terkait dengan pelayanan yang ada Kantor Camat Tenayan raya

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan , maka dapat di simpulkan bahwa :

1. Diketahui bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat dikategorikan Kurang baik, hal ini dapat dilihat dari 8 indikator pertanyaan yaitu : Meja Pendaftaran, Tempat Pemrosesan Berkas, Tempat pembayaran, Tempat penyerahan dokumen, Tempat pengelolaan data dan informasi, Tempat penanganan pengaduan, Tempat Piket, Tempat Ruang Tunggu, yang paling signifikan dari delapan indikator tersebut adalah pada indikator tempat penanganan pengaduan, yaitu terkait petugas di Kantor camat Tenayan raya kurang responsif dalam menanggapi masukan dan saran dari masyarakat, khususnya terkait dengan petugas yang sering melakukan kesalahan dalam pengetikan berkas masyarakat.
2. Hambatan hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah Kurangnya tempat pendaftaran dalam pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan, , Pengurusan beberapa pelayanan di kantor camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, masih membutuhkan waktu yang cukup lama. petugas kurang sigap dalam memberikan pelayanan, serta tanggung jawab petugas, seperti penyerahan berkas sering di minta ulang dengan alasan

beberapa persyaratan berkas yang tercecer dan hilang, hal ini bisa merugikan masyarakat, karena masyarakat harus ke kantor buat menyerahkan berkas yang kurang tersebut.

b. Saran

1. Disarankan kepada Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru untuk lebih memperhatikan tempat pendaftaran pelayanan, karena jumlah masyarakat yang mengurus beberapa layanan terus meningkat, maka harus di sertai dengan peningkatan tempat pendaftaran sehingga tidak terjadi antrian.
2. Disarankan kepada petugas pelayanan di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru untuk, lebih bekerja sesuai SOP yang ada khususnya terkait dengan waktu hasil dari pengurusan beberapa pelayanan PATEN di Kantor Camat Tenayan Raya,
3. Disarankan kepada Petugas Pelayanan di Kantor Camat Tenayan raya Kota Pekanbaru untuk lebih sigap dalam memberikan pelayanan, serta tanggung jawab petugas, sehingga tidak terjadi kesalahan.
4. Disarankan Kepada Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tenayan Raya untuk lebih tepat waktu dalam pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku
5. Disarankan Kepada Petugas, untuk dapat berjaga di Bagian Informasi sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam menanyakan terkait dengan Pengurusan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*.
- AG. Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Apter, David. 1977. *Pengantar Analisa Politik*. Jakarta: LP3ES.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Gaspesz, Vincent. (2011). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Jeni Susandari. (2012). *Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak)*. Skripsi
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:
81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Salam, Dharma Setyawan, 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta:
Penerbit Djambatan

Terry, Goerge, R. dan Rue, Leslie W, 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta :PT
Bumi Aksara

Prajudi, 2005. *Administarsi dan Manajemen Umum*. Jakarta. Ghala Indonesia

Skripsi :

Desti Eka Rahmawati 2017, *evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
PATEN Lembang Bandung*.

Jurnal :

Ervy urmilasari. 2013. *Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu
dan Penanaman Modal Kota Makassar*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

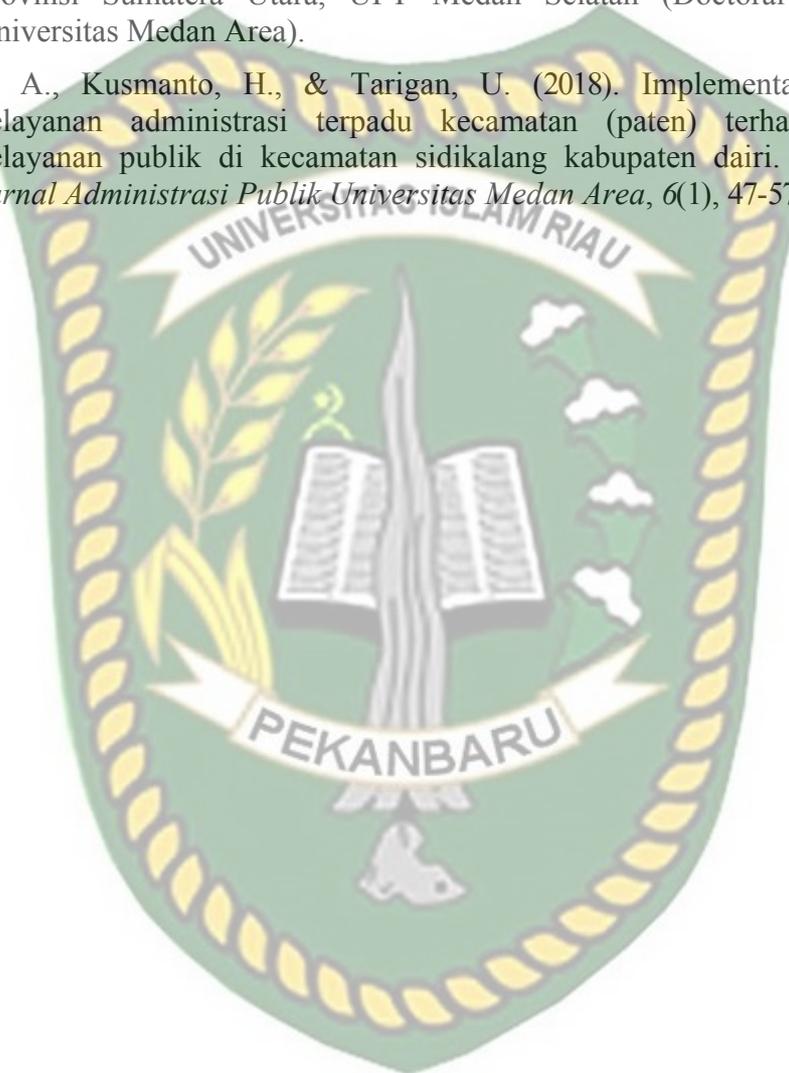
Putri Widayanti. 2014. *Studi Evaluasi Proses Pelayanan Prima Perijinan Terpadu
Satu Pintu di BPPT Kota*. *Journal of Politic and Government Studies*.

Rony Afrian Lesmana. 2016. *Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha*

Alfana, G. Q. (2017). *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang (Doctoral dissertation,
Universitas Negeri Semarang)*.

HANDAYANI, N. (2019). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(Paten) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Keruak
Menggunakan Algoritma C4. 5 Di Kantor Kecamatan Keruak (Doctoral
Dissertation, Universitas Hamzanwadi)*.

- NIM, E. A. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. *Governance-Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Narita, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan sidikalang kabupaten dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47-57.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau