

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

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI
KECAMATAN BANTAN KABUPATEN BENGKALIS
(STUDI PENGURUSAN E-KTP)**

SKRIPSI

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



**Handoko Putra
NPM : 147310271**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

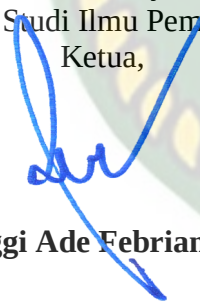
Nama : Handoko Putra
NPM : 147310271
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Pekanbaru, 18 Februari 2021

Turut Menyetujui :
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Pembimbing


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


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Handoko Putra
NPM : 147310271
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimannya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 08 April 2021

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A. **Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.**

Anggota.

Mengetahui
Wakil Dekan I

Indra Syafri, S.Sos., M.Si.

Budi Mulianto, S.IP., M.Si.

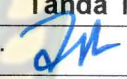
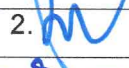
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 07 April 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 08 April 2021 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Handoko Putra
N P M : 147310271
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualits Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E KTP)**

Nilai Ujian : Angka : " " ; Huruf : " "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Ketua	1. 
2.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si..	Sekretaris	2. 
3.	Budi Muliando, S.IP., M.Si	Anggota	3. 
4.	Rendi Tri Aprinanda, M.IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 08 April 2021
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : /UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Handoko Putra
N P M : 147310271
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualits Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E KTP)**

Struktur Tim :

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Budi Mulianto, S.IP., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Rendi Tri Aprinanda, M.IP | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 07 April 2021
Dekan.

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Handoko Putra
NPM : 147310271
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 27 April 2021
An. Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A.

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

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Indra Syafri, S.Sos., M.Si.

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

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Handoko Putra
NPM : 147310271
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi 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 dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan diatas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 27 April 2021

Handoko Putra

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI
KECAMATAN BANTAN KABUPATEN BENGKALIS
(STUDI PENGURUSAN E-KTP)**

ABSTRAK

OLEH : Handoko Putra

Pelayanan Terpadu Kecamatan memberikan pelayanan Pengurusan e-KTP. Kecamatan berperan dalam pemberian kepuasan terhadap penerima pelayanan pengurusan e-KTP namun kenyataannya masih banyak masyarakat belum puas akan pencapaian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-KTP) serta mengetahui faktor hambatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-KTP). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Kuesioner, wawancara dan Dokumentasi. Pembahasan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam Pengurusan E-KTP belum terlaksana berdasarkan standar Operasional Prosedur sehingga belum memberikan pencapaian kepuasan terhadap masyarakat. Kesimpulan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam Pengurusan E-KTP sudah terlaksana namun belum berlangsung dengan maksimal sesuai dengan standar Operasional Prosedur mulai dari penyelesaian waktu pembuatan E-KTP hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah petugas dan sarana prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan. Saran peneliti yaitu terhadap petugas Petugas Kecamatan dalam pengurusan E-KTP hendaknya menambah jumlah petugas didalam pemberian pelayanan dan melakukan kerjasama petugas dan menyediakan fasilitas pendukung pelayanan guna pencapaian pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, E-KTP

**INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY IN KECAMATAN
BANTAN BENGKALIS KABUPATEN KECAMATAN
(STUDY OF E-KTP MANAGEMENT)**

ABSTRACT

BY : Handoko Putra

District Integrated Services provides e-KTP Management services. Districts play a role in providing satisfaction to recipients of e-KTP management services. However, in reality there are still many people who are still not satisfied with the achievement of the completion time for the services provided. The purpose of this study was to determine the Quality of Integrated Administration Services in Bantan District, Bengkalis Regency (E-KTP Management Study) and to determine the inhibiting factors of the Integrated Administration Service Quality in Bantan District, Bengkalis Regency (E-KTP Management). Learn). The research method used is a quantitative method with data collection techniques through observation, questionnaires, interviews and documentation. Discussion on the Quality of Integrated Administrative Services in Bantan Regency, Bengkalis Regency in the management of E-KTP has not been implemented based on standard operating procedures. so that it has not provided satisfactory achievements for the community. Conclusion The Quality of Integrated Administrative Services in Bantan Regency, Bengkalis Regency in the management of E-KTP has been implemented but has not been implemented optimally in accordance with Standard Operating Procedures starting from the completion of the time for making E-KTP. This is due to a lack of personnel and supporting infrastructure in providing services. Researcher's suggestion is that Kelurahan Officers in managing E-KTP should increase the number of officers in providing services and cooperate with officers and provide service support facilities in order to achieve maximum service.

Keywords: Quality, Service, E-KTP

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi di Pengurusan E-Ktp).” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

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

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Bapak Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimbah ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan.
3. Ketua Program Studi Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapi kelengkapan prosedur melakukan penelitian.
7. Orang tua, yang telah memberikan semangat dan motivis penulis agar penulis dapat menyelesaikan penelitian.
8. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2014 yang telah membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 27 April 2021
Ttd,

Handoko Putra



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK	xv
ABSTRAC.....	xvi
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kegunaan Penelitian	15
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
A. Studi Kepustakaan	17
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	17
2. Azas Dekonsentrasi dan Asas Tugas Pembantu dalam Penyelenggaraan Pemerintah	21
3. Konsep Kebijakan.....	26
4. Konsep Kebijakan Publik	28
5. Konsep Pelayanan Publik	30
6. Paten.....	33
B. Kerangka Pikiran	38

C. Konsep Operasional	38
D. Operasional Variabel.....	40
E. Teknik Pengukuran	40

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	45
D. Teknik Penarikan Sampel	45
E. Jenis dan Sumber Data.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	49

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.....	50
B. Visi dan Misi Visi	50
C. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.....	51

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	53
1. Identitas Responden.....	53
B. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)	55
1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	59
2. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	62
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	66
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	70
5. Empati (<i>Empathy</i>).....	74

C. Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E- Ktp)	81
 BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
 DAFTAR KEPUSTAKAAN	86
DAFTAR LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Kecamatan Pengguna Paten di Kabupaten Bengkalis 2018.....	9
I.2 Jenis Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis 2018.....	10
I.3 Jumlah kepemilikan KTP di Kecamatan di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis Tahun 2018	13
II.1 Operasional Variabel Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).....	40
III.1 Populasi dan Sampel penelitian Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).	45
III.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).....	49
V.1 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
V.2 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umur	54
V.3 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	55
V.4 Jawaban Responden Mengenai Indikator Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).	59
V.5 Jawaban Responden Mengenai Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) .	63
V.6 Jawaban Responden Mengenai Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).....	67

V.7	Jawaban Responden Mengenai Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).	71
V.8	Jawaban Responden Mengenai Indikator Empati (<i>Empathy</i>) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) .	74
V.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
I. 1 : Pembagian Urusan Pemerintahan	2
I. 2 : Proses Pembuatan e-KTP di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	12
II. 1 : Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Daftar Kusiner Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)	89
2. Daftar Wawancara Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)	93
3. Hasil Rekapitulasi Telly Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).....	96
4. Foto-Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Observasi Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)	98
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol Uir	102

BAB I

PENDAHULUAN

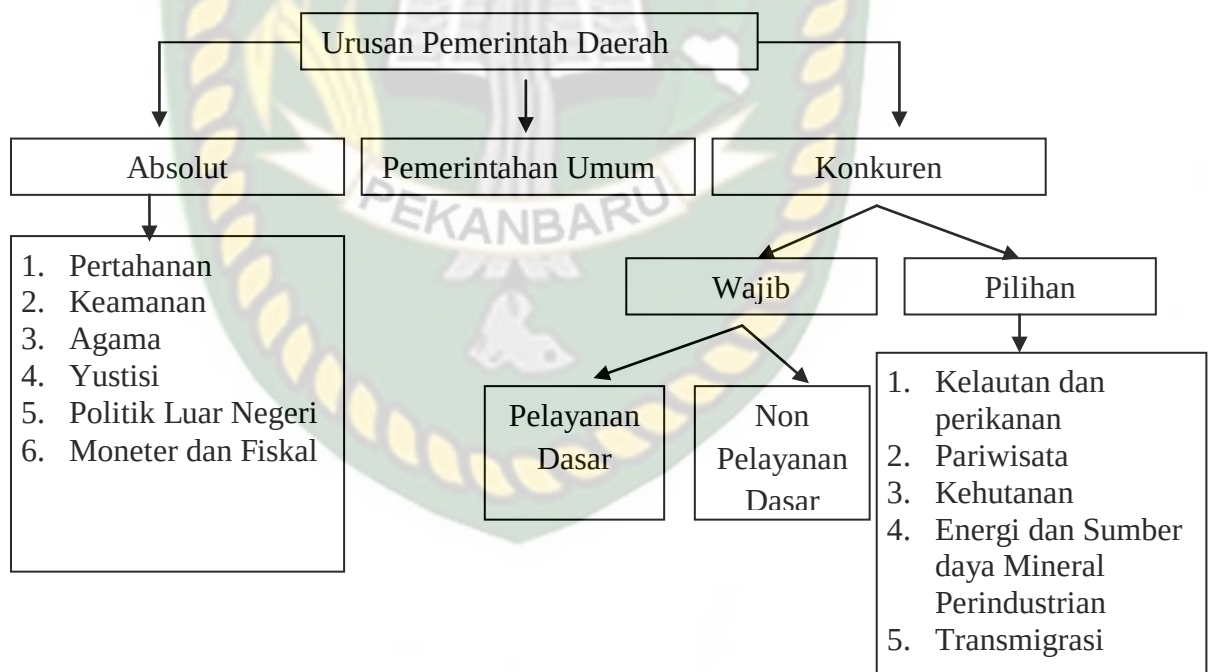
A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan Tujuan Nasional Bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Undang-Undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan administrasi. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik disebutkan bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrative adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai benduk dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Surat Izin Mengemudi (pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/kota maupun instansi lain yang sejajar) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonom daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan. Berikut menggambarkan pembagian urusan pemerintahan.

Gambar I.1: Pembagian Urusan Pemerintahan



Sumber : Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Berdasarkan penjelasan gambar diatas didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemrintahan Daerah pada pasal 12

disebutkan bahwa Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan hidup;
- 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.

Semenjak dikeluarkannya Undang-undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah Daerah secara berkesinambungan dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan dengan tanpa membedakan status masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain pelayanan yang adil dan demokratis.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dikatakan pada Pasal 1 Administrasi Kependudukan adalah

rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan Dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pasal 1 poin 2 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai satu kesatuan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu system informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, sistem ini meliputi pendataan penduduk dan pencacatan sipil. Data kependudukan antara lain : Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada tanggal 15 Januari 2010. Penetapan Paten yang dikeluarkan Menteri Dalam

Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintah daerah dalam hal ini Pendelegasian wewenang Kabupaten/Kota terhadap kecamatan dalam penyelenggaraan paten guna pencapaian pelayanan yang cepat dan tepat dengan memperhatikan efesiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Penetapan Paten Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dimana Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan dengan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai peraturan-peraturan yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 209 yakni, “Perangkat daerah Kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan, dan Kecamatan, Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai satuan wilayah kerja atau pelayanan, status Kecamatan kini merupakan perangkat daerah Kabupaten/kota, dimana pada pasal 224 bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala Kecamatan yang disebut Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah.

Wilayah Kecamatan dan sebagai alat pemerintah pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang memiliki sebagian kewenangan otonomi daerah dan penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Pada pasal 225 ayat 1 Undang-Undang 23 Tahun 2014 tertuang beberapa tugas pokok Camat, Kemudian secara rinci di jelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun

2018 Tentang Kecamatan dalam pelaksanaan tugas Camat dalam Penyelenggaraan pemerintahan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pendelegasian Paten dalam pelaksanaan dimana pada Pasal 6 bahwa pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat dimana pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Adapun Pendelegasian Sebagian Wewenang Sebagaimana Dimaksud Pada Ayat (1) Meliputi:

- a. Bidang perizinan; dan
- b. Bidang non perizinan.

Paten adalah merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik dengan ruang lingkup pelayanan bidang perizinan dan non perizinan dengan mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Pelayanan paten Kecamatan adalah proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Paten yang dilaksanakan di kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis.

Salah satu hal yang membuat Paten berbeda dengan pelayanan administrasi lain seperti pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kecamatan yang melaksanakan Paten dapat berperan sebagai simpul pelayanan atau pemangkas birokrasi bagi badan atau kantor PTSP Kabupaten/Kota. Hal ini

dapat dilakukan dengan cara masyarakat yang akan mengurus permohonan membawa berkas persyaratannya untuk memperoleh izin, kemudian petugas Paten akan melakukan verifikasi pada berkas persyaratan tersebut. Apabila persyaratan tersebut dianggap telah lengkap, maka petugas Paten-lah yang akan membawa berkas persyaratan tersebut ke Kabupaten/Kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten/kota kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan masyarakat hanya perlu mengambil dokumen tersebut di kecamatan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Paten. Paten merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup Paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Maksud penyelenggaraan Paten untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. Paten mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Paten diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota bagi Kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui Kecamatan. Tujuan diselenggarakannya Paten adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan

kualitas pelayanan Paten ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

Pelayanan Paten yang diselenggarakan di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam penelitian ini melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dalam pelayanan khusus dalam pembuatan e-KTP, hal ini cenderung menjadi dilema pegawai Kecamatan Bantan dalam memberikan penanganan pelayanan e-KTP terhadap masyarakat pemohon. Pelayanan yang diberikan masih mengalami waktu keterlambatan dalam memberikan pelayanan, serta prosedur dan kemampuan pegawai dinilai masih belum respon terhadap apa yang menjadi kinerjanya.

Kebijakan Paten di Kabupaten Bengkalis pertama kalinya di *launching* pada tanggal 16 Januari 2012 di Kecamatan Bantan. Pemerintah Kabupaten Bengkalis menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan Paten di Provinsi Riau. Keterlibatan Kabupaten Bengkalis dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam organisasi pemerintahan di Kabupaten Bengkalis. Keterlibatan Kabupaten Bengkalis untuk melaksanakan Paten ini merupakan bagian dari visi dan misi Kabupaten Bengkalis yang ingin mewujudkan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau. Adapun kecamatan di Kabupaten bengkalis didalam penerapan pelaksanaan pelayanan Paten sebagai Berikut:

Tabel I. 1. Kecamatan Pengguna Paten di Kabupaten Bengkalis 2018

No	Kecamatan	Pelayanan Paten
1	Bengkalis	Terlaksana
2	Bantan	Terlaksana
3	Bukit Batu	Terlaksana
4	Mandau	Terlaksana
5	Rupat	Terlaksana
6	Rupat Utara	Terlaksana
7	Siak Kecil	Terlaksana
8	Pinggir	Terlaksana

Sumber ; Olahan Data Penelitian, 2019

Berdasarkan table diatas Kecamatan Pengguna Paten di Kabupaten Bengkalis 2018 diketahui bahwa 8 kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis melaksanakan pelayanan Paten dengan tujuan agar terselenggaranya pelayan yang cepat tepat melalui pelayanan perizinan dan Non Perizinan.

Kecamatan Bantan adalah salah satu kecamatan yang terdiri dari sebelas (11) Kecamatan. Kecamatan Bantan dalam pelayanan e-KTP diketahui belum memberikan pelayanan e-KTP dengan maksimal masih banyak masyarakat mengeluh serta mengalami keterlambatan dalam pembuatan e-KTP sementara dimana diketahui Kecamatan Bantan adalah kecamatan jumlah penduduk yang besar bila dibandingkan dengan jumlah penduduk kecamatan lainnya sehingga dalam pembuatan e-KTP diharuskan pelayanan maksimal agar tercapainya sasaran tujuan pelayanan pembuatan e-KTP. Dimana diketahui bahwa Kecamatan Bantan dengan luas wilayah 424 KM², dengan jumlah penduduk 41.438 jiwa. Maka Kantor Kecamatan Bantan dituntut untuk dapat menjalankan dan pengelolaan pelayanan dengan maksimal, dengan mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani dibandingkan dengan kepentingan pribadi

atau golongan tertentu yang sangat bertentangan dengan peran pegawai (sumber daya aparatur) pemerintah Kabupaten Bengkalis sebagai pelayan masyarakat.

Ditetapkannya Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah dijadikan dasar oleh kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis untuk melaksanakan Paten ini dengan sebaik-baiknya. Dengan disahkannya peraturan ini menjadikan camat memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin sesuai dengan tupoksi dan besarnya usaha dan juga dengan pemberian pelimpahan kewenangan ini diharapkan dapat memperpendek rentang kendali dan pendelegasian wewenang di Kecamatan sehingga hal ini dapat memudahkan masyarakat yang ingin mengurus permohonan izin skala kecil dan yang tidak memerlukan kajian teknis.

Dalam menindak lanjutin Paten di Kecamatan Bantan sesuai dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah yaitu (1) Pelayanan Perizinan; dan (2) Pelayanan Non Perizinan.

Adapun jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada kantor camat Bantan Kabupaten Bengkalis secara umum yaitu :

Tabel I.2 Jenis Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis 2018

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Urusan
1	Administrasi Kependudukan	Penerbitan kartu tanda penduduk (E-KTP) Surat keterangan kartu keluarga (KK) Surat akte kelahiran Surat pindah
2	Surat pengantar perizinan	Surat tempat izin usaha Surat izin mendirikan bangunan (IMB).

1	2	3
3	Surat pengantar keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR).
4	Surat-surat lainnya	Legalisis surat rekomendasi.

Sumber : Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis 2018

Berdasarkan tabel diatas jenis bentuk pelayanan pada Kantor Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis meliputi pelayanan Administrasi Kependudukan, Surat pengantar perizinan, Surat pengantar keterangan. Dalam penelitian ini sipeneliti melihat bagaimana pelayanan Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP) dikantor camat.

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasiskan teknologi yaitu kartu tanda penduduk elektronik atau e-KTP. berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa; penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Adapun syarat-syarat pemohon dalam pengurusan e-KTP berdasarkan pedoman yang ada meliputi :

1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah / pernah kawin.
2. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala Desa / Lurah (tidak atas Nama).
3. Foto copy KK, kutipan akta nikah / Akta kawin bagi penduduk bagi penduduk yang berusia 17 (tujuh belas) tahun, Kutipan akta kelahiran.

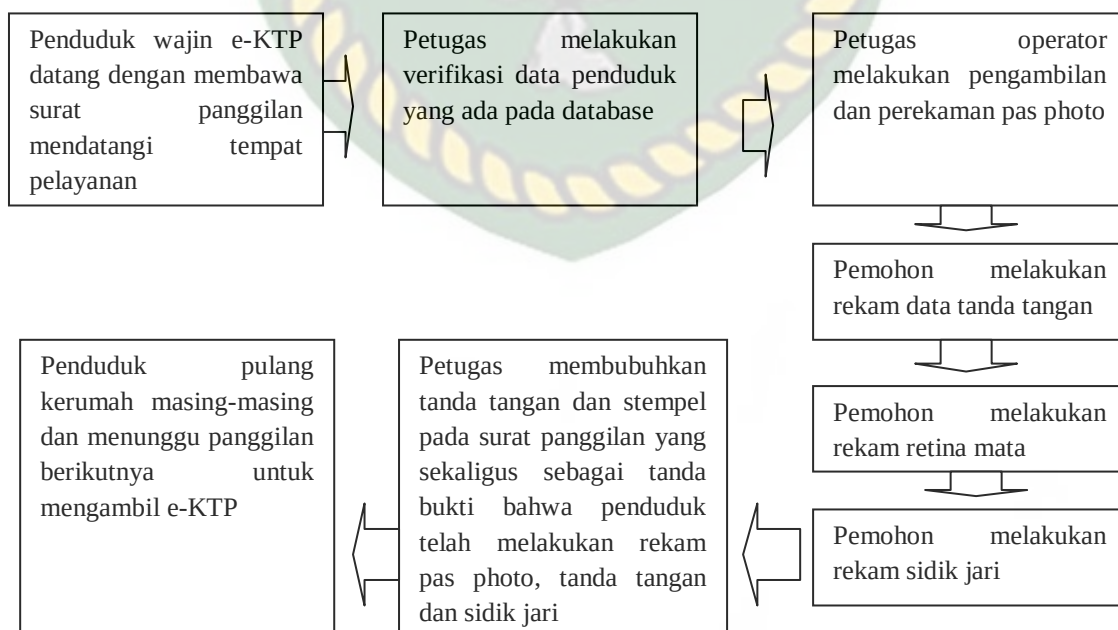
Begitu juga dalam pembuatan e-KTP prosedur yang dijalani oleh setiap masyarakat yang melakukana pemohon Rekam Data e-KTP yaitu;

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan.
2. Pemohon menunggu panggilan nomor antrean.

3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan.
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data.
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan.
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dari pemindaan retina mata.
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Pelayanan kinerja pegawai sangatlah mempengaruhi sejauh mana tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. tingkat pendidikan yang rendah sangat memberikan pengaruh pemberian pelayanan, hal ini pada kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis bisa berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis. Untuk lebih jelasnya berikut alur pelayanan dalam pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis :

Gambar 1.2 Proses Pembuatan e-KTP di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis



Sumber : Modifikasi penelitian 2018

Berdasarkan gambar diatas adalah proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis mulai dari pemanggilan penduduk wajib e-KTP, melakukan rekam tanda tangan, data sidik jari, retina mata, serta sampai dengan pengambilan e-KTP.

Pelayanan pembuatan e-KTP telah memberikan kontribusi yang berlangsung begitu banyak di Kecamatan Bantan mulai dari KTP biru sampai dengan e-KTP. Adapun Jumlah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pemohon terhadap kepemilikan KTP sebagai berikut :

Tabel I.3 Jumlah kepemilikan KTP di Kecamatan di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis Tahun 2018.

No	Desa/Kelurahan	Kepemilikan KTP Biru	Kepemilikan e-KTP
1	2	3	4
1	Bantan Tengah	340	1.218
2	Bantan Air	201	1.256
3	Bantan Tua	198	2.899
4	Feluk Pambang	208	1.929
5	Selat Baru	302	1.867
6	Feluk Lancar	268	1.762
7	Kembung Luar	179	1.839
8	angkang	232	1.798
9	Muntai	156	1.798
10	Resam Lapis	324	1.458
11	Berancah	267	1.642
12	Ulu Pulau	278	1.134
13	Mentayan	256	1.679
14	Pambang Pesisir	213	1.562
15	Sukamaju	189	1.563
16	Pambang Baru	125	1.765
17	kembung Baru	167	1.780
18	Pasiran	167	1.743
19	Bantan sari	287	1.657
20	Bantan Timur	165	1.678
21	Feluk Papal	217	1.894
22	Muntai Barat	272	1.654
23	Deluk	279	1.698

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2019

Berdasarkan penjelasan diatas dimana jumlah kepemilikan KTP di Kecamatan di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis Tahun 2018 mulai dari kepemilikan KTP biru hingga kepemilikan e-KTP. Hal ini terlihat bahwa masih adanya kepemilikan KTP biru yang selayaknya sudah sepatasnya memiliki e-KTP.

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas pada Kantor Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada keterlambatan waktu pelayanan yang diberikan, proses yang berbelit-belit serta potensi pegawai yang masih belum paham terhadap tugas kinerja pegawai. Sehingga dimana diketahui isu yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan yang kurang baik dari pemerintahan kecamatan dalam hal ketetapan waktu, sikap petugas yang masih belum mempunyai sifat melayani. Berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa permasalahan ataupun fenomena yang dilihat diantaranya yaitu :

1. Diindikasikan bahwa belum sesuai pelayanan Rekam Data berdasarkan SOP yang ditetapkan dimana dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan e-KTP selama 2 minggu sedangkan berdasarkan pra survey diketahui penyelesaian e-KTP sampai dengan 3 minggu bahkan 1 bulan lebih.
2. Diindikasikan bahwa pelayanan e-KTP masih rumitnya prosedur dan persyaratan yang harus dilaksanakan mulai pengumpulan data, pendaftaran hingga penyelesaian penerimaan e-KTP mulai dari Surat Pengantar RT/RW dan Kepala Desa / Lurah, Pemohon datang ketempat pelayanan

membawa surat panggilan, perekaman sidik jari dan retina mata sehingga hal ini memakan waktu lebih dari 1 hari, sehingga masyarakat mengalami kewalahan didalam pengurusannya.

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian ataupun latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan ini sebagai berikut, yaitu : “

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)”.
2. Apa saja faktor hambatan Kualitas Standar Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).
2. Untuk mengetahui Faktor hambatan Kualitas Standar Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

b. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini digunakan untuk menerapkan teori-teori yang didapat penulis dengan menghubungkan dengan kenyataan praktek dilapangan dan menambah wawasan peneliti terhadap masalah yang di teliti.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai salah satu pemikiran dan gambaran aplikasi pelayanan administrasi, dan untuk bahan informasi bagi pegawai Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam pelaksanaan tugas bidang pemerintahan untuk masa yang akan datang.

3. Kegunaan Akademis

Secara akademis penelitian penulis ini adalah sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan juga diharapkan dapat bermanfaat bagi yang akan datang sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan pedoman.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Pemerintah merupakan sekelompok orang yang dianggap mampu untuk menjalankan pemerintahan secara sah berdasarkan undang-undang. Syafiie (2005;20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, dan pemerintah berasal dari kata perintah yang memiliki empat unsure yaitu : ada dua pihak terkandung, kedua pihak tersebut memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan yang di perintah memiliki kekuatan.

Pemerintahan pada dasarnya memiliki tugas-tugas pokok. Menurut Rasyid dalam Zaidan (2013; 25-26) tugas-tugas pokok tersebut mencakup tujuh bidang pelayanan, diantaranya:

- a. Menjamin keamanan Negara.
- b. Memelihara ketertiban.
- c. Menjamin keadilan tanpa memandang status.
- d. Melakukan pekerjaan umum dan member pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, membantu orang miskin dan memelihara orang-orang cacat, jompo, dan anak-anak terlantar, menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sector kegiatan yang produktif.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat.

- g. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan Sumber Daya Alam dan lingkungan hidup.

Sedangkan konsep pemerintahan menurut Situmorang (1993;7) dapat diartikan sebagai badan atau lembaga para penguasa sebagai jabatan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan pemerintah, pelaksanaan kegiatan pemerintah tersebut diharapkan menaati ketentuan hukum dalam batas wilayah Negara, baik oleh setiap warga Negara maupun secara kolektif oleh setiap komponen pemerintahan dan masyarakat.

Ndraha (2005;36), Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.

Pemerintah adalah gejala social artinya terjadi pada hubungan antara masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun kelompok dengan individu. (Ndraha, 1997;6).

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997;13) antara lain:

1. Menjamin keamanan dari segala ancaman baik dari luar negeri maupun dalam negeri.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upayah untuk kesejahteraan social.
6. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafiie, 2007;32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Kemudian Braz (dalam Safiie, 2007;35) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tatacara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Syafhendri (2008;35) mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangn maupun pelayanan publik, pembagunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan meberi perlindungan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam arti sempit adalah Eksekutif yang menjalankan pemerintahan dengan pedoman atas peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah eksekutif, legislative, yudikatif secara bersama-sama menjalankan pemerintah dengan saling berkoordinasi agar tujuan Negara dapat terwujud.

Selanjutnya Budiarjo (2003;21) mengemukakan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan dasar Negara. Rakyat atau penduduk dalam wilayah suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara dengan konsep-konsep dasar Negara tersebut.

Menurut Yusri Munaf (2015;47) Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Robert Mac Iver (dalam Yusri Munaf 2015;47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).
2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, system pemerintahan dengan pola republic

semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah limited monarchy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Bentuk pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan Lichbach (dalam Yusri Munaf, 2015;48) mengatakan bahwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik.

2. Asas Dekonsentrasi dan Asas Tugas Pembantuan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Dekonsentrasi dan tugas pembantuan diselenggarakan karena tidak semua wewenang dan tugas pemerintah dapat dilakukan dengan menggunakan asas desentralisasi. Disamping itu, sebagai konsekuensi negara kesatuan memang tidak dimungkinkan semua wewenang pemerintah didesentralisasikan dan diotonomkan sekalipun kepada daerah.

Pelaksanaan asas dekonsentrasi diletakkan pada wilayah provinsi dalam kedudukannya sebagai wilayah administrasi untuk melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan kepada gubernur sebagai wakil pemerintah di wilayah provinsi. Gubernur sebagai kepala daerah provinsi berfungsi pula selaku wakil Pemerintah di daerah, dalam pengertian untuk menjembatani dan

memperpendek rentang kendali pelaksanaan tugas dan fungsi Pemerintah termasuk dalam pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah kabupaten dan kota. David Osborne (2004;186) Dasar pertimbangan dan tujuan diselenggarakannya asas dekonsentrasi yaitu :

- a. terpeliharanya keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. terwujudnya pelaksanaan kebijakan nasional dalam mengurangi kesenjangan antar daerah;
- c. terwujudnya keserasian hubungan antar susunan pemerintahan dan antarpemerintahan di daerah;
- d. teridentifikasinya potensi dan terpeliharanya keanekaragaman sosial budaya daerah;
- e. tercapainya efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan, serta pengelolaan pembangunan dan pelayanan terhadap kepentingan umum masyarakat; dan
- f. terciptanya komunikasi sosial kemasyarakatan dan sosial budaya dalam system administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggaraan asas tugas pembantuan adalah cerminan dari sistem dan prosedur penugasan Pemerintah kepada daerah dan/atau desa, dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa, serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan yang disertai dengan kewajiban melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkannya kepada yang memberi penugasan. Tugas pembantuan diselenggarakan karena tidak semua wewenang dan tugas

pemerintahan dapat dilakukan dengan menggunakan asas desentralisasi dan asas dekonsentrasi. Pemberian tugas pembantuan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan, dan pelayanan umum. Tujuan pemberian tugas pembantuan adalah memperlancar pelaksanaan tugas dan penyelesaian permasalahan, serta membantu penyelenggaraan pemerintahan, dan pengembangan pembangunan bagi daerah dan desa.

Tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah kepada daerah dan/atau desa meliputi sebagian tugas-tugas Pemerintah yang apabila dilaksanakan oleh daerah dan/atau desa akan lebih efisien dan efektif. Tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah provinsi sebagai daerah otonom kepada kabupaten/kota dan/atau desa meliputi sebagian tugas-tugas provinsi, antara lain dalam bidang pemerintahan yang bersifat lintas kabupaten dan kota, serta sebagian tugas pemerintahan dalam bidang tertentu lainnya, termasuk juga sebagian tugas pemerintahan yang tidak atau belum dapat dilaksanakan oleh kabupaten dan kota.

Tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada desa mencakup sebagian tugas-tugas kabupaten/kota di bidang pemerintahan yang menjadi wewenang kabupaten/kota. Penyelenggaraan ketiga asas sebagaimana diuraikan tersebut di atas memberikan konsekuensi terhadap pengaturan pendanaan. Semua urusan pemerintahan yang sudah diserahkan menjadi kewenangan pemerintah daerah harus didanai dari APBD, sedangkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah harus didanai dari APBN

melalui bagian anggaran kementerian/lembaga. Pengaturan pendanaan kewenangan Pemerintah melalui APBN mencakup pendanaan sebagian urusan pemerintahan yang akan dilimpahkan kepada gubernur berdasarkan asas dekonsentrasi, dan sebagian urusan pemerintahan yang akan ditugaskan kepada daerah provinsi dan kabupaten/kota berdasarkan asas tugas pembantuan.

Hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa perimbangan keuangan antara Pemerintah dan pemerintahan daerah merupakan suatu sistem yang menyeluruh dalam rangka pendanaan atas penyelenggaraan asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.

Sejalan dengan hal itu, maka penyerahan wewenang pemerintahan, pelimpahan wewenang pemerintah, dan penugasan, dan tugas pembantu juga harus diikuti dengan pengaturan pendanaan dan pemanfaatan sumber daya nasional secara efisien dan efektif.

Berdasarkan pokok-pokok pemikiran sebagaimana yang diuraikan di atas, maka penyelenggaraan dan pengelolaan dana dekonsentrasi dan dana tugas pembantuan menjadi sangat penting untuk diberikan pengaturan secara lebih mendasar dan komprehensif. Berikut akan dijabarkan lebih lanjut berkenaan dengan dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Ruang lingkup dekonsentrasi dan tugas pembantuan mencakup aspek penyelenggaraan, pengelolaan dana, pertanggungjawaban dan pelaporan, pembinaan dan pengawasan, pemeriksaan, serta sanksi. Penyelenggaraan

dekonsentrasi dan tugas pembantuan dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah No. 7

Tahun 2008 tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan (PP 7/2008), meliputi:

- a. pelimpahan urusan pemerintahan;
- b. tata cara pelimpahan;
- c. tata cara penyelenggaraan; dan
- d. tata cara penarikan pelimpahan.

Pengelolaan dana dekonsentrasi dalam Pasal 8 PP 7/2008 meliputi:

- 1) prinsip pendanaan;
- 2) perencanaan dan penganggaran;
- 3) penyaluran dan pelaksanaan; dan
- 4) pengelolaan barang milik negara hasil pelaksanaan dekonsentrasi.

Pertanggungjawaban dan pelaporan dekonsentrasi dalam Pasal 8 PP 7/2008 meliputi:

- a. penyelenggaraan dekonsentrasi; dan
- b. pengelolaan dana dekonsentrasi.

Penyelenggaraan tugas pembantuan dalam Pasal 8 PP 7/2008 meliputi:

- 1) penugasan urusan pemerintahan;
- 2) tata cara penugasan;
- 3) tata cara penyelenggaraan; dan
- 4) penghentian tugas pembantuan.

Pengelolaan dana tugas pembantuan dalam Pasal 8 PP 7/2008 meliputi:

- a. prinsip pendanaan;
- b. perencanaan dan penganggaran;

- c. penyaluran dan pelaksanaan; dan
- d. pengelolaan barang milik negara hasil pelaksanaan tugas pembantuan.

Pertanggungjawaban dan pelaporan tugas pembantuan dalam Pasal 8 PP 7/2008 meliputi:

- a. penyelenggaraan tugas pembantuan; dan
- b. pengelolaan dana tugas pembantuan.

Pelimpahan Urusan Pemerintahan dalam penyelenggaraan dekonsentrasi berdasarkan Pasal 11 PP 7/2008 meliputi: (1) Pelimpahan sebagian urusan pemerintahan dapat dilakukan kepada gubernur. (2) Selain dilimpahkan kepada gubernur, sebagian urusan pemerintahan dapat pula dilimpahkan kepada: (a) instansi vertikal; (b) pejabat Pemerintah di daerah. Jangkauan pelayanan atas penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan dapat melampaui satu wilayah administrasi pemerintahan provinsi.

3. Konsep Kebijakan

Pemerintah sebagai pelaksana pemerintah memiliki wewenang untuk mengeluarkan berbagai kebijakan agar program-program pembangunan, pelayanan dan pemberdayaan serta tujuan berdirinya Negara dapat tercapai.

Menurut Partowidagdo dalam anwar (2011;42) model kebijakan adalah rekonstruksi bantuan untuk menata secara imajinatif dan menginterpretasikan pengalaman-pengalaman keadaan bermasalah untuk mendeskripsikan menjelaskan dan meramalkan aspek-aspek dengan maksud memecahkan permasalahan. Manfaatnya pertama karena kebijakan public merupakan proses yang kompleks, karena itu sifat model yang menyederhanakan realitas akan

sangat membantu dalam memahami realitas yang kompleks itu. Kedua, sifat alamiah manusia yang tidak mampu memahami realitas yang kompleks tanpa menyederhanakan terlebih dahulu.

Menurut Dunn (2003;105) perumusan kebijakan adalah merupakan suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi dari pada perumusan kebijakan ini adalah :

1. Pengelolaan informasi, yaitu usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau instansi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
2. Penetapan alternatif-alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usulan yang ada.
3. Penerapan sarana keputusan, menggunakan berbagai potensi yang dimiliki badan/instansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.
4. Penilaian terhadap isi kebijakan, melakukan tindakan evaluasi yang dilakukan oleh pembuat kebijakan.

Kebijakan merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan, atau petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu. (Kansil dan cristine, 2008;190)

Menurut Anderson (dalam Tangkilisan, 2003;3) menyatakan bahwa *“Public policies are those policies developed by governmental bodies and officials”*. Dari pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa :

1. Kajian pemerintah selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan
2. Kebijakan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah
3. Kebijakan itu merupakan apa yang benar-benar dilakukan pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang baru menjadi maksud atau pernyataan pemerintah untuk melakukan sesuatu.

4. Kebijakan pemerintah itu bersifat positif dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan.

Menurut Syafiie (2010;150) menyebutkan :”Model kebijakan yang sesuai dengan situasi sekarang ini adalah model sistem dimana memperhatikan desakan-desakan lingkungan yang antara lain berisi tuntutan, dukungan, hambatan, tantangan, gangguan, rintangan, ujian, kebutuhan atau keperluan dan lain-lain yang mempengaruhi *public polic*, bukan sebaliknya, mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok”.

Raksasataya (dalam Islamy 2007;17) memuat tiga elemen kebijaksanaan yaitu identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai, taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Tangkilisan (2003;6) menyebutkan bahwa pembuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuan sebagai yang dimiliki ciri tersendiri dari aktifitas fisik dan ekspresif murni bertujuan untuk mempengaruhi prospektif (masa depan) alternatif arah yang dikehendaki.

Kebijaksanaan menurut Friedrich adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. (dalam Wahab 2004;3).

Selanjutnya dalam menilai pelaksanaan kebijakan tersebut perlu dilakukan pengawasan, sehingga pengawasan dapat diartikan meliputi, mengawasi berjalan dan dilaksanakannya rencana, memberikan pandangan berdasarkan standar yang

telah ditetapkan. Dengan demikian pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan. Menilainya dan mengoreksinya dengan maksud supaya pelaksanaan sesuai dengan rencana semula.

4. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan secara etimologi, istilah kebijakan berasal dari bahasa Inggris “*policy*”. Akan tetapi, kebanyakan orang berpandangan bahwa istilah kebijakan senantiasa disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Padahal apabila dicermati berdasarkan tata bahasa, istilah kebijaksanaan berasal dari kata “*wisdom*”.

Selanjutnya menurut Dunn (2003;105) perumusan kebijakan adalah merupakan suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi dari pada perumusan kebijakan ini adalah :

- 1) Pengolahan informasi yaitu usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau instansi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
- 2) Penetapan alternatif-alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usulan yang ada.
- 3) Penerapan sarana keputimbusan, menggunakan penilaian yang dimiliki oleh badan instansi tersebut sebagai bahan sebagai pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.
- 4) Penilaian terhadap isi kebijakan, melakukan tindakan evaluasi yang dilakukan oleh tindakan kebijakan.

Menurut Nugroho, (2003;25) Sedangkan kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kebijakan publik, bukan kehidupan pribadi atau golongan melainkan semua masalah yang menyangkut bersama sejumlah masyarakat di daerah.

Berdasarkan penjelasan peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah informasi yang relevan dengan kebijakan dalam rangka pemecahan suatu masalah yang mengatur kehidupan bersama atau kebijakan publik, bukan kehidupan pribadi atau golongan melainkan semua masalah yang menyangkut bersama sejumlah masyarakat di daerah.

5. Konsep Pelayanan Publik

Kata pelayanan berasal dari kata “layanan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Moenir (2002;27) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Istilah publik di Indonesia telah menjadi bahasa baku yang dapat diterima. “Publik” di Indonesia dapat berarti umum, orang banyak, dan ramai. Istilah publik juga turut dijelaskan oleh Cutlip dan Center dalam Syafri (2012;15) yang mengatakan bahwasanya publik merupakan kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Sedangkan menurut Sinambela dalam (Pasolong 2010;128) bahwasanya pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

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

Menurut Ratminto dalam Winarsih (2005;141) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 (tiga) komponen, yaitu:

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa.
 2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan
 3. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.
- Sedangkan menurut Ratminto (2010;175-176) menyebutkan beberapa

indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh pemberi layanan.
2. *Reability* atau reabilitas merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas merupakan kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Emphaty* atau empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Kasmir dalam Pasolong (2013;133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
3. Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
4. Produk
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Pengaduan
Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Sitorus (2009;86) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan meliputi Kemudahan Keadilan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan, berikut penjelasannya sebagai berikut :

1. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.
2. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
3. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik
4. Kehandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
5. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.

6. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan.

Dalam Sinambela (2010,: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
7. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan peneliti menyimpulkan pelayanan merupakan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dengan menetapkan pelayanan yang berdasarkan pemberian kepuasan terhadap penerima pelayanan.

6. Paten

Paten adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat Paten adalah penyeleggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan

Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan Paten ditetapkan pada tahun 2010 dengan tujuan paten adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan Paten bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan Paten ada syarat substantive yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat yang didasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana pada pasal 6 dikatakan bahwa Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud bidang perizinan; dan, bidang non perizinan sesuai dengan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah yang didasarkan tugas dan fungsi pelayanan yaitu meliputi (1) Pelayanan Perizinan; dan (2) Pelayanan Non Perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan Paten ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar pelayanan Paten yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 8 poin (2) meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan

- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan.

Terselenggaranya pelayanan yang efisien sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka Paten menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah :

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana Paten tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (wargamasyarakat) 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. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan Paten, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang Paten.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan Paten harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum 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 keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam Paten dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan kewajiban pemerintah dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu konsep kualitas pelayanan publik harus sesuai dengan makna dari fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71) mengemukakan lima dimensi /indikator yang harus diperhatikan bagi

pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai dan berikut lima indikator dalam penelitian ini :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

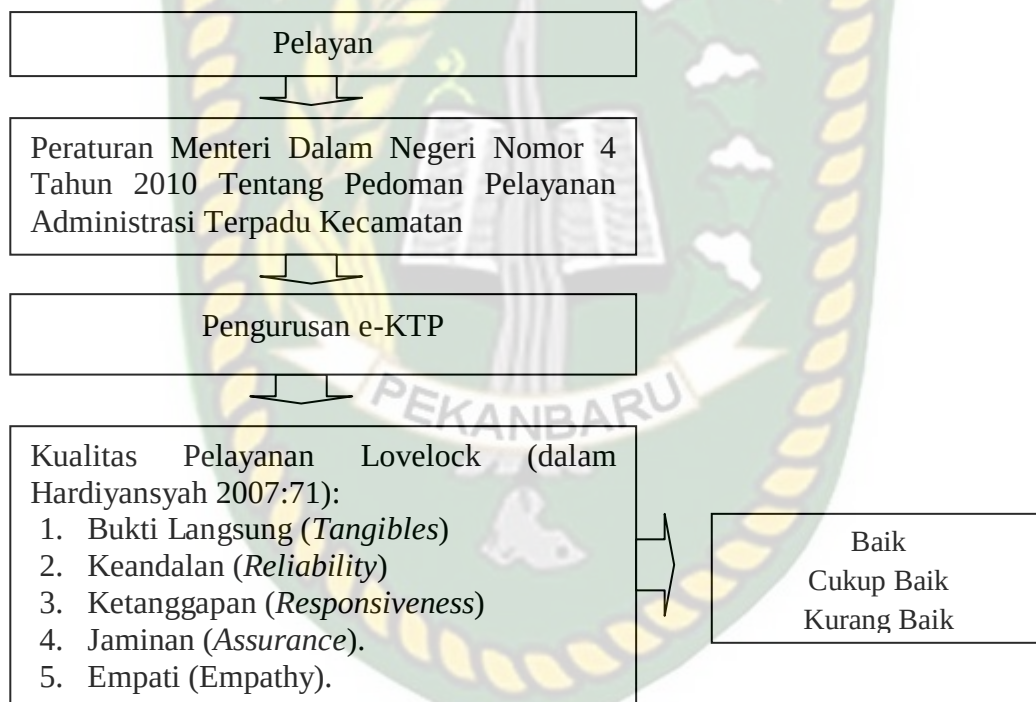
Berdasarkan penjelasan diatas bahwa keberhasilan penyelenggaraan Paten merupakan upaya bersama dari pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang ini tentu saja harus disertai dengan pembiayaan, penyediaan sarana dan prasarana serta jumlah kemampuan sumber daya manusia yang memadai di kecamatan, selain itu, pembinaan dan pengawasan dari

pemerintahan provinsi dan pusat juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan Paten.

B. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan Kerangka pikir penelitian sebagaimana terlampir pada gambar dibawa ini :

Gambar II. 1 Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)



Sumber : Modifikasi Penulis 2021

C. Konsep Operasional

Untuk mempermudah penelitian ini dan supaya tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran terhadap konsep yang digunakan, maka adapun konsep operasional yang dijabarkan sebagai berikut:

- a. pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang menawarkan kepuasan terhadap masyarakat.
- b. Pelayanan Paten adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dilaksanakan dalam kepengurusan administrasi Kependudukan Masyarakat di tingkat Kecamatan.
- c. Proses Paten adalah proses penetapan pelayanan yang diberikan wilayah kecamatan dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan disatu tempat.
- d. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- e. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- f. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- g. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- h. Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

Konsep	Variabel	Indikator	Ukuran/Item penilaian	Skala
Kualitas Pelayanan yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71)	Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	a. Waktu penyelesaian pelayanan. b. Kemampuan pegawai.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	c. Waktu penyelesaian pelayanan. d. Kemampuan pegawai.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	a. Tanggap terhadap keluhan masyarakat b. Prosedur pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Keramahan pegawai. b. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Empati (<i>Empathy</i>)	a. Sikap prihatin pegawai dalam melayani. b. Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2021

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp), maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat di nilai melalui indikator berikut :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

Adapun pengukuran indikator sebagai berikut :

1. Transparan, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

2. Akuntabilitas, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

3. Kondisional, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

4. Partisipatif, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

5. Kesamaan Hak, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 0%-33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kuantitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran. Sugiyono (2012;80).

Untuk mengetahui dan melihat serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual dengan melihat masalah dan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian ini yang digunakan adalah penelitian survey. Pengertian survey dibatasi dengan penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluru populasi. Dengan demikian, penelitian survey secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari tiap-tiap populasi dengan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpulan yang pokok. Penelitian ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan kusioner yang dimaksud diats untuk disebarakan kepada populasi yang sudah ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Pengurusan E-Ktp). Adapun memilih lokasi penelitian ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kantor camat dalam pembuatan e-KTP dinilai masih lambat

sementara ketetapan penyelesaian e-KTP 2 minggu melainkan sampai dengan berbulan serta prosedur yang rumit.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. (Sugiyono 2012;80). Sampel merupakan bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Kecamatan, Pegawai Kecamatan dan serta masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.I : Populasi dan Sampel penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
	Informan			
1	Camat Bantan Kabupaten Bengkalis	1	1	100%
2	Masyarakat Pemohon e-KTP	41.438	1	100%
	Responden			
1	Pegawai Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	15	5	100%
2	Masyarakat Pemohon e-KTP	41.438	40	0.09%
	Jumlah		47	-

Sumber : Olahan penelitian, 2021

D. Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiono (2012; 80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun sampel penelitian terhadap Camat Bantan Kabupaten Bengkalis yakni menggunakan teknik sensus. Teknik sensus adalah teknik penarikan sampel yang semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dikarenakan populasi relative kecil.

Pegawai Camat Bantan Kabupaten Bengkalis yakni menggunakan teknik *Purposive Sampling* Yaitu Teknik penarikan sampel yang merupakan responden penelitian dengan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, Sugiyono (2011;62). Pertimbangan yang dilakukan oleh peneliti dalam teknik penarikan responden dimana sampel yang diambil dianggap dapat mewakili seluruh jumlah populasi karena populasi jumlahnya sangat besar sehingga sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 5 sampel.

Sedangkan masyarakat pemohon Rekam Data e-KTP menggunakan teknik *incidental sampling*. *Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai nara sumber yaitu masyarakat yang pemohon pembuatan e-KTP dengan jumlah 30 sampel.

Untuk menentukan jumlah sampel dari m masyarakat pemohon Rekam Data e-KTP tersebut penulis menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{60.598}{1+151.500 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{60.598}{1+151.500 (0.01)^2}$$

$$n = \frac{60.598}{1.515}$$

$$n = 39.99$$

Keterangan : n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

E = Error 10% (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel).

E. Jenis Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah menggali informasi dengan menanyakan tujuan data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelaksanaan pelayanan terhadap pemohon pembuatan e-KTP. Adapun data tersebut adalah pegawai pemberi pelayanan, masyarakat pemohon e-KTP.

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang yang berkaitan dengan Paten, buku-buku pendukung Paten, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber jumlah pelayanan Paten pelayanan e-KTP di Kecamatan antan Kabupaten Bengkalis yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini, dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi (*observation*) adalah pengamatan langsung yang dilakukan penelitian ke lapangan untuk mengetahui secara nyata mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Bantan dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP dalam bentuk syarat-syarat pengurusan e-KTP, prosedur dan waktu penyelesaian e-KTP.
2. Wawancara (*interview*), yakni dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, guna memperoleh data primer. Melalui wawancara terhadap Camat Bantan.
3. Daftar pertanyaan (*Quesioner*), yakni dengan mengajukan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu kepada responden penelitian, untuk mendapatkan data mengenai penyelenggaraan pemerintah Kecamatan.
4. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip yang ada dan berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penganalisaan secara deskriptif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa dalam dua bentuk. Data yang bersifat kualitatif yang diuraikan secara lengkap dan rinci dalam bentuk kalimat, sedangkan data yang bersifat kuantitatif akan ditabulasikan dalam bentuk

tabel. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menghubungkan pada konsep pengukuran yang telah ditentukan, kemudian diambil kesimpulannya.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan November 2020 sampai dengan bulan Juni 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian Kualitas Standar Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)

No	Jenis Kegiatan	Tahun2011/ Bulan / Minggu																															
		Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan Penyusun an																																
2	Seminar UP																																
3	Perbaikan UP																																
4	Survey lapangan																																
5	Analisa Data																																
6	Bimbinga n Skripsi																																
7	Perbaikan Bab per Bab																																
8	Ujian skripsi																																
9	perbaikan Skripsi																																
10	Pengadaa n skripsi																																

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

Kecamatan Bantan merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis, tepatnya berada di pulau bengkalis, dengan luas wilayah 424,40 Km². Secara geografis terletak pada posisi 102 0 .00 Lintang Utara –102 0 30'29" dan 1 0 .15 Bujur Timur –1 0 36'43" Lintang Utara. Bentuk wilayah kecamatan bantan berbentuk datar sampai berombak. Kecamatan Bantan memiliki 23 desa. Daerah ini terletak pada ketinggian 2-5 Meter di atas permukaan laut, beriklim tropis dengan suhu udara berkisar 26 0 C –30 0 C. Keadaan curah hujan setiap tahun dengan rata-rata 189.1 M2 / Tahun. Berdasarkan data dari Kantor Camat Bantan, luas wilayah kecamatan Bantan adalah 424 km², dimana desa terluas adalah Teluk Pambang dengan luas 114 km² atau 26,89% dari luas keseluruhan kecamatan Bantan, diikuti oleh desa Selat Baru 63 km² (14,86%) dan Bantan Tengah 51 km² (12,03%). Desa dengan jarak lurus terjauh dari ibukota kecamatan Bantan adalah desa Teluk Lancar dengan jarak lurus 37 km. Dan jarak terdekat adalah desa Selat Baru sebagai ibukota kecamatan Bantan.

B. Visi dan Misi Visi

Visi dan Misi Visi merupakan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai dan misi merupakan suatu yang harus dilakukan agar visi-visi yang dibuat dapat terwujud. Adapun Visi dan Misi dari kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis yaitu:

1. Visi Terpenuhnya Pelayanan Prima menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Misi 1.Meningkatkan Kinerja dan Displin Aparatur 2.Meningkatkan sumber daya dan kemampuan aparatur 3.Menigkatkan kualitas pelayanan publik sistem PATEN.

C. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Narmada terdiri dari 4 Bidang Pelayanan (4 Seksi Pelayanan) Sebagai berikut :

1. Seksi Pemerintahan, melayani beberapa pelayanan kepada masyarakat di antaranya :
 - a. KK (Kartu Keluarga)
 - b. Perekaman E –KTP
 - c. SKP (Surat Keterangan Pindah)
2. Seksi Kesejahteraan Sosial
 - a. SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), ada 2 macam :
 - 1) .SKTM Sekolah
 - 2) SKTM Sakit
 - b. Dispensasi Nikah
 - c. Proposal, terdiri dari :
 - 1) Proposal Pembangunan Masjid

- 2) Proposal Pembangunan Musholla
- 3) Proposal Pembangunan PAUD dll
3. Seksi Trantib, bentuk pelayanan yang diberikan :
 - a. SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)
 - b. Surat Keterangan Warisc.Ijin Keramaian
4. Seksi Ekonomi Pembangunan, dengan bentuk pelayanan
 - a. S I T U (Surat Ijin Tempat Usaha)
 - b. S I U P (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
 - c. T D P (Tanda Daftar Perusahaan)
 - d. T D I (Tanda Daftar Industri)
 - e. I P P T (Ijin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah)
 - f. I M B (Ijin Mendirikan Bangunan)
 - g. I U I (Ijin Usaha Industri)
 - h. H O / Hinderordonnantie (Surat Penyertaan tidak Keberatan Gangguan Lingkungan)
 - i. Ijin Eksplorasi Air dan Tanahj.Galian C
 - j. I U M K (Ijin Usaha Mikro Kecil)

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp). Penelitian ini mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

A. Identitas Responden

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyerahan kuisioner dan wawancara.

1. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penyebaran Kuissioner, wawancara dan kuisioner yang sudah disajikan kepada responden, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas responden. Dan yang dijadikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan diskriminasi oleh pegawai yang disajikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingka analisis yang akan diberikan dalam menilai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp). Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan, yang dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.1. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase(%)
1	Laki-Laki	38	80%
2	Perempuan	9	20%
Jumlah		47	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden penelitian di dominasi pada jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 38 orang responden atau 80%. Sedangkan wanita sebanyak 9 orang responden atau 20%. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian selajutnya berdasarkan umur yang mana dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.2. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	≤ 25 tahun	-	-
2	20-39 tahun	25	53%
3	40-49 tahun	18	38%
4	≥ 50 tahun	4	9%
Jumlah		47	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada rentang usia 20-39 tahun terdapat 25 orang dengan responden atau 53%. Pada rentang usia 40-49 tahun terdapat 18 orang responden atau 38%. Pada rentang usia 50 tahun keatas terdapat 4 orang responden atau 9%. Kemudian penggolongan responden penelitian berdasarkan pendidikan yang merupakan faktor penilaian pengetahuan responden, yang mana dapat terlihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.3. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SLTA	32	68%
4	Diploma	5	11%

5	Sarjana	10	22%
Jumlah		47	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai Pelayanan Pengurusan E-Ktp yang berpendidikan SLTA sebanyak 32 orang responden atau 68%. Selanjutnya untuk tingkat pendidikan Diploma sebanyak 5 orang responden atau 11%. Dan untuk pendidikan tingkat s1 (sarjana) sebanyak 10 orang atau 22%.

B. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada tanggal 15 Januari 2010. Penetapan Paten yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintah daerah dalam hal ini Pendelegasian wewenang Kabupaten/Kota terhadap kecamatan dalam penyelenggaraan paten guna pencapaian pelayanan yang cepat dan tepat dengan memperhatikan efesiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Penetapan Paten Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dimana Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan dengan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai peraturan-peraturan yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 209 yakni, “Perangkat daerah Kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan, dan Kecamatan, Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai satuan wilayah kerja atau pelayanan, status Kecamatan kini merupakan perangkat daerah Kabupaten/kota, dimana pada pasal 224 bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala Kecamatan yang disebut Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah.

Wilayah Kecamatan dan sebagai alat pemerintah pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang memiliki sebagian kewenangan otonomi daerah dan penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Pada pasal 225 ayat 1 Undang-Undang 23 Tahun 2014 tertuang beberapa tugas pokok Camat, Kemudian secara rinci di jelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan dalam pelaksanaan tugas Camat dalam Penyelenggaraan pemerintahan.

Paten adalah merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik dengan ruang lingkup pelayanan bidang perizinan dan non perizinan dengan mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Pelayanan paten Kecamatan adalah proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Paten yang dilaksanakan di kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis.

Pelayanan Paten yang diselenggarakan di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam penelitian ini melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dalam pelayanan khusus dalam pembuatan e-KTP, hal ini cenderung menjadi dilema

pegawai Kecamatan Bantan dalam memberikan penanganan pelayanan e-KTP terhadap masyarakat pemohon. Pelayanan yang diberikan masih mengalami waktu keterlambatan dalam memberikan pelayanan, serta prosedur dan kemampuan pegawai dinilai masih belum respon terhadap apa yang menjadi kinerjanya.

Kecamatan Bantan adalah salah satu kecamatan yang terdiri dari sebelas (11) Kecamatan. Kecamatan Bantan dalam pelayanan e-KTP diketahui belum memberikan pelayanan e-KTP dengan maksimal masih banyak masyarakat mengeluh serta mengalami keterlambatan dalam pembuatan e-KTP sementara dimana diketahui Kecamatan Bantan adalah kecamatan jumlah penduduk yang besar bila dibandingkan dengan jumlah penduduk kecamatan lainnya sehingga dalam pembuatan e-KTP diharuskan pelayanan maksimal agar tercapainya sasaran tujuan pelayanan pembuatan e-KTP. Dimana diketahui bahwa Kecamatan Bantan dengan luas wilayah 424 KM², dengan jumlah penduduk 41.438 jiwa. Maka Kantor Kecamatan Bantan dituntut untuk dapat menjalankan dan pengelolaan pelayanan dengan maksimal, dengan mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani dibandingkan dengan kepentingan pribadi atau golongan tertentu yang sangat bertentangan dengan peran pegawai (sumber daya aparatur) pemerintah Kabupaten Bengkalis sebagai pelayan masyarakat.

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu kartu tanda penduduk elektronik atau e-KTP. berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa; penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK

merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas pada Kantor Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada keterlambatan waktu pelayanan yang diberikan, proses yang berbelit-belit serta potensi pegawai yang masih belum paham terhadap tugas kinerja pegawai. Sehingga dimana diketahui isu yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan yang kurang baik dari pemerintahan kecamatan dalam hal ketetapan waktu, sikap petugas yang masih belum mempunyai sifat melayani

Untuk mengetahui pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp), sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dengan pengertian Bukti Langsung (*Tangibles*) maka dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat

terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

Tabel V.4. Jawaban Responden Mengenai Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedia sarana prasarana pelayanan.	12 (26%)	23 (51%)	10 (17%)	45
2	Tersedianya pegawai penerima pelayanan.	10 (20%)	25 (54%)	10 (28%)	45
Jumlah		22	48	20	90
Rata-rata		11	24	10	45
Persentase		25%	53%	22%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Persyaratan dalam item penilaian Pengisian formulir, dimana responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) menyatakan baik sebanyak 12 responden atau 26% dengan alasan, Tersedia sarana prasarana pelayanan didalam pencapaian Pelayanan Pengurusan E-Ktp. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden atau 51% dengan alasan, Tersedia sarana prasarana pelayanan dimana diketahui belum optimal seperti loket khusus yang disediakan didalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp melainkan bersamaan dengan kepengurusan lainnya sehingga memperlambat penanganan masyarakat didalam

Pelayanan Pengurusan E-Ktp. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden atau 17% dengan alasan, diketahui bahwa Tersedia sarana prasarana belum memberikan kependudukan didalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp dimana diketahui loket penerima layanan masih bersamaan dengan kepengurusan lainnya yang seharusnya ditetapkan secara khusus sehingga Pelayanan Pengurusan E-Ktp dapat dilayani dengan cepat dan tepat.

Kemudian untuk item penilaian Tersedianya pegawai penerima pelayanan yang mana responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) yang menyatakan baik berjumlah 9 responden atau 20% dengan alasan, Tersedianya pegawai penerima pelayanan di loket yang disediakan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 25 responden atau 54% dengan alasan, Tersedianya pegawai penerima pelayanan akan tetapi pegawai secara khusus penerima tamu belum tersedia guna memberikan arahan akan kepengurusan yang akan dilakukan masyarakat. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, Tersedianya pegawai penerima pelayanan belum terlaksana secara khusus terutama pegawai didalam memberikan arahan dan keluhan masyarakat terhadap kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Bukti Langsung (*Tangibles*) di Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis dalam kategori cukup baik, dengan nilai responden 24 atau 53% dengan alasan, pelayanan

kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum optimal dimana sarana prasaran kependudukan pelayanan didalam loket pelayanan masih kurang tersedia sesuai dengan bagian pelayanan yang akan dilayani sehingga loket yang ada secara meneyeluruh melayani kepengurusan lainnya sehingga pencapaian waktu pelayanan yang dlaksanakan tidak tercapai dengan maksimal. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Tersedia sarana prasarana pelayanan, Tersedianya pegawai penerima pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Camat Bantan Kabupaten Bengkalis Bapak Ronald dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini pelayanan yang kami berikan sudah maskimal mulai dari penyediaan sarana prasarana pendukung pelayanan dan pegawai didalam pemberian pelayanan, emang sejauh ini kalau masalah loket penerima layanan belum ada secara khusus didalam penaganan Pelayanan Pengurusan E-Ktp melainkan pelayanan bersamaan dengan kepengurusan lainnya dan pegawai secara khusus penerima pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp didalam memberikan arahan keluhan masyarakat belum tersedia, akan tetapi kami selalu mengarahkan pemohon bagi setiap masyarakat yang bertanya didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp.

Berikut hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon e-KTP Bapak Iswandi dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 12 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini pelayanan yang kami terima dalam pengeurusan e-KTP terkait Paten belum merasa puas dimana pegawai belum ada secara khusus memberikan arahan dan persyaratan dalam pengeurusan e-KTP sehingga kebanayak masyarkat masih bingung karena harus memabawa peryrtan mulai dari RT sampai Kelurahan, dan belum tersedianya ruang tunggu yang

memadai sehingga masih ada beberapa pemohon lainnya harus berdiri antri dan sampai keluar ruangan sehingga menimbulkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan...”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis cukup baik dimana diketahui pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum optimal dimana sarana prasarana kependukungn pelayanan didalam loket pelayanan masih kurang tersedia sesuai dengan bagian pelayanan yang akan dilayani sehingga loket yang ada secara menyeluruh melayani kepengurusan lainnya sehingga pencapaian waktu pelayanan yang dilaksanakan tidak tercapai dengan maksimal. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Tersedia sarana prasarana pelayanan, Tersedianya pegawai penerima pelayanan. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dalam katagori Cukup Baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan pengertian Keandalan (*Reliability*) maka dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

- a. Waktu penyelesaian.
- b. Kemampuan pegawai.

Tabel V.5. Jawaban Responden Mengenai Indikator Keandalan (*Reliability*) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Waktu penyelesaian	10 (21%)	26 (58%)	9 (20%)	45
2	Kemampuan pegawai	11 (24%)	28 (62%)	6 (13%)	45
Jumlah		21	54	15	90
Rata-rata		11	27	7	45
Persentase		24%	60%	16%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Keandalan (*Reliability*) dalam item penilaian Prosedur mudah dipahami, responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) sebanyak 10 responden atau 21% dengan alasan, Waktu penyelesaian Pelayanan Pengurusan E-Ktp ditetapkan selama 14 hari kerja. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 26 responden atau 58% dengan alasan, ketetapan Waktu penyelesaian Pelayanan Pengurusan E-Ktp ditetapkan selama 14 hari kerja akan tetapi pada kenyataannya sampai dengan satu bulan malah lebih dengan alasan penyusunan berkas. Selanjutnya responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20 % dengan alasan, Waktu penyelesaian Pelayanan Pengurusan E-Ktp ditetapkan selama 14 hari kerja namun mencapai satu bulan dan lebih satu bulan sehingga pemohon harus menunggu lama.

Kemudian untuk item penilaian Kemampuan pegawai yang mana responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) yang menyatakan baik berjumlah 11 responden atau 24% dengan alasan, Kemampuan pegawai sudah melakukan pelayanan terhadap masyarakat dengan maksimal. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 28 responden atau 62% dengan alasan, Kemampuan pegawai didalam memberikan Pelayanan Pengurusan E-Ktp Pemberian sudah terlaksana akan tetapi pegawai belum secara menyeluruh dapat melayani pemohon hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai pengurus E-Ktp didalam memberikan pelayanan sehingga pemberian pelayanan cenderung lama dan harus menunggu. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 6 responden atau 13% dengan alasan, diketahui Kemampuan pegawai dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum optimal dimana pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat pemohon hal ini diakibatkan kurangnya jumlah pegawai pengurus E-Ktp sehingga pencapaian pelayanan masih lamban.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Keandalan (*Reliability*) di Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 27 atau 60% dengan alasan, diketahui pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp masih belum tepatnya waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 14 hari melainkan sampai dengan satu bulan atau lebih dan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum didukung oleh

kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai pengurus E-Ktp yang memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan maksimal. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Waktu penyelesaian dokumen, Kemampuan pegawai.

Berikut hasil wawancara dengan Camat Bantan Kabupaten Bengkalis Bapak Ronald dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini Pelayanan Pengurusan E-Ktp sudah berdasarkan standar pelayanan prosedur dimana penyelesaian pelayanan yang kami berikan selama 14 hari kerja, memang benar terkadang kepengurusannya masih lama hal ini dikarenakan berkas yang terkadang kurang dari masyarakat sehingga menunggu lama dan kalau masalah pegawai kami memang benar belum bekerja dengan maksimal dikarenakan jumlah pegawai pengurus E-Ktp yang masih kurang dikarenakan harus melayani pengurusan yang laianya sehingga masih ada keterlambatan didalam pengurusan penyelesaian Pelayanan Pengurusan E-Ktp...”

Berikut hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon e-KTP Bapak Iswandi dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 12 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini kehandalan pegawai belum maksimal dimana ketentuan penyelesaian e-KTP selama 2 minggu namun sampai dengan berbulan sehingga pemohon e-KTP harus lama menunggu penyelesaian dan kemampuan pegawai dinilai masih belum maksimal dimana kurangnya jumlah pegawai dalam pelayanan e-KTP dikarenakan banyaknya pelayanan bidang lainnya sehingga memperlama kerja para pegawai....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis cukup baik dimana diketahui pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp masih

belum tepatnya waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 14 hari melainkan sampai dengan satu bulan atau lebih dan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum didukung oleh kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai pengurus E-Ktp yang memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan maksimal. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Waktu penyelesaian dokumen, Kemampuan pegawai.. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dalam katagori cukup baik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Dengan pengertian Ketanggapan (*Responsiveness*) maka dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

- a. Tanggap terhadap keluhan masyarakat.
- b. Prosedur tidak berbeli-belit.

Tabel V.6. Jawaban Responden Mengenai Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) Berdasarkan Kualitas Pelayanan

**Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan
Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).**

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tanggap terhadap keluhan masyarakat.	7 (15%)	29 (65%)	9 (20%)	45
2	Prosedur tidak berbeli-belit.	8 (17%)	28 (61%)	9 (20%)	45
Jumlah		15	57	18	90
Rata-rata		8	28	9	45
Persentase		18%	62%	20%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam item penilaian Penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu, responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) sebanyak 7 responden atau 15% dengan alasan, Tanggap terhadap keluhan masyarakat sudah dilakukan pegawai terhadap pemohon Pelayanan Pengurusan E-Ktp. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 29 responden atau 65% dengan alasan, pegawai Tanggap terhadap keluhan masyarakat akan tetapi belum semua pemohon ditanggapi apa yang menjadi keluhannya yang seharusnya pegawai dapat mengarahkan pemohon sampai dengan selesai. Selanjutnya responden yang menjawab kurang baik berjumlah 9 responden atau 20% dengan alasan, pegawai belum tanggap terhadap pemohon secara menyeluruh terkait keluhannya didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp sehingga pemohon masih banyak kebingungan.

Kemudian untuk item penilaian Prosedur tidak berbeli-belit yang mana responden penelitian Pelayanan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten)

Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) yang menyatakan baik berjumlah 8 responden atau 17% dengan alasan, Prosedur yang diberikan badan kantor Camat Bantan sudah berdasarkan ketetapan peraturan sehingga tidak berbelit-belit. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 28 responden atau 61% dengan alasan, Prosedur Pelayanan Pengurusan E-Ktp tidak berbelit-belit sesuai dengan peraturan yang ditetapkan akan tetapi prosedur yang diberikan masih membingungkan masyarakat pemohon sehingga terkesan berbelit-belit hal ini dikarenakan pegawai belum mengarahkan pemohon secara luas didalam pengarahannya prosedur kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp. Selanjutnya responden yang menyatakan cukup terlaksana sebanyak 9 responden atau 20 % dengan alasan, diketahui masih banyak prosedur yang diberikan didalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum tepat sasaran dan berbelit-belit hal ini dikarenakan pegawai belum mengarahkan pemohon secara luas terkait prosedur kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Keandalan (*Reliability*) di Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis dalam kategori cukup baik, dengan nilai responden 28 atau 62% dengan alasan, diketahui bahwa pelayanan kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp masih membingungkan masyarakat terutama terkait prosedur yang harus dilengkapi masyarakat hal ini dikarenakan pegawai belum mengarahkan pemohon sampai dengan selesai sehingga banyak masyarakat pemohon masih bingung, dan terlihat pegawai belum tanggap secara luas terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat didalam kepengurusan

Pelayanan Pengurusan E-Ktp sehingga masyarakat mengalami kesulitan didalam kepengurusannya. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Tanggap terhadap keluhan masyarakat, Prosedur tidak berbelit-belit.

Berikut hasil wawancara dengan Camat Bantan Kabupaten Bengkalis Bapak Ronald dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Pelayanan Pengurusan E-Ktp yang kami berikan terhadap masyarakat pemohon sudah memberikan yang terbaik apabila ada pemohon yang bingung kami mengarahkan terutama didalam prosedur Pelayanan Pengurusan E-Ktp memang agak susah ya dikarenakan banyak berkas yang harus dilengkapi, memang belum semua kami dapat menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dikarenakan kami harus melaksanakan pelayanan lainnya, namun kami tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan pelayanan terhadap apa yang menjadi keluhan masyarakat...”

Berikut hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon e-KTP Bapak Iswandi dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 12 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini tanggapan pegawai atas keluhan masyarakat belum direspon dimana pegawai belum memberikan arahan terkait keluhan pemohon e-KTP misalnya terkait prosedur dan persyaratan pegawai hanya memberikan arahan dan tidak mau secara detail dengan alasan banyak kerjaan lain dan sehingga masyarakat sebagian masih merasa bingung....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis cukup baik dimana diketahui pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp masih membingungkan masyarakat terutama terkait prosedur yang harus dilengkapi masyarakat hal ini dikarenakan pegawai belum mengarahkan pemohon sampai

dengan selesai sehingga banyak masyarakat pemohon masih bingung, dan terlihat pegawai belum tanggap secara luas terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp sehingga masyarakat mengalami kesulitan didalam kepengurusannya. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dalam katagori cukup baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dengan pengertian Jaminan (*Assurance*) maka dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

- a. Keramahan pegawai.
- b. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tabel V.7. Jawaban Responden Mengenai Indikator Jaminan (*Assurance*) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	

1	Keramahan pegawai.	10 (22%)	26 (58%)	9 (20%)	45
2	Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.	11 (24%)	25 (54%)	9 (20%)	45
Jumlah		21	51	18	90
Rata-rata		11	26	9	45
Persentase		24%	57%	20%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Jaminan (Assurance) dalam item penilaian Keramahan pegawai, yang mana responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, Keramahan pegawai sudah dilakukan dengan tujuan agar pemohon pengurusan E-Ktp merasa puas dari pelayanan yang diberikan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 26 responden atau 58% dengan alasan, Keramahan pegawai dalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp sudah terlaksana akan tetapi pegawai belum secara menyeluruh ramah didalam memberikan pelayanan sehingga masih didapati pemohon yang merasakan ketidak nyamanan didalam pelayana yang diberikan. Selanjutnya responden yang menjawab kurang baik berjumlah 9 responden atau 20% dengan alasan, diketahui Keramahan pegawai terhadap pemohon Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum dirasakan masyarakat pemohon secara menyeluruh.

Kemudian untuk item penilaian Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan yang mana responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) yang menyatakan baik berjumlah 11 responden atau 24% dengan alasan,

Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan dengan tujuan pemohon merasakan kenyamanan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 25 responden atau 54% dengan alasan, Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana akan tetapi belum semua pegawai memberikan keramahan terhadap pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp. Selanjutnya responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20% dengan alasan, Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum semua pegawai memberikan keramahan bagi setiap pemohon sehingga pemohon belum menerima kenyamanan didalam pengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp .

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Keandalan (*Reliability*) di Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 26 atau 57% dengan alasan, diketahui bahwa kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan yang kurang baik. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Keramahan pegawai, Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Camat Bantan Kabupaten Bengkalis Bapak Ronald dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini kami sudah menerapkan Pelayanan Pengurusan E-Ktp dengan ramah dan sopan terhadap masyarakat pemohon dengan tujuan

memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat pemohon, memang benar ada pemohon yang merasakan ketidak nyamanan akan tetapi hal ini dikarenakan banyaknya tugas pegawai harus melayani kepengurusan lainnya sehingga memberikan kesan yang cuek terhadap pemohon, namun tidak semuanya kok, dan kami sejauh ini selalu berusaha agar masyarakat merasakan nyaman didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp yang kami berikan...”

Berikut hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon e-KTP Bapak Iswandi dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 12 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini dalam pelayanan Paten terkait pengurusan e-KTP masih banyak pegawai yang belum memberikan rasa hormat bagi masyarakat pemohon e-KTP melainkan cuek saja dan belum adanya keramahan dalam memberikan salam atau sapaan terkait pengurusan sehingga masyarakat pemohon e-KTP tidak nyaman dan khawatir mau bertanya terkait pelayanan yang disediakan.....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis cukup baik dimana diketahui kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan yang kurang baik. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Keramahan pegawai, Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dalam katagori cukup baik.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dengan pengertian Empati (*Empathy*) maka dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

- a. Sikap prihatin pegawai dalam melayani.
- b. Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.

Tabel V.8. Jawaban Responden Mengenai Indikator Empati (*Empathy*) Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp).

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sikap prihatin pegawai dalam melayani.	17 (37%)	21 (47%)	7 (15%)	45
2	Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.	7 (16%)	25 (54%)	13 (28%)	45
Jumlah		24	46	20	95
Rata-rata		12	23	10	45
Persentase		27%	51%	22%	100 %

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Empati (*Empathy*) dalam item penilaian Sikap prihatin pegawai dalam melayani yang mana responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di

Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) yang menyatakan baik sebanyak 17 responden atau 37% dengan alasan, Sikap prihatin pegawai dalam melayani sudah diterapkan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 21 responden atau 47% dengan alasan, Sikap prihatin pegawai dalam melayani sudah diterapkan akan tetapi belum semua pegawai menerapkan sikap perhatian melainkan hanya apabila pemohon sudah mengalami kesulihat dan kebigungan barulah pegawai memberikan perhatian akan upaya yang harus dilakukan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 7 responden atau 21% dengan alasan, diketahui Sikap prihatin pegawai dalam melayani Pelayanan Pengurusan E-Ktp terlihat pegawai belum semua menerapkan sikap perhatian sehingga pemohon belum merasakan pelayanan dengan baik oleh Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.

Kemudian untuk item penilaian Bertindak adil dalam memberikan pelayanan yang mana responden penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) yang menyatakan baik berjumlah 11 responden atau 24% dengan alasan, pegawai bertindak adil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan satandar pelayanan yang ditetapkan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 25 responden atau 54% dengan alasan, pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan akan tetapi kenyataannya masih adanya sifat pegawai memberikan pelayanan terutama terhadap orang yang dikenal atau orang terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan tanpa adanya perbedaan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik

sebanyak 13 responden atau 28% dengan alasan, diketahui pelayanan kantor Camat Bantan belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan secara merata.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Keandalan (*Reliability*) di Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 23 atau 51% dengan alasan, diketahui pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp Sudha ditetrapkannya sikap perhatian oleh pegawai dan bertindak adil akan tetapi kenyataannya pegawai belum perhatian terhadap ppemohon pengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat cuek sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon dan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal dan orang terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan kesamarataan. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Sikap prihatin pegawai dalam melayani, Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Camat Bantan Kabupaten Bengkalis Bapak Ronald dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini kantor Camat Bantan sudah menerapkan pelayanan yang memberikan perhatian terhadap pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp dengan maksimal, memang masih ada pegawai yang terkesan cuek didalam pelayanan yang diberikan tetapi saya sebagai atasan akan menegor setiap pegawai yang memberikan pelayanan tidak baik, dan pegawai yang mengutamakan pelayanan terhadap orang terdekat saya

memberikan sanksi tegas, dan sejauh ini kami selalu berusaha memberikan pelayanan kenyamanan bagimasyarakat pemohon secara menyeluruh.

...”

Berikut hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon e-KTP Bapak Iswandi dalam Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis tanggal 12 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini empati pegawai dalam pelayanan e-KTP terhadap pemohon e-KTP belum terlihat respon dan perhatian hal ini terlihat pegawai hanya cuek saja apabila tidak ditanya dan pelayanan yang diberikan lebih cepat direspon apabila kenal dengan yang akan dilayani sehingga menimbulkan pertanyaan bagi pemohon lainnya.....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis cukup baik dimana diketahui pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp sudah ditetrapkannya sikap perhatian oleh pegawai dan bertindak adil akan tetapi kenyataannya pegawai belum perhatian terhadap pemohon pengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat cuek sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon dan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal dan orang terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan kesamarataan. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Sikap prihatin pegawai dalam melayani, Bertindak adil dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dalam katagori cukup baik.

Untuk mengetahui semua jawaban dari responden penelitian yang mana bertujuan untuk mengetahui jawaban dan tanggapan dari responden penelitian maka dibuatlah rekapitulasi jawaban responden penelitian yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.9. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Terlak sana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	11 (24%)	24 (53%)	10 (22%)	45
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	11 (24%)	27 (60%)	7 (16%)	45
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	8 (18%)	28 (62%)	9 (20%)	45
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	11 (24%)	25 (56%)	9 (20%)	45
5	Empati (<i>Empathy</i>)	12 (27%)	23 (51%)	10 (22%)	45
Jumlah		53	127	45	225
Rata-rata		10	26	9	45
Persentase		22%	58%	20%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel rekapitulasi di atas terlihat bahwa responden Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dalam indikator Bukti Langsung (*Tangibles*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp), yang menjawab terlaksana 11 atau 24%, Selanjutnya untuk jawaban cukup terlaksana 24 atau 53%, dan responden yang menjawab kurang terlaksana sebanyak 10 atau 22%.

Untuk indikator kedua indikator Keandalan (*Reliability*) yang menjawab baik 11 atau 24%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 27 atau 60%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 7 atau 16%.

Untuk indikator ketiga Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam responden Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp), yang menjawab terlaksana 8 atau 18%, Selanjutnya untuk jawaban cukup terlaksana 28 atau 62%, dan responden yang menjawab kurang terlaksana sebanyak 9 atau 20%.

Untuk indikator keempat yaitu Jaminan (*Assurance*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp), yang menjawab terlaksana 11 atau 24%, Selanjutnya untuk jawaban cukup terlaksana 25 atau 56%, dan responden yang menjawab kurang terlaksana sebanyak 9 atau 20%.

Untuk indikator kelima yaitu Empati (*Empathy*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp), yang menjawab terlaksana 12 atau 27%, Selanjutnya untuk jawaban cukup terlaksana 23 atau 51%, dan responden yang menjawab kurang terlaksana sebanyak 10 atau 22%.

Secara keseluruhan dari tabel diatas terlihat bahwa untuk responden yang menjawab baik dengan rata-rata 10 orang atau persentase 22%, selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 26 orang atau persentase 58%, selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik 9 orang atau 20%, sehingga dari tabel tersebut dapat dijelaskan Kualitas Pelayanan Administrasi

Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dinyatakan cukup baik, yang didapatkan dari keseluruhan jawaban responden yang menjawab dengan rata-rata 26 atau persentase 58%, dengan melihat pengukuran yang telah penulis tentukan sebelumnya yaitu dalam rentang antara 34%-66% maka Pelayanan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dalam katagori cukup baik.

Cukup baik memiliki arti bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) telah memberikan dampak terhadap penyelesaian pelayanan terhadap bagi pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp namun masi ditemuinya permasalahan terkait pencapaian penyelesaian pelayanan yaitu sarana prasarana yang memadai terutama loket penerima layanan dimana mesih memberikan pelayanan kesamarataan didalam satu loket sehingga memberikan keterlambatan didalam pelayanan secara khusus, yang seharusnya menyediakan loket secara khusus terkait pelayanan kepengurusan E-Ktp, jumlah pegawai pengurus E-Ktp yang asih kurang sehingga pegawai terlihat lamban didalam pemberian dan penyelesaian pelayanan bagi masyarakat pemohon Pelayanan Pengurusan E-Ktp, belum secara menyeluruh pelayanan penyelesaian Pelayanan Pengurusan E-Ktp sampai dengan selesai dapat diselesaikan dengan tepat waktu selama 14 hari kerja melainkan sampai dengan sebulan dan lebih sehingga pemohon harus menunggu lama, dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan

E-Ktp sehingga masih ditemuinya sebagai pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp kebingungan yang seharusnya pegawai secara khusus dapat memberikan pelayanan didalam memberikan pengarahan dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dan nyaman dirasakan masyarakat.

C. Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp)

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp), meliputi :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum optimal dimana sarana prasaran kependukungn pelayanan didalam loket pelayanan masih kurang tersedia sesuai dengan bagian pelayanan yang akan dilayani sehingga loket yang ada secara meneyeluruh melayani kepengurusan lainnya sehingga pencapaian waktu pelayanan yang dlaksanakan tidak tercapai dengan maksimal.

2. Keandalan (*Reliability*)

Diketahui pelayanan kepegurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp masih belum tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 14 hari melainkan sampai dengan satu bulan atau lebih dan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum didukung oleh kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai pengurus E-Ktp yang memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan maksimal,

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Diketahui pelayanan kepeguruan Pelayanan Pengurusan E-Ktp masih membingungkan masyarakat terutama terkait prosedur yang harus dilengkapi masyarakat hal ini dikarenakan pegawai belum mengarahkan pemohon sampai dengan selesai sehingga banyak masyarakat pemohon masih bingung, dan terlihat pegawai belum tanggap secara luas terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Diketahui kepeguruan Pelayanan Pengurusan E-Ktp belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan yang kurang baik.

5. Empati (*Empathy*)

Diketahui pegawai belum memberikan perhatian terhadap pemohon pengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat cuek sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon dan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal dan orang terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan kesamarataan.

BAB VI

P E N U T U P

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) dilihat dari *pertama bukti langsung (tangibles)*, *kedua keandalan (reliability)*, *ketiga ketanggapan (responsiveness)*, *keempat jaminan (assurance)*, dan *kelima empati (empathy)* sehingga dapat dikategorikan cukup baik.
2. Sementara hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-Ktp) bahwa sarana prasarana yang memadai terutama loket penerima layanan dimana masih memberikan pelayanan kesamarataan didalam satu loket sehingga memberikan keterlambatan didalam pelayanan secara khusus, yang seharusnya menyediakan loket secara khusus terkait pelayanan pengurus E-Ktp, jumlah pegawai pengurus E-Ktp yang masih kurang sehingga pegawai terlihat lamban didalam pemberian dan penyelesaian pelayanan bagi masyarakat pemohon Pelayanan Pengurusan E-Ktp, belum secara menyeluruh pelayanan penyelesaian Pelayanan Pengurusan E-Ktp dapat diselesaikan dengan tepat waktu selama 14 hari kerja melainkan sampai dengan sebulan dan lebih sehingga pemohon harus menunggu lama, dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp sehingga masih ditemuinya

sebagian pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp kebingunan yang seharusnya pegawai secara khusus dapat memberikan pelayanan didalam memberikan pengarahannya dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dan nyaman dirasakan masyarakat.

B. Saran

1. Sebaiknya Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis menyediakan sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan loket khusus bagi pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp
2. Hendaknya Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis menambah jumlah pegawai pengurus E-Ktp didalam memberikan pelayanan agar penanganan pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal didalam pencapaiannya.
3. Hendaknya pegawai Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan masyarakat sehingga masyarakat memahami akan prosedur dan persyaratan didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp.
4. Hendaknya pegawai Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis memberikan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp sehingga memberikan rasa kenyamanan terhadap masyarakat pemohon kepengurusan Pelayanan Pengurusan E-Ktp.
5. Sebaiknya Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis menerapkan standar operasional prosedur didalam kepengurusan Pelayanan Pengurusan

E-Ktp terutama didalam penyelesaiannya selama 14 hari kerja namun kenyataannya sampai dengan satau bulan atau lebih



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Anwar, Khairul. 2011. *Ekonomi-Politik Formulasi Kebijakan Dalam Konteks yang Berubah*. Pekanbaru:Alaf Riau.
- David Osborne, 2004. Peter Plastrik. *Lima Strategi Menuju Pemerintah Wirausaha*, Jakarta, Terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Budiarjo, Meriam. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta. Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Kansil, CST, dan Cristine. 2008. *Sitem Pemerintah Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kelima, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Ndrah, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ndrah, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi I dan II*. Jakarta. Rineka Cipta.Pembangunan.
- Nugroho D, Riant, 2003, *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rasyid, M. Ryass. 1997. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etikadan Kepemimpinan*. Jakarta. Yasrif Watampone.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela. 2010, *Kualitas Pelayan Publik*, PT bumi Aksara, Jakarta.

- Sitorus Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Situmorang, Victor M. 1993. *Hukum Administrasi pemerintahan di Daerah*. Jakarta.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Perss. Bandung
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Syafiie, Inu Kencana, dkk. 2004. *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka cipta. Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama.
- Syafhendri. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262. 2008.
- Tangkilisan, Hesel Nogi 2003. *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*. Yogyakarta, Lukman Offset.
- Nawawi, Zaidan, 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Wahab, Solihin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winardi, 2010, *Asas-asas Manajemen*. Gramedia; Bandung.

B. Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

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

Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau