

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

**PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN PADA PENGURUSAN SURAT IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KANTOR
CAMAT MARPOYAN DAMAI
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

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

Oleh :

SARINAH
NPM : 167311757

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Sarinah
NPM : 167310757
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

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

Pekanbaru, 09 Agustus 2021

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing


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


Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

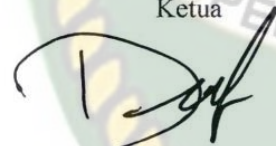
Nama : Sarinah
NPM : 167310757
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

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

Pekanbaru, 09 Agustus 2021

Ketua

Sekretaris



Dita Fisidian Adni, S.IP., M.IP



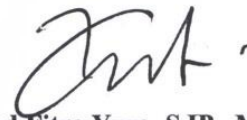
Syaprianto, S.Sos., M.IP

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Indra Safri., S.Sos., M.Si

Anggota



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

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1113/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 : Sarinah
N P M : 167310757
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

Struktur Tim :

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Syaprianto, S.Sos., M.IP. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si. | 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 : 28 Juli 2021
Dekan,

Dr. Sahriul Akmal Latif, M.Si.

Salinan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

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: 117 /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 28 Juli 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 29 Juli 2021 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Sarinah
NPM : 167310757
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

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

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dita Fisdian Adni,S.IP., M.IP	Ketua	1.
2.	Syaprianto, S.Sos, M.IP	Sekretaris	2.
3.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Anggota	3.
4.	Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen	4.

Pekanbaru, 29 Juli 2021
An. Dekan

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



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sarinah
NPM : 167310757
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 09 Agustus 2021

Ketua



Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

An. Tim Penguji

Sekretaris



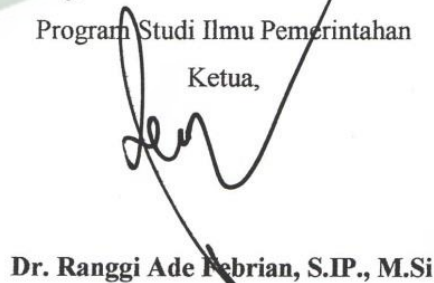
Syaprianto, S.Sos., M.IP

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I




Indra Safri., S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau SI pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempumaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Safrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak-bapak, Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Bapak Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru beserta pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
8. Ayahanda Munih dan Ibunda Murniati serta abangku Kepri dan Irwan Efendi tersayang atas curahan kasih sayang, untaian doa serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi

bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.

9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon saraoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis Ttd.

Sarinah

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTARTABEL.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	16
A. Studi Kepustakaan.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	45
C. Kerangka Pikir.....	47
D. Konsep Operasional	48
E. Operasional Variabel.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Tipe Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Teknik Penarikan Sampel.....	52
D. Jenis dan Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	53
G. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	55

BAB IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	56
	A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	56
	B. Gambaran Umum Kecamatan Marpoyan Damai	61
	C. Stuktur Organisasi Kecamatan Marpoyan Damai.....	64
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
	A. Identitas Informan	84
	B. Hasil Penelitian Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	86
	C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	104
	D. Pembahasan	108
BAB VI	PENUTUP	110
	A. Kesimpulan.....	110
	B. Saran	110
DAFTAR KEPUSTAKAAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1. Standar Operasional Pelayanan PATEN Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	6
I.2. Jenis Pelayanan yang ada di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	11
I.3. Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Perizinan Tahun 2018-2020.....	12
II.1 Penelitian Terdahulu	45
II.2 Konsep Operasional Variabel Penelitian Tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	49
III.1 Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru	52
III.2 Jadwal waktu penelitian tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	55
V.1 Jumlah Keseluruhan Informan Berdasarkan Umur	85
V.2 Jumlah Keseluruhan Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	85

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian seminar skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarinah
NPM : 167310757
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, Juni 2021
Pelaku Pernyataan,



Sarinah

**PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
PADA PENGURUSAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI KANTOR CAMAT MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Oleh

Sarinah

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dikelola oleh 8 orang, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Tetapi setelah peneliti melakukan pengamatan dilapangan, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan dan juga di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pengurusan surat izin mendirikan bangunan di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru belum optimal dilakukan. Hal ini dapat diketahui dari masyarakat belum merata menerima kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak Kantor Camat terkait dengan adanya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang akan membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Marpoyan Damai. Adapun faktor-faktor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru diantaranya yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian di bidang informasi teknologi dalam komputer dan masih terbatasnya sarana prasarana kantor seperti kekurangan mesin fotocopy dan komputer.

Kata Kunci : Penerapan, Pelayanan, Administrasi Terpadu

IMPLEMENTATION OF INTEGRATED DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE MANAGEMENT OF LICENSE TO ESTABLISH A BUILDING (IMB) AT THE OFFICE OF THE CAMAT MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU

ABSTRACT

By

Sarinah

Public services can be categorized as effective if the community gets the convenience of services with short, fast, precise and satisfying procedures. Good service to the community must be supported by employees who are reliable, competent, able to understand and able to carry out their main duties and functions in accordance with the areas of responsibility assigned to them. People certainly want to get good quality service from the government. For Integrated District Administration Services in Marpoyan Damai District, Pekanbaru City, it is managed by 8 people, who are expected to provide good service to the community. But after the researchers made observations in the field, there were several problems encountered in the service section and also at the Marpoyan Damai District Office. The purpose of this study was to determine the application of District Integrated Administrative Services in obtaining building permits at the Marpoyan Damai Sub-district Office of Pekanbaru City and to determine the inhibiting factors in its implementation. The research method used is a qualitative method with data collection through interviews, observations and documentation. Based on the results of the study, it is known that the application of the District Integrated Administration Service in the Management of Building Permits at the Marpoyan Damai Sub-District Office of Pekanbaru City has not been optimally carried out. This can be seen from the community that has not evenly received the clarity of information submitted by the Camat Office related to the implementation of the District Integrated Administrative Service which will help facilitate the community in carrying out services in Marpoyan Damai District. The inhibiting factors for the Implementation of Integrated Administrative Services in the District of Marpoyan Damai, Pekanbaru City, among others, are the inhibiting factors, namely the lack of personnel resources who have expertise in the field of information technology in computers and the limited office infrastructure such as a shortage of photocopiers and computers.

Keywords: Implementation, Service, Integrated Administration

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan Undang-Undang 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Untuk mencapai tujuan Negara tersebut di susunlah pemerintahan secara bertingkat mulai dari pusat sampai ke daerah. Hal ini sejalan dengan isi Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

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.

Perbaikan kinerja pelayanan birokrasi akan dapat memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan oleh pemerintah agar segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Pelayanan birokrasi publik Indonesia dari studi dan observasi tidak banyak mengalami perbaikan, bahkan cenderung menjadi semakin buruk. Akibatnya pemerintah mengalami kesulitan untuk menarik investasi (Ndraha 2005; 36). Hal ini dapat menurunkan investasi di Indonesia, karena dapat diketahui bahwa organisasi birokrasi menjadi bidang masalah dalam menghambat tingkat investasi itu.

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.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mempercepat penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka untuk itu dikeluarkan pula Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan, warga dapat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel.

PATEN merupakan pelayanan administrasi yang telah memindahkan pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan dari yang semula bertumpu pada kepala seksi, menjadi pada loket atau meja khusus pelayanan yang akuntabel dan transparan. Sehingga, pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan mudah, karena prosedur dan biayanya jelas dan tepat waktu.

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.

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.

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.

Kebijakan Paten di Kota Pekanbaru pertama kalinya di *launching* pada tanggal 16 Januari 2012 di Kecamatan Marpoyan Damai. Pemerintah Kota Pekanbaru menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan Paten di Provinsi Riau. Keterlibatan Kota Pekanbaru dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam organisasi pemerintahan di Kota Pekanbaru. Keterlibatan Kota Pekanbaru untuk melaksanakan Paten ini merupakan bagian dari visi dan misi Kota Pekanbaru yang ingin mewujudkan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat 5egara5tive yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar operasional pelayanan PATEN, meliputi:

Tabel 1.1. Standar Operasional Pelayanan PATEN Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

No.	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1.	Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Marpoyan Damai	Kantor Camat Marpoyan Damai memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dibedakan dalam dua jenis pelayanan yaitu pelayanan di bidang perizinan dengan contohnya perizinan usaha dan pelayanan di bidang non perizinan dengan contohnya yaitu pengurusan pembuatan surat keterangan tanah.
2.	Persyaratan Pelayanan Di Kantor Camat Marpoyan Damai	Kantor Camat Marpoyan Damai tidak akan mengeluarkan surat yang dibutuhkan oleh masyarakat apabila syarat yang diminta belum lengkap. Hal ini bertujuan agar tidak timbul masalah dikemudian hari yang dapat merugikan masyarakat ataupun aparat Kecamatan Marpoyan Damai. Syarat yang diminta oleh Kantor Camat Marpoyan Damai sebenarnya mudah tergantung masyarakat itu sendiri mau melengkapinya atau tidak.
3.	Proses/Prosedur Pelayanan Di Kantor Camat Marpoyan Damai	Kantor Camat Marpoyan Damai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menetapkan prosedur. Adapun prosesnya adalah masyarakat yang hendak menerima pelayanan bertemu dengan petugas informasi untuk diberitahu dan diingatkan syarat-syarat yang harus dilengkapi, selanjutnya masyarakat bertemu dengan petugas penerima berkas untuk dicek kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi, berkas yang telah diterima oleh petugas penerima berkas diberikan kepada kepala seksi pelayanan untuk divalidasi, setelah divalidasi berkas diberikan kepada petugas komputer untuk dibutkkan surat sebagai dokumen pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, dari petugas komputer berkas yang telah dibuat diserahkan kepada kepala seksi pelayanan untuk dibawa ke sekretaris kecamatan dan camat untuk mendapat persetujuan dalam bentuk tanda tangan, berkas yang telah selesai mendapat tanda tangan sekretaris

		kecamatan atau camat diserahkan kepala seksi pelayanan kepada petugas penerima berkas untuk dicatat dalam daftar surat keluar dan selanjutnya diserahkan kepada masyarakat, syarat-syarat yang telah diserahkan masyarakat diarsipkan oleh petugas penerima berkas.
4.	Pejabat Yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Marpoyan Damai	Kantor Camat Marpoyan Damai telah memiliki para aparatur sipil 7egara yang memiliki tugas yang berbeda sesuai dengan jabatannya. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu pejabat penyelenggara pelayanan dan pelaksana teknis pelayanan, sedangkan pejabat yang bertanggung jawab adalah Camat Marpoyan Damai.
5.	Waktu Pelayanan Di Kantor Camat Marpoyan Damai	Ada beberapa dokumen yang terlambat dalam penyelesaiannya. Keterlambatan ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga teknis sekaligus jumlah perlengkapan yang tersedia. Untuk mengantisipasi agar masyarakat tidak kecewa sudah datang ke Kantor Camat Marpoyan Damai akan tetapi dokumen yang diurus belum selesai maka masyarakat diminta untuk meninggalkan nomor kontak yang dapat dihubungi apabila dokumen sudah selesai dan dapat diambil.
6.	Biaya Pelayanan Di Kantor Camat Marpoyan Damai	Bahwasannya setiap masyarakat yang menerima pelayanan tidak dikenakan biaya, akan tetapi ada pelayanan perizinan tertentu yang dikenakan biaya yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Hal ini dimaksudkan agar menjadi motivasi bagi masyarakat untuk segera mengurus dokumen yang penting baik untuk pribadinya maupun keluarganya.

Sumber : Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Berdasarkan pasal 222 dalam Undang-undang Dasar No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan

bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah. Bupati/wali kota wajib mengangkat camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengangkatan camat yang tidak sesuai dengan ketentuan dibatalkan keputusan pengangkatannya oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat. Adapun tugas camat antara lain :

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

Sebagai perangkat daerah, Camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota. Pengaturan penyelenggaraan Kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah. Sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Selain itu Kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan.

Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah

Kabupaten/Kota. Pertanggungjawaban Camat kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah adalah pertanggungjawaban administratif. Pengertian melalui bukan berarti Camat merupakan bawahan langsung Sekretaris Daerah, karena secara struktural Camat berada langsung di bawah Bupati/Walikota

Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan), karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah Kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah Kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundangundangan, pembinaan penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan Desa/Kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah Kecamatan. Oleh karena itu, kedudukan Camat berbeda dengan kepala instansi pemerintahan lainnya di Kecamatan, karena penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya di Kecamatan harus berada dalam koordinasi Camat.

Selain itu tugas pemerintahan Kecamatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 seperti yang dijelaskan dalam pasal 101 adalah :

- a. Membina penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan
- b. Membina kehidupan masyarakat Kecamatan
- c. Membina perekonomian Kecamatan
- d. Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat Kecamatan
- e. Mendamaikan perselisihan masyarakat di Kecamatan

Selanjutnya tugas-tugas pemerintah Kecamatan tersebut diuraikan dalam pelaksanaan sejumlah fungsi Camat yaitu :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Untuk efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan akan dapat dicapai apabila ada keseimbangan antara beban dan tugas yang dijalankan dengan wadah berupa struktur organisasi yang diisi oleh jumlah dan kualitas pegawai yang tepat, anggaran yang memadai serta rentang kendali keluar yang optimal (jumlah Desa/Kelurahan bawahan yang terjangkau). Hal ini juga menjadi salah satu dasar untuk melakukan pembentukan Kecamatan dengan tujuan untuk memperpendek rentang kendali penyelenggaraan pemerintah Kecamatan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pemerintah Kota Pekanbaru menyediakan beberapa pelayanan kepada masyarakatnya. Adapun dari semua jenis pelayanan yang diberikan Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan yang ada di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

NO	JENIS PELAYANAN	KETERANGAN
(1)	(2)	(3)
1	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	PERIZINAN
2	Surat Izin Usaha Mikro Kecil	PERIZINAN
3	Surat Izin Keramaian	PERIZINAN
4	Surat Pernyataan Ganti Kerugian (SPGK)	NON PERIZINAN
5	Surat Keterangan Ahli Waris	NON PERIZINAN
6	Surat Keterangan Pindah	NON PERIZINAN
7	Surat Keterangan Tanggungan Keluarga	NON PERIZINAN
8	Surat Rekomendasi Usaha Perdagangan / Tanda Daftar Perusahaan (SIUP/TDP)	NON PERIZINAN
9	Surat Rekomendasi Izin Pariwisata	NON PERIZINAN
10	Surat Rekomendasi Reklame dan Reklame Insidentil	NON PERIZINAN
11	Surat Rekomendasi Izin Keramaian	NON PERIZINAN
12	Surat Keterangan Tidak Mampu	NON PERIZINAN
13	Surat Keterangan Subsidi Listrik (900 watt)	NON PERIZINAN
14	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	NON PERIZINAN
15	Surat Rekomendasi Penelitian dan Riset	NON PERIZINAN
16	Surat Rekomendasi Organisasi Masyarakat	NON PERIZINAN
17	Surat Rekomendasi Sekolah / Penegrian Sekolah	NON PERIZINAN
18	Proposal Bantuan Sosial	NON PERIZINAN
19	Surat Keterangan Bukan Pegawai Negeri Sipil	NON PERIZINAN
20	Legalisir	NON PERIZINAN
21	Surat Izin Rekomendasi IMB diluar Wewenang	NON PERIZINAN

Sumber : Kantor Kecamatan Marpoyan Damai Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa jenis pelayanan di Kantor Camat dibedakan menjadi pelayanan perizinan sebanyak 3 pelayanan dan pelayanan non perizinan sebanyak 18 pelayanan. Dalam penelitian ini peneliti focus meneliti tentang perizinan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Adapun persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan antara lain :

1. Blangko Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah ditandatangani Lurah
2. Foto Copy Kartu Keluarga

3. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk
4. Foto Copy Surat Tanah (Sertifikat / Akta Tanah)
5. Gambar lokasi dan rencana pembangunan

Masyarakat yang merupakan pelanggan dalam pelayanan publik juga memiliki peran penting dalam tercapainya kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagai masyarakat kita harus mengikuti semua aturan yang telah dibuat oleh pemerintah sehingga tercipta keharmonisan antara kedua belah pihak. Masyarakat juga memiliki harapan yang besar terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang professional dan efektif serta efisien. Sehingga Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab tentang bagaimana memberikan pelayanan publik terbaik yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakannya. Berikut jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai:

Tabel 1.3 Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Perizinan Tahun 2018-2020

No.	Tahun	Jumlah pengurusan IMB
1.	2018	31 berkas
2.	2019	23 berkas
3.	2020	19 berkas

Sumber : Kantor Kecamatan Marpoyan Damai Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat diketahui jumlah masyarakat yang melakukan Pelayanan Perizinan pada tahun 2018 berjumlah 23 orang untuk pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan, 135 orang yang melakukan pelayanan Surat Izin Usaha Mikro Kecil dan 37 orang yang melakukan pelayanan Surat Izin Keramaian.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, pegawai-pegawai tersebut haruslah memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dikelola oleh 8 orang, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Tetapi setelah peneliti melakukan pengamatan dilapangan, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan dan juga di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Beberapa permasalahan yang peneliti temukan di lapangan yaitu :

1. Format Administrasi yang berubah-ubah dari Kecamatan, Kelurahan maupun dari Kabupaten, yang mengakibatkan informasi yang diterima masyarakat tidak sampai dan terkendala dalam mengurus pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai.
2. Berdasarkan observasi diketahui pelayanan yang diterimanya lama, ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas yang melayani masyarakat di

Kantor tersebut. Hingga membuat masyarakat yang lainnya untuk mengantri dan menunggu lebih lama untuk pengurusan dokumennya.

3. Sarana dan prasarana yang ada di pelayanan Paten tersebut terbatas, misalnya sarana computer untuk mengimput data masyarakat hanya ada 1 yang aktif, sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan. Dan membuat warga berdiri untuk menunggu namanya di panggil oleh petugas.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang permasalahan yang sering di hadapapi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dalam pengurusan di kantor camat dengan judul : **“Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu Bagaimana penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui hambatan - hambatan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian ini antara lain :

- a. Sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pemerintahan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pengurusan pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB).
- b. Sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.
- c. Hasil penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan (guna teoritis).

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Pemerintahan

Sebagai kerangka acuan berfikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini penulis akan memaparkan konsep-konsep atau teori-teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan diatas.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik.

Menurut Ndraha (2003:7) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa public dan layanan sipil, dalam hubungan pemerintah, pada sat dibutuhkan oleh bersangkutan. Ilmu pemerintahan mempelajari pemerintahan dari dua sudut yang pertama dari sudut bagaimana seharusnya, dan kedua dari sudut bagaimana senyatanya.

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi didalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok (Ndraha, 1997:6)

Menurut Ndraha, (1997:17) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa public dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan. Selanjutnya Ndraha mengemukakan bahwa pemerintahan dapat digolongkan menjadi dua golongan besar, yaitu pemerintahan konsentratif dan dekonsentratif. Pemerintahan dekonsentratif terbagi atas pemerintahan dalam negeri dan pemerintahan luar negeri. Pemerintahan dalam negeri terbagi atas pemerintahan sentral dan desentral. Pemerintahan sentral dapat diperinci atas pemerintahan umum dan bukan pemerintahan umum. Yang termasuk ke dalam pemerintahan umum adalah pertahanan keamanan, peradilan, luar negeri dan moneter.

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

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintahan adalah gejala yang kompleks dan berkembang setua dunia ini. Ia menjadi bermakna ketika mampu memberi arti seluas-luasnya bagi kemaslahatan banyak orang. Kondisi ini mensyaratkan agar pemerintahan dapat berkembang sebagai cara pengelolaan kehidupan bersama yang bermanfaat dan dapat diterima secara universal melalui distribusi nilai secara wajar dan merata. Dengan pemahaman itu, maka keterlibatan segenap masyarakat sebagai pemetik manfaat dalam segala proses pemerintahan diharapkan mampu melahirkan kesejahteraan yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Tanpa itu, pemerintahan lebih terlihat sebagai segala sebaliknya, yakni dapat menimbulkan dampak buruk dan penderitaan dimana-mana.

Sebagaimana kita ketahui bersama, dalam studi ilmu politik gejala pemerintahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pusran kekuasaan. Bahkan menurut Kuper (2000: 418), istilah *government* (pemerintahan) dan segala bentuk implikasinya merupakan jantung dari studi ilmu politik. Demikian salah satu alasan mengapa ilmu pemerintahan pada umumnya sulit melepaskan diri dari bayang-bayang ilmu politik (Ndraha, 1999:7).

Pemerintahan merupakan gejala yang lebih umum dibandingkan terminologi pemerintah itu sendiri. Pemerintahan menunjukkan kepada aktivitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Ia tidak saja merujuk pada pemerintah itu sendiri, namun berkaitan pula pada aktivitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengarahkan, menegdalikan, mengatur semua hal yang berkaitan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara, pemilik suara (*voters*) maupun para pekerja (*workers*). Jika peran pemerintah sebatas pada otoritas

politik semata guna menjaga ketentraman dan ketertiban umum melalui fungsi eksekutifnya, maka menurut Kuper (2000:417), pemerintah lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum serta pengelolaan sumber daya umum. Dalam konteks itu, menurut Robinson setidaknya terdapat 3 nilai penting yang menjadi sentrum dalam pembicaraan pemerintahan, yaitu; *akuntabilitas*, *legitimasi*, dan *transparansi*. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa besar efektivitas pengaruh dari mereka yang diperintah terhadap orang yang memerintah. Atau dalam bahasa sederhana adalah seberapa besar tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintahnya. Legitimasi menunjukkan pada hak negara untuk menjalankan kekuasaan terhadap warga negaranya serta seberapa jauh kekuasaan tersebut dipandang sah untuk diterapkan. Hal ini berkaitan dengan seberapa wajar dan pantas kekuasaan pemerintah patut dilakukan, mengingat pemerintah adalah produk dan representasi dari masyarakat itu sendiri. Transparansi berhubungan dengan seberapa terbuka negara dalam menciptakan mekanisme untuk menjamin akses umum dalam pengambilan keputusan. Ini berkaitan dengan seberapa besar keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang meyakinkan mereka sebagai bagian dari semua konsekuensi yang akan terjadi (Muhadam Labolo:2010,20)

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga public dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan yang menjalankan pemerintahan di sebut pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997:13) antara lain:

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan

menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selanjutnya Strong dalam Syafie (2005 : 22) mengemukakan maksudnya pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, ke dalam dan luar. Oleh karena itu, pertama, harus mempunyai kekuatan militer, atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua, harus mempunyai kekuatan legislative atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga, harus mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Ilmu pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis. (Nurcholis,2005 : 112)

Pemerintah dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang diberi tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengarahkan segenap upaya masyarakat/penduduk suatu Negara dalam rangka mencapai tujuan Negara yang telah ditetapkan.

2. Konsep Pemerintah Daerah

Perubahan ke 4 (empat) UUD 1945 menyatakan jelas mengenai bentuk dan susunan pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Republik Indonesia. Pasal 18 ayat (1) berbunyi :“ Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap propinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang”.

Sedang Pasal 18 ayat (5) UUD 1945 menyebutkan bahwa:“pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan

pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat”.

Definisi Pemerintahan Daerah di dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut:“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Melihat definisi pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan diatas,maka yang dimaksud pemerintahan daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahAN. Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 adalah :

- a. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.

- c. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, khususnya pemerintahan daerah, sangat bertalian erat dengan beberapa asas dalam pemerintahan suatu negara, yakni sebagai berikut:

1. Asas sentralisasi

Asas sentralisasi adalah sistem pemerintahan dimana sistem pemerintahan di mana segala kekuasaan dipusatkan di pemerintah pusat.

2. Asas desentralisasi

Asas desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia

3. Asas dekonsentrasi

Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah kepada instansi vertical wilayah tertentu.

4. Asas tugas pembantuan

Asas tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa; dari pemerintah provinsi kepada pemerintah kabupaten/kota dan/atau desa; serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk tugas tertentu.

Asas desentralisasi dalam pemerintahan daerah di Indonesia dapat ditanggapi sebagai hubungan hukum keperdataan, dimana terdapat penyerahan sebagian hak dari pemilik hak kepada penerima sebagai hak, dengan obyek tertentu. Pemilik hak pemerintahan adalah di tangan pemerintah, dan hak pemerintahan tersebut diberikan kepada pemerintah daerah, dengan obyek hak berupa kewenangan pemerintah dalam bentuk untuk mengatur urusan pemerintahan, dengan tetap dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ditinjau dari sudut penyelenggaraan pemerintahan, desentralisasi antara lain bertujuan meringankan beban pekerjaan Pemerintah Pusat. Dengan desentralisasi tugas dan pekerjaan dialihkan kepada Daerah. Pemerintah Pusat dengan demikian dapat memusatkan perhatian pada hal-hal yang bersangkutan dengan kepentingan nasional atau Negara secara keseluruhan.

3. Kebijakan Pemerintahan

Untuk memecahkan, mengurangi atau mencegah terjadinya suatu masalah, diperlukan suatu kebijakan yang diformulasikan dengan mempunyai fungsi dan sasaran tertentu, di mana untuk mencapai tujuan dan sasaran dari kebijakan tertentu diperlukan suatu implementasi dari kebijakan itu sendiri yang merupakan proses lebih lanjut dari tahap formulasi kebijakan hal ini sesuai dengan pendapat (Abidin, 2002; 20).

Banyak pakar menyebutkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya

mencakup seluruh masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Menurut Carl Friedman mengatakan bahwa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah tujuan (*goal*), sasaran (*objective*), atau kehendak (*purpose*). (Abidin, 2002;20)

Menurut Ndraha (2003;493-494), kebijakan yaitu pilihan terbaik dalam usaha untuk memproses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pada batas-batas kompetensi aktor atau lembaga yang bersangkutan dan mengikat pertanggung jawaban secara formal, etika, maupun moral serta diarahkan guna menepati pertanggung jawaban aktor pemerintahan dalam lingkungan pemerintahan.

Perbuatan kebijakan merupakan sebuah aktivitas yang diarahkan tujuannya, sebagai yang memiliki ciri tersendiri dari aktivitas fisik dan ekspresif murni, yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif (masa depan) alternatif dalam arah yang dikehendaki. (Tangkilisan, 2003;6)

Menurut Koryati (2005;7) mengatakan bahwa secara umum kebijakan dapat dikatakan sebagai rumusan keputusan pemerintah yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana dan program yang akan dilaksanakan secara jelas.

Kemudian Ibrahim (2004;2) mengemukakan bahwa kebijakan itu adalah prosedur memformulasikan sesuatu berdasarkan aturan tertentu, disebutkan juga bahwa kebijaksanaan itu bentuknya nyata (praktis) dari kebijakan.

Kebijakan publik menurut Dwijowijoto (2008;58) adalah keputusan yang dibuat oleh Negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan

tujuan Negara yang bersangkutan. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan.

Menurut friedrick (dalam Dwijowijoto, 2008;53) mendefenisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Thomas (dalam Dwijowijoto, 2008;54) Kebijakan publik adalah sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.

Kebijakan publik menurut Dwijowijoto (2008;59) dibagi menjadi dua, yaitu;

1. Regulatif versus Deregulatif ; kebijakan yang menetapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan.
2. Alokatif versus distributif ; kebijakan yang berkenaan dengan anggaran atau keuangan publik.

Kita melihat bahwa ada empat kegiatan pokok yang berkenaan dengan kebijakan publik, yaitu ;

1. Perumusan kebijakan
2. Implementasi kebijakan
3. Evaluasi kebijakan
4. Revisi kebijakan yang merupakan perumusan kembali dari kebijakan.

Menurut Easton Kebijakan Pemerintah adalah “Kewenangan untuk mengalokasikan nilai-nilai bagi masyarakat secara menyeluruh, berarti yang berwenang mengatur secara menyeluruh kepentingan masyarakat adalah pemerintah. Dalam (Lubis, 2017;8)

Sedangkan menurut Nugroho (2004;101) bahwa perumusan kebijakan adalah inti dari kebijakan publik yang dilihat dari kebijakan publik yang ditujukan untuk melakukan intervensi terhadap kehidupan publik untuk meningkatkan kehidupan publik itu sendiri yang dinilai dari ketersediaan kemampuan sumber daya manusia.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan pendapat diatas bahwa yang disebut kebijakan pemerintah adalah suatu formulasi berupa keputusan tetap yang dikeluarkan pemerintah dan berlaku umum untuk mempengaruhi tujuan sesuai dengan arah yang dikehendaki, demi kepentingan publik.

4. Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan,

melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara

normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah menguntungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo, 2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organisasi adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long tern fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa

pandang bulu Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparat pemerintah yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

- a. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintahan dan bernegara.

Sedangkan menurut Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Selain itu menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Alwis (2002:36) pelayanan umum adalah Komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat, dikaitkan dengan pelayanan umum, maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka

masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

5. Pelayanan Publik

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti yang dijelaskan Thoha dalam JIANA (2005:97) bahwa : Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan.

Menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Mustopadidjaj (1999:56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-

belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dhayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pembuatan standar pelayanan dijelaskan dalam Kepmenpan No 15/KEP/M.PAN/2014 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kebijakan tersebut merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Muatan yang sekurang-kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/2014 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan Publik dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung

memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Mahmudi (2005: 208) menunjukkan bahwa indikator dari Standar pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan meliputi standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Produk Pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- e. Sarana dan prasarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public, prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

6. Kualitas Pelayanan

Dwiyanto (1995:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya Dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebahagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa/pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (*service*

quality) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Secara sederhana, Fandy, Gregorius & Dadi (2008:67) mengatakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bias didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:86) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut. Sedangkan Kantz (200:59) mengatakan kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif konsumen.

Definisi kualitas menurut Mursia (1998:36) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi dan memuaskan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implicit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, system dan manfaat masyarakat serta memberi keuntungan kepada para pemegang saham.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya. Pada era pemasaran saat ini, berhasil atau tidaknya pemasaran suatu produk atau jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan terjadi. Banyak perusahaan yang berkualitas baik dan menarik serta murah harganya gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan, ternyata persoalan yang dihadapi relative sama yaitu akibat lemahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tjiptono (2017:93) mendefinisikan kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi tingkat keinginan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena, secara esensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan. Akan tetapi perlu ditegaskan, bahwa mengukur kualitas atau mutu dari suatu pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Menurut Zeithmal (dalam Alma,2000:231) kepuasan adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan

mengonsumsi jasa dan membandingkan antara hasil kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan harapan yang ingin diperoleh.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda karena apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Menurut Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sesite dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Ada beberapa indicator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto & Atik, 2005:175) menyebutkan lima indicator pelayanan yang lebih sering dijadikan acuan yaitu :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh perusahaan. Atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :
 1. Peralatan medis yang modern.
 2. Fasilitas fisik yang menarik, meliputi gedung, gudang, dll.
 3. Sarana parkir yang rapi.
 4. Sarana komunikasi.
 5. Penampilan karyawan.
- b. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Yang meliputi :
 1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
 2. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.
 3. Kepedulian terhadap keluhan pelanggan.
 4. Memahami kebutuhan konsumen.
 5. Pengetahuan yang baik yang dimiliki pegawai..

- c. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara kurat. Miemiliki atribut sebagai berikut :
 1. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
 2. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
 3. Pelayanan yang sama kepada semua pelanggan.
 4. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
 5. Tenaga medis yang dimiliki.
- d. *Responsiveness* atau responsivitas atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong, membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Atribut yang dimiliki adalah :
 1. Memberikan pelayanan yang cepat.
 2. Memberikan diagnosi yang akurat.
 3. Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
 4. Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat.
 5. Pemberian informasi yang jelas pada pelanggan.
- e. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada konsumen. Memiliki atribut sebagai berikut :
 1. Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
 2. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.
 3. Pelayanan karyawan yang sopan dan santun.
 4. Keterampilan dalam memberikan informasi.
 5. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai

Menurut Olsen dan Drover (dalam Tjiptono, 2017:115) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut. Meskipun demikian belum terjadi kesepakatan, misalnya sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan maupun sumber harapan.

7. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Keban dalam H.A Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “ *the degree of accomplishment* “ atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan bahwa dalam instansi

pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional (dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai

organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan

responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mangacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya haru mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki akuntabilitas yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

8. Konsep Paten

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke

petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar).

Menurut Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Menurut Utomo (2010:36), ia mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan. Ruang lingkup PATEN meliputi:

- a. Pelayanan Bidang Perizinan
- b. Pelayanan Bidang Non Perizinan

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

1. Persyaratan Administratif adalah perizinan yang diperlukan sebagai syarat untuk melakukan suatu proses dalam meningkatkan persyaratan yang ada. Persyaratan administratif sebagaimana yang dimaksud, meliputi :

- a. Standar pelayanan.
- b. Uraian tugas personil pelayanan.

2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berikut ini Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, meliputi :

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

3. Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung (utama), sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana.

Sarana dan prasarana sebagaimana yang dimaksud, meliputi :

- a. Loker/meja pendaftaran.

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

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Iis Dwi Ariani (2017)	Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo sudah sangat baik. Dibuktikan dengan uji validitas, uji realibilitas dan analisis statistic deskriptif menunjukkan bahwa hasil penelitian tiap sub variabel memperoleh nilai dengan prosentase lebih dari 81%, yaitu prosedur pelayanan 88%, waktu penyelesaian	Perbedaannya adalah objek penelitian atau tempat penelitian Persamaan adalah sama-sama meneliti PATEN

			90%, biaya pelayanan 90%, produk pelayanan 89%, sarana dan prasarana 87%, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan 89% sehingga masuk dalam kategori sangat baik.	
2.	Zulfahmi (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak	Berdasarkan hasil analisis, diperoleh hasil Nilai IKM setelah dikonversi adalah 78,17 (Kategori / Mutu Pelayanan B), Jadi Kinerja unit pelayanan Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak dapat dinilai = BAIK (B).	Perbedaannya adalah objek penelitian atau tempat penelitian Persamaan adalah sama-sama meneliti PATEN
3.	Among Rahmawati (2019)	Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang	Hasil penelitian yaitu Penyelenggaraan PATEN membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berdampak bagi masyarakat. Adanya PATEN tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan namun juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi melalui PATEN seperti adanya sistem pelayanan yang lebih modern, penetapan standar pelayanan, dan pengadaan fasilitas pelayanan. Pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan PATEN memiliki beberapa pertimbangan yaitu belum terpenuhinya syarat substantif, adanya ego sektoral dinas, hambatan ukuran pelaksanaan, di luar skala prioritas. Kemudian, dilihat dampaknya bagi	Perbedaannya adalah objek penelitian atau tempat penelitian Persamaan adalah sama-sama meneliti PATEN

			masyarakat, PATEN mampu memberikan dampak positif meskipun sebagian besar masyarakat menyatakan 'tidak tahu' terkait penyelenggaraan PATEN di Kota Semarang.	
--	--	--	--	--

C. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian “**Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**” kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian. Untuk lebih jelas, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

**Kerangka Pikiran Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada
Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan
Damai Kota Pekanbaru**



Sumber : Data Modifikasi Penelitian, 2020

D. Konsep Operasional Variabel

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
2. Posedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

4. Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Sarana dan Prasarana yang disediakan untuk pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

E. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan empat indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai
1	2	3	4
Pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor	1. Prosedur Pelayanan	a. Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan surat izin b. Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat c. Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat
		2. Waktu Penyelesaian	a. Memberikan pelayanan dengan cepat b. Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi c. Waktu penyelesaian surat izin yang tepat waktu

orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. (Miftah Thoha, 2002:43)	Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru	3. Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesamaan biaya yang diberikan b. Biaya sesuai dengan standar yang ditetapkan c. Kemudahan melakukan transaksi pembayaran
		4. Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang sama pada semua masyarakat b. Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat c. Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
		5. Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu. b. Kebersihan ruang kerja. c. Kelengkapan peralatan. d. Sarana parkir
		6. Kompetensi Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan yang diberikan pegawai. b. Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai c. Kesopanan pegawai d. Keterampilan dalam memberikan informasi

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi (Sugiono, 2010:5). Kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan pra survey kantor tersebut merupakan Badan yang turun langsung melayani masyarakat yang melakukan pengurusan surat administrasi kependudukan serta masih adanya permasalahan yang ditemui terkait dalam pelayanan PATEN terutama dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan (IMB).

C. Informan dan Key Informan

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih *key informan* dan informasi yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Sebagai *key informan* yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Adapun yang menjadi informan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

Tabel III.1 Jumlah Informan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Sekretaris Camat	1 Orang
2.	Kepala Seksi Bidang Pelayanan Umum	1 Orang
3.	Pegawai	3 Orang
4.	Masyarakat yang mendapatkan pelayanan	5 Orang
Jumlah		10 Orang

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

D. Jenis dan Sumber Data

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

- a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :
 1. Identitas responden
 2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat administrasi kependudukan

b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dan melalui riset kepustakaan meliputi :

1. Gambaran umum Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru
2. Jumlah pegawai
3. Tingkat pendidikan pegawai

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

c. Dokumentasi

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca. Dalam

menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan dilengkapi dengan data hasil wawancara maupun observasi.

Berdasarkan pengertian diatas penulis melakukan penyusunan data dengan menggolongkan data lalu menganalisis data dan membandingkan data lain yang relevan secara deskriptif dengan pendekatan induktif. Hal tersebut untuk memperoleh data-data yang diperlukan yang bersifat empirik sehingga nantinya dapat mempertajam analisis penulis yang berpedoman pada hasil wawancara secara langsung yang dipadukan dengan teori yang relevan dengan objek penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2. Tabel jadwal waktu penelitian tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2020																												Ket
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari								
		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 dan penyusunan UP	x	x	x	x	x	x																							
2	Seminar UP							x	x	x	x																			
3	Perbaikan UP											x	x																	
4	Perbaikan daftar kuisisioner													x																
5	Pengurusan rekomendasi penelitian (riset)															x	x													
6	Penelitian Lapangan																	x												
7	Penelitian dan analisis data																		x	x										
8	Penyusunan laporan Penelitian (Skripsi)																									x				
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																									x	x			
10	Ujian Skripsi																										x			
11	Refisi dan Pengesahan skripsi																											x	x	
12	Penggandaan serta Penyerahan skripsi																												x	

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau. Pekanbaru dikenal dengan sebutan Kota Bertuah yang merupakan singkatan dari Bersih, Tertib, Usaha Bersama, Aman, Dan Harmonis yang merupakan slokan ibu kota bumi melayu lancing kuning dalam mencapai tatanan kota yang lebih baik. Pekanbaru yang di kenal sebagai kota melayu, karena Pekanbaru merupakan garda utama di Priovinsi Riau khususnya dan di Indonesian pada umumnya dalam hal menjaga den melestarikan kebudayaan melayu yang menjadi visinya 2021. Pekanbaru mempunyai 2 pelabuhan di sungai siak, yaitu pelabuhan Pelita Pantai dan Pelabuhan Sungai Duku, terminal Bandar Raya Payung Sekaki serta satu Bandar udara Sultan Kyarif Khasif II.

Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Snapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di mujara Sungai Siak.Namun Payung Sekaki tidak begitu terkenal pada masanya dan masyarakat lebih mengenal dengan Snapelan.

Pada hari selasa 21 Rajab 1204 atau tanggal 23 juni 1784 M berdasarkan hasil musyawarah datuk datuk empat suku (Pesir Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar), Negri Senapalan diganti nama “ Pekan Baharu”. Sejak saat itu sebutan untuk senapelan ditinggalkan dan Pekan Baharu ,mulai dipopulerkan. Pekan

Baharu kemudian berurubah nama menjadi Pekanbaru karna masyarakat lebih menggunakan kata Pekanbaru dalam bahasa yang digunakan sehari-hari.

Berdasarkan SK Kerajaan yaitu Besluit Van Inlanche Zelf Destuur Van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru mejadi bagian Kesultanan Siak den seburan distrik pada tahun 1931 Pekanbaru di maksukkan kedalam wilayah Kampar kiri yang dikepalai oleh seorang *controlro*, setelah pendudukan Jepang tanggal 8 Maret 1942, pekanbaru dikepalai oleh seorang gubernur militer yang disebut gokung.

Setelah Indonesia Merdeka, berdasarkan ketetapan Gubernur di Sumatra di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah Otonom yang disebut hamite atau kota besar. Setealah itu berdasarkan UU No. 22 Tahun 1948, Kabupaten Pekanbaru berubah menjadi Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru dijadikan status Kota kecil dan status ini semakin disempurnakan dengan keluarnya UU No. 8 Tahun 1956, kemudian status kota Pekanbaru dinaikan dari kota kecil menjadi kota praja setelahnya UU No. 1 Tahun 1959. Berdasarkan Kemendagri No. Desember 52/144-25 tanggal 20 januari 1959, Pekanbaru resmi menjadi ibukota Provinsi Riau.

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ} 14'$ - $101^{\circ} 34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ} 25'$ - $0^{\circ} 45'$ linrang utara. Dengan ketinggian dan permukaan dari permukaan laut berkisar 50 meter. Pemukiman bagian Utara Landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 sampai dengan 11 meter berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 daerah kota Pekanbaru di perluas dati $+62,96 \text{ km}^2$ menjadi $+444,50 \text{ km}^2$ terdiri dari 6 Kecamatan dan 45

Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran dan pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632.26 Km².

Dengan meningkatkan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatka kegiatan penduduk di segala bidang yang ada dan pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan penduduk terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintah dan pembinaan wilayah yang cukup, maka di bentuklah Kecamatan baru dengan Perda Nomor 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan.

Kota Pekanbaru secara administrasi berbatasan langsung dengan beberapa Kabupaten sebagai berikut:

- Sebalah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebalah Barat : Kabupaten Kampar

Kota pekanbaru adalah ibukota dan kota terbesar di Provinsi Riau. Kota Pekanbaru merupakan kota perdagangan dan jasa termasuk kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparatur penyelenggaraan pemerintahan Kota Pekannbaru menuju tahun 2020 adalah *“terwujudnya kota pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat sejahtera yang berdasarkan iman dan taqwa”*. Visi tersebut mengandung makna sebagai berikut;

a. Pusat Perdagangan dan Jasa

Pemerintahan Kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakat yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mewujudkan kota pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa dikawasan Sumatra

b. Pusat Pendidikan

Pemerintah Kota Pekanbaru berusaha memberdayakan masyarakat agar berperan secara aktif meningkatkan sumber daya dalam rangka meningkatkan kualitas sumberdaya daya manusia dalam rangka menciptakan pembangunan manusia seutuhnya. Pemberdayaan sumber daya manusia lebih diarahkan kepada terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan formal dan nonformal

c. Pusat kebudayaan melayu

Merupakan refleksi dari peradaban tatanan nilai-nilai budaya luhur masyarakat Kota Pekanbaru dalam memperetahankan, melestarikan, menghayati, mengamalkan dan menumbuh kembangkan budaya Melayu, diarahkan kepada tampil nya identitas fisik bangunan yang mencerminkan kepribadian daerah, adanya kawasan peridentitas adap melayu, serta nilai-nilai budaya melayu.

d. Masyarakat Sejahtera Berdasarkan Iman dan Taqwa

Merupakan cita-cita masyarakat akan dapat hidup di lingkungan yang relative aman, bebas dari rasa takut dan serba kecukupan yang didukung dengan terpenuhinya kualitas gizi, kesehatan, kenersihan dan lingkungan.

Berdasarkan Iman dan taqwa merupakan landasan spiritual moral, norma dan etika dimana masyarakat memperkokoh sikap dan perilaku individu melalui pembinaan agama yang tercermin dalam kehidupan yang hermonis seimbang dan selaras.

Masalah penduduk di Kota Pekanbaru sama halnya dengan daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai. Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang, serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2017 sebanyak 1.091.088 jiwa dan tahun 2018 sebanyak 1.117.359 jiwa. Penduduk Kota Pekanbaru mengalami pertambahan sebanyak 26.271 jiwa (2.35%).

Apabila dilihat dari Kecamatan, daerah dengan jumlah penduduk terbesar ada di Kecamatan Tampan yakni 317.947 jiwa sedangkan daerah dengan jumlah penduduk terkecil ada di Kecamatan Sail dengan jumlah penduduk 21.492 jiwa.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih tepatnya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 menjadi 12

Kecamatan dan Kelurahan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 menjadi 83 Kelurahan.

B. Gambaran Umum Kecamatan Marpoyan Damai

Keseluruhan Sidomulyo Timur terletak dalam Wilayah Kecamatan Marpoyan Damai. Kelurahan dan desa ini berada dalam daerah Kotamadya tingkat II pekanbaru merupakan kecamatan baru berdasarkan kebijaksanaan pengembangan atau pembaharuan batas-batas wilayah Kotamadya Pekanbaru Dengan Keputusan Menteri atau Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987. Keputusan tersebut telah diikuti dengan surat keputusan Pemerintah Daerah Tingkat I Propinsi Riau No. 19 tanggal 19 september 1987. Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 kelurahah / Desa dari hasil pengukuran / pematokan dilapangan oleh BPN Tk I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkat pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertip pemerintah dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka di bentuklah kecamatan baru dengan perda Kota Pekanbaru No. 3 tahun 2003 menjadi 12 kecamatan dan kelurahan baru dengan perda kota pekanbaru No. 4 tahun 2003 menjadi 58 kelurahan.

Sesuai dengan topik pembahasan ini, memfokuskan pada desa dan kelurahan yang terdapat di Kecamatan Marpoyan Damai dan gambar desa serta kelurahan tersebut dijelaskan berikut ini: Kecamatan marpoyan damai yang

merupakan salah satu kecamatan yang baru bagi realisasi pelaksanaan tentang perubahan kotmadya daerah tingkat II Pekanbaru Kabutaen Kampar tanggal 21 sebtember 2004 yang sekaligus di rangkaikan dengan pelantikan camatnya pada waktu itu, sesuai dengan P.P.No.35 tahun 2003 Kecamatan Marpoyan Damai terdiri dari lima kelurahan, yaitu:

- Tangkerang tengah
- Tangkerang barat
- Maharatu
- Sidomulyo timur
- Wonorejo

Di wilayah kecamatan marpoyan damai keadaan tanahnya datar dan berawah-rawah sehingga sangat cocok untuk areal pertanian dan perkebunan serta sentral industri batu bata dan sebagainya. Marpoyan damai terletak di kelurahan sidomulyo timur dimana batas-batas wilayahnya:

- Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan bukit raya
- Sebelas selatan berbatasan dengan kabupaten kampar
- Sebelah timur berbatasan dengan kabupaten kampar
- Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan tampan

Kecamatan Marpoyan Damai yang diperoleh dari reflifikasi dan pemekaran kota ini adalah akibat pertumbuhan penduduk dan berkembangnya fisik kota yang cukup pesat. Kecamatan Marpoyan Damai yang memiliki daerah yang cukup luas telah dijadikan objek pengembangan kegiatan pembangunan untuk berbagai sektor pertanian, perkebunan, dan indusri serta pemukiman yang

telah dituangkan kedalam rencana tata kota daerah kotamadya pekanbaru sehingga akan memberikan prospek yang cerah bagi kemajuan kehidupan masyarakat di daerah marpoyan damai.

Kelurahan sidomulyo timur adalah hasil pemekaran kota yang merupakan kelurahan yang dapat dikatakan masih baru. Di daerah ini pada awalnya jumlah penduduk tergolong sedikit tetapi setelah berdirinya beberapa pemukiman penduduk semakin terlihat lonjakan penduduk, terbukti pada tahun 2004 jumlah penduduk kecamatan marpoyan damai sebanyak 116,563 jiwa.

Sebagai daerah tropis pada umumnya daerah kecamatan marpoyan damai memiliki dua iklim yaitu: musim kemarau pada bulan juni – agustus dan musim hujan pada bulan september – februari. Curah hujan berkisar antara 2000 – 3000 mm pertahun dengan suhu udara maksimum berkisar antara 21,00C – 22,40C.

Penduduk dan perkembangannya pada suatu daerah dari waktu ke waktu dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu kelahiran atau terjadinya suatu proses penurunan tingkat kematian yang tidak diikuti oleh perbedaan diantara tingkat kelahiran dan tingkat kematian. faktor lain adalah migrasi yaitu: perpindahan penduduk dari suatu negara kenegara lain atau daerah. Demikian juga halnya dengan daerah kecamatan marpoyan damai perkembangan penduduknya juga tidak lepas dari faktor kelahiran dan migrasi. Pertumbuhan penduduk yang cukup besar terjadi pada tahun 2019 dimana pertumbuhan penduduknya 4,026 dengan jmlah penduduk 127,274 jiwa.

C. Stuktur Organisasi Kecamatan Marpoyan Damai

Organisasi sebagai wadah sifatnya statis, yaitu secara tetap atau permanen bentuknya. Jika organisasi itu ingin berkembang dengan baik maka harus disesuaikan dengan kebutuhan atau perkembangan organisasi itu sendiri. Oleh karenanya, dengan adanya perubahan tujuan, tugas dan bergantinya pemimpin serta beralihnya kegiatan dapat membuat perubahan suatu struktur organisasi. Pengertian struktur organisasi dapat diartikan secara tersendiri yaitu keseluruhan yang menunjukkan hubungan antara fungsi-fungsi dan tanggungjawab individu yang memimpin, maka struktur organisasi berhubungan dengan susunan, tugas dan wewenang, hubungan serta tanggungjawab.

Struktur organisasi pada hakekatnya ada bermacam-macam diantaranya bentuk lini, line dan staf, panitia, strujtur atau bentuk matrik. Dimana suatu organisasi yang merupakan wadah disesuaikan dengan instansi yang bersangkutan. Sedangkan kecamatan apabila dilihat dari bentuknya maka organisasi yang dipakai adalah bentuk organisasi line dan staf, artinya adalah dalam bagan tersebut ada dua fungsi yaitu fungsi operasional yang melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi administrasi yang merupakan fungsi pelayanan terhadap pelaksanaan tugas pokok. Susunan organisasi Kecamatan Marpoyan Damai terdiri dari:

- a. Camat Marpoyan Damai
- b. Sekretaris Kecamatan Marpoyan Damai
- c. Kasi Tata Pemerintahan
- d. Kasi Pemerintahan Masyarakat Desa

- e. Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
- f. Kasi Pelayanan Umum
- g. Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian
- h. Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan
- i. Jabatan Fungsional

Tugas Pokok Dan Fungsi Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

I. Kecamatan

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota Pekanbaru;
2. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah;
3. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan Tugas umum pemerintah.
 - a. Kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah , meliputi aspek :
 - Perizinan;
 - Rekomendasi;
 - Koordinasi;
 - Pembinaan;
 - Pengawasan;
 - Fasilitasi;
 - Penetapan;

- Penyelenggaraan; dan
 - Kewenangan lain yang dilimpahkan.
- b. Menyelenggarakan tugas umum pemerintah, meliputi :
- Mengkoordinasikan kegiatan pemerdayaan masyarakat;
 - Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan;
 - Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan;
 - Membina penyelenggaraan pemerintah desa /atau kelurahan;
 - Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan;

II. Seketariat Kecamatan

1. Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat/ satuan organisasi kecamatan.
2. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut pada ayat (1) Sekretariat mempunyai tugas :
 - a. Penyusunan rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian

serta mengevaluasi pelaksanaannya;

- b. Penyusunan norma, standarisasi dan prosedur yang berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintah di Kecamatan;
 - c. Pelaksanaan administrasi keuangan;
 - d. Pelaksanaan Administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, humas dan perlengkapan;
 - e. Pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/ aparaturnya Kecamatan, Kelurahan dan Desa; dan
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.
3. Susunan Organisasi Sekretariat, terdiri dari :
- a. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian; dan
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

III. Kepala Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian

Sub bagian Perencanaan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang perencanaan dan program kerja kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

1. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) adalah sebagai berikut :
 - a. Merencanakan program kegiatan kecamatan dan sub bagian perencanaan program berpatokan kepada program dan kegiatan tahun sebelumnya, berdasarkan data yang ada;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis, serta ketentuan lainnya yang

berhubungan dengan pengelola sub bagian perencanaan program;

- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistемasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas sub bagian perencanaan program sebagai kerangka acuan atau pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan pedoman dan petunjuk teknis dibidang perencanaan dan program;
- e. Menyusun rencana program kerja tahunan kecamatan melakuakn pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya;
- f. Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan rencana kerja/program tahunan (RKT) Kecamatan,arah kebijakan umum(AKU),renja SKPD dan laporan pertanggungjawaban (LPJ) serta laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP);
- g. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan perencanaan dan program;Menghimpun dan menyusun bahan nota keuangan;
- h. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan perencanaan dan program kecamatan;
- i. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan antara aparatur dan publik untuk menghindari terjadinya duplikasi kegiatan;
- j. Menghimpun dan menyiapkan RKA serta mengkoordinir proses pembahasan dengan instansi terkait sampai menjadi DPA serta menyiapkan revisi(perubahan);

- k. Mengupayakan anggaran biaya tambahan (ABT) guna menampung usulan program pembangunan yang mendesak yang tidak direncanakan sebelumnya;
- l. Menyiapkan bahan jawaban DPRD yang menyangkut rencana dan program kecamatan;
- m. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris sebagai bahan masukan untuk pembangunan yang mendesak yang tidak direncanakan sebelumnya penentuan kebijakan lebih lanjut;
- n. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sub bagian perencanaan program dan mengkoordinasikan dalam membuat laporan hasil pelaksanaan tugas lingkup kecamatan berdasarkan kegiatan yang telah dilakukann untuk dipergunakan sebagai bahan masukan/pertimbangan dan sebagai bahan pertanggungjawaban bagi atasan;
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan sekretaris kecamatan baik tulisan maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

IV. Kepala Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan

Bidang Tugas Pokok :

1. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai brikut :

- a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan, perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- e. Mengusulkan kepada sekretaris tentang penunjukan bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
- f. Melakukan pengawasan, pengendalian dan mengevaluasi terhadap kinerja bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
- g. Melakukan dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang;

- h. Melakukan pengawasan terhadap inventaris barang serta membuat kartu inventaris barang (KIB) dan membuat Kartu inventaris Ruangan (KIR);
- i. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melakukan pembukuan, membuat laporan pertanggung jawaban (LPJ) keuangan, evaluasi dan laporan kegiatan keuangan dinas;
- j. Mengatur perlengkapan kantor, penataan dan pengamanan aset, tindak lanjut LHP, ganti rugi serta proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan;
- k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- l. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai bahan pertanggung jawaban ; dan
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka klancaran pelaksanaan tugas pada Sekretariat.

V. *Seksi Tata Pemerintahan*

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pemerintahan kecamatan, pemerintahan kelurahan dan pemerintahan desa serta dibidang pertanahan dan

kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja;
 - c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan;
 - d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Tata Pemerintahan;
 - e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Tata Pemerintahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 - f. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan dan menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian perselisihan antar wilayah/ Desa;
 - g. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan

pedoman dan petunjuk teknis hubungan kordinasi dan kerjasama antar pimpinan pemerintahan dan lembaga terkait lainnya dalam kecamatan;

h. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian izin mendirikan Bangunan (IMB) dan Rekomendasinya;

i. Melaksanakan urusan pembinaan pemerintah umum, dan pembinaan pemerintahan Desa dan Kelurahan di antaranya :

- Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintah Desa dan Kelurahan;
- Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Desa dan Kelurahan;
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja Lurah serta perangkatnya.

j. Melaksanakan pendataan, pembinaan administrasi kependudukan serta pemberian Rekomendasi dan surat Keterangan dibidang kependudukan, seperti Surat Keterangan Domisili, Rekomendasi Pasport dan lainnya;

k. Menyelenggarakan pembinaan keagrariaan dan pemberian surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan (SKGR, SKT, Hibah dan Lainnya);

l. Melaksanakan penyelesaian sengketa tanah dan tapal batas diwilayah kecamatan;

m. Melaksanakan pembinaan politik dalam negeri di wilayah Kecamatan;

n. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah (UPT) dan

instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan diwilayah kecamatan;

- o. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- p. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah (UPTD) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di wilayah kecamatan;
- q. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- r. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi Tata Pemerintahan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan, dan
- s. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

VI. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai pedoman dan landasan kerja;
 - c. Mencari, mengumpulkan , menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan;
 - d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat;
 - e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 - f. Mengkoordinir dan pendataan terhadap pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dan retribusi daerah diwilayah kecamatan;
 - g. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan dan

- rekomendasi di bidang perindustrian, perdagangan dan inventarisasi seperti SITU, SIUP, TDP, TDI dan izin Reklame;
- h. Memberikan rekomendasi di bidang pertambangan dan energi serta bidang perekonomian lainnya;
 - i. Merumuskan dan melaksanakan pembuatan monografi dan profil desa, kelurahan dan kecamatan;
 - j. Melaksanakan usaha peningkatan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat di wilayah kecamatan;
 - k. Memberikan dorongan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa, kelurahan dan kecamatan;
 - l. Melakukan pemantauan, pengawasan dan membuat surat pertanggungjawaban terhadap penggunaan dana POD Desa dan melakukan evaluasi semua kegiatan pembangunan di wilayah kecamatan;
 - m. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
 - n. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;

- o. Melakukan koordinasi terhadap pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat dan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- p. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- q. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat dan desa sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
- r. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

VII. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan polisi pamong praja di Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan,

kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan- bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi ketentraman dan ketertiban umum sebagai pedoman dan landasan kerja;

- c. Merumuskan dan melaksanakan, pengumpulan , penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan.
- e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan- permasalahan yang berhubungan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan gangguan (HO) dan rekomendasinya;
- g. Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kecamatan dan pemberian rekomendasi kecamatan;
- h. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan petunjuk teknis pemberian surat izin berkantor;
- i. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap satuan polisi pamong praja kecamatan;

- j. Melaksanakan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa di wilayah kecamatan;
- k. Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Tentara Republik Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum di wilayah kecamatan;
- l. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan dan dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dibidang penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan;
- m. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada diwilayah kecamatan untuk mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban Umum masyarakat;
- n. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- o. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

VIII. *Seksi Kesejahteraan Sosial Dan Budaya*

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman

dan petunjuk teknis serta layanan dibidang kesejahteraan sosial dan budaya yang meliputi pelayanan umum, bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, pemb dan olaerdayaan perempuan dan olahraga diwilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya dengansumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan- bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai pedoman dan landasan kerja.
 - c. Mencari, mengumpulkan , menghimpun dan mengsystemasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
 - d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya;
 - e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan- permasalahan yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial dan budaya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- f. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan MTQ, HUT RI, HUT LAM, dan peringatan HUT lainnya tingkat Kecamatan;
- g. Merumuskan dan melaksanakan pemberian BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan JAMKESMAS kepada masyarakat;
- h. Melakukan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama dan lembaga adat serta suku terasing;
- i. Melakukan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM);
- j. Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi dan masalah sosial;
- k. Merumuskan dan menginventarisir dalam pelaksanaan pemberian RASKIN di wilayah kecamatan;
- l. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- m. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan;
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

IX. Seksi Pelayanan Umum

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi pelayanan umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pelayanan umum, pengkoordinasian pemeliharaan, prasarana dan sarana pelayanan umum, PATEN di Kantor Camat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi pelayanan umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
 - c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas pelayanan umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kerja;
 - d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan seksi pelayanan umum;
 - e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- f. Melakukan pembinaan, mengkoordinir, mengevaluasi, mengawasi pelaksanaan PATEN di kantor camat;
- g. Melakukan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- h. Melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan.
- i. Melakukan pendataan, pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan social, bantuan social dan budaya kepada masyarakat di wilayah kecamatan;
- j. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah kecamatan atau dengan instansi vertikal serta dengan swasta dalam pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan;
- k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- l. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi pelayanan umum sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para informan. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para informan. Adapun identitas informan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Umur Informan

Umur merupakan factor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur informan pada Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang menjadi informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Informan Berdasarkan Umur

No.	Umur Informan	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 20 tahun	-	-
2.	21-30 tahun	2	20
3.	31-40 tahun	2	20
4.	> 41 tahun	6	60
Jumlah		10	100

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur informan berada pada tingkat umur < 41 tahun yakni sebanyak 6 orang atau 60% dan yang paling sedikit informan yang berusia 21 – 40 tahun berjumlah 4 orang informan pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas informan berada pada tingkat umur > 41 tahun.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai informan pada Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	6	60
2.	Perempuan	4	40
Jumlah		10	100

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah informan laki-laki sebanyak 6 orang atau 60%. Sedangkan informan perempuan sebanyak 4 atau 40%. Hal ini menunjukkan mayoritas informan adalah perempuan.

B. Hasil Penelitian Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena, spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Kecamatan Marpoyan Damai terus gencar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat di Marpoyan Damai. Salah satunya yaitu dengan adanya Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan yang biasa disebut dengan PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan,

duduk menunggu sejenak kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja/loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, penulis melihat pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

1. Prosedur Pelayanan

Setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai instansi dalam melaksanakan penertiban dan pemberian izin penelitian.

Prosedur Pelayanan adalah suatu tahapan dalam menyelesaikan suatu aktivitas yang ada di sebuah instansi pemerintahan. Prosedur disini adalah suatu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan untuk pencapaian tujuan akhir. Di dalam sebuah pencapaian tujuan akhir yang kita inginkan kita harus mempunyai pandangan tentang apa yang seharusnya kita lakukan, tahapan yang bagaimana yang nantinya dapat membantu kita dalam mencapai tujuan akhir. Prosedur adalah faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Prosedur-prosedur berkaitan dengan suatu langkah yang bertahap dan

berkaitan satu sama lain yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden. Berikut jawaban mengenai prosedur penyelenggaraan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mandra Gunawan selaku Kasubbag Umum yang menyatakan :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai, lalu menyerahkan berkasnya ke petugas, dan petugas menyuruh masyarakat yang bersangkutan untuk menunggu sejenak berkasnya di proses, kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai” (Wawancara, Tanggal 10 Maret 2021)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Mursyidah selaku Sekretaris Kecamatan Marpoyan Damai :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai yaitu masyarakat harus mempersiapkan semua dokumen dan persyaratannya apabila melakukan pelayanan, dan bertanya kepada petugas pelayanan untuk dan bagaimana selanjutnya berkas ataupun dokumen yang akan di proses di kantor kecamatan Marpoyan Damai tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Darlisnani, selaku Bagian Fungsional Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai yaitu masyarakat menyerahkan berkas ke petugas pelayanan, lalu petugas pelayanan mempersilahkan masyarakat untuk duduk di bangku yang ada di ruangan tersebut dan kemudian petugas memeriksa berkas dan memproses berkas tersebut lalu memanggil masyarakat yang bersangkutan apabila berkasnya sudah selesai” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai adalah masyarakat menyerahkan berkas ke petugas, lalu petugas memeriksa kelengkapan berkas tersebut kemudian memproses berkas tersebut ke yang berwenang untuk menandatangani” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai yaitu masyarakat menyerahkan berkas atau dokumennya ke petugas pelayanan, lalu petugas memeriksa dokumen tersebut dan kemudian memproses berkas tersebut ke atasan yang berwenang seperti Bapak Camat atau Sekretaris Camat” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Prosedur penyelenggaraan pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai yaitu, masyarakat yang berkepentingan memberikan persyaratan dokumennya ke petugas untuk segera di proses, lalu petugas menyuruh masyarakat tersebut untuk menunggu sampai dokumennya selesai diproses oleh petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa prosedur penyelenggaraan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai ini disesuaikan dengan masyarakat yang mengurus pelayanan tersebut. Masyarakat yang berkepentingan harus mengikuti prosedur pelayanan yang ada dan menunggu suratnya diproses oleh petugas pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Mengutamakan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara. Transparan dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam melayani penertiban dan pemberian surat perizinan.

Dalam pelaksanaannya Standar Pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik.

Berikut jawaban mengenai persyaratan yang harus dipenuhi pada saat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mandra Gunawan selaku Kasubbag Umum yang menyatakan :

“Persyaratan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai adalah syarat yang harus dipenuhi atau dipatuhi oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kantor tersebut” (Wawancara, Tanggal 10 Maret 2021)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Mursyadah selaku Sekretaris Kecamatan Marpoyan Damai :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi ketika melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai adalah seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan beberapa persyaratan pendukung

berdasarkan keperluan masyarakat yang melakukan pelayanan tersebut”(Wawancara, Tanggal 08 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Darlisnani, selaku Bagian Fungsional Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dilengkapi masyarakat untuk melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai harus lengkap seperti, fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dilengkapi masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai yaitu fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan beberapa syarat pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat adalah persyaratan seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat adalah persyaratan seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa ketika masyarakat ingin melakukan pembuatan dokumen maka, persyaratan yang harus dipenuhi pada saat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai adalah beberapa persyaratan seperti, fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya agar masyarakat yang

melakukan pelayanan, dapat segera menerima pelayanan yang dibutuhkan dengan melengkapi persyaratan yang ada. Ini dalam rangka supaya pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat sesuai dari prosedur yang berlaku.

3. Biaya Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden. Berikut jawaban mengenai penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel yang ada di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mandra Gunawan selaku Kasubbag Umum yang menyatakan :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana di kantor kecamatan Marpoyan Damai, masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus dokumennya, tidak akan menunggu terlalu lama. Petugas akan sigap dan cepat dalam melayani masyarakat tersebut dan membantu mengurus dokumennya” (Wawancara, Tanggal 10 Maret 2021)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Mursyidah selaku

Sekretaris Kecamatan Marpoyan Damai :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan baik di kantor kecamatan Marpoyan Damai ini. karena petugas pelayanan yang dipilih untuk melakukan pelayanan haruslah yang terbaik juga dari yang terbaik. Petugas yang dipilih wajib melayani masyarakat sesuai prosedur yang ada. Supaya masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas” (Wawancara, 08 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Darlisnani, selaku

Bagian Fungsional Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan menurut Ibu Bagian Fungsional Umum, penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan baik, karena petugas yang melayani tidak sekedar melayani saja melainkan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan membantu masyarakat dalam proses administrasinya di kantor kecamatan Marpoyan Damai” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku

Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Menurut Ibu Hartini penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan baik, dan masyarakat hanya perlu menikmati pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Karena petugas yang berwenang melayani, adalah petugas yang tau prosedur pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai tersebut” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia,

selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan Marpoyan Damai. Petugas yang melayani membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen dan juga administrasinya agar cepat terselesaikan” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan Marpoyan Damai. Selain penyelenggaraan yang mudah dan cepat, masyarakat juga dibantu oleh petugas dalam proses administrasi dan pengurusan dokumen. Masyarakat dibantu sampai proses dokumennya selesai dan diarahkan untuk kemana selanjutnya dokumen itu diserahkan” (Wawancara Tanggal 17 Maret 2021)

Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Masyarakat hanya perlu menerima pelayanan yang diberikan petugas dan petugas juga akan memberikan info tentang pelayanan jika dibutuhkan. Petugas membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi dan juga dokumennya, agar proses penyelenggaraan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

4. Produk Pelayanan

Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Kepastian hukum dalam penelitian ini adalah aturan hukum yang mengatur tentang penertiban dan pemberian izin tempat usaha terhadap pengusaha.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berikut jawaban mengenai waktu pengurusan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mandra Gunawan selaku Kasubbag Umum yang menyatakan :

“Waktu dalam penyelesaian pelayanan dikantor camat Marpoyan Damai berkisar antara 15-50 menit, tergantung pelayanan yang lagi di urus oleh masyarakat yang bersangkutan. Dalam pengurusan bisa lebih lama dan bisa juga lebih cepat, karena tergantung dari masyarakatnya sendiri, apa sudah melengkapi persyaratan yang ada atau belum. Pelayanan akan cepat terlaksana apabila masyarakat sudah melengkapi perstaratannya tersebut” (Wawancara, Tanggal 10 Maret 2021)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Mursyadah selaku Sekretaris Kecamatan Marpoyan Damai :

“Waktu penyelesaian pelayanan 15-50 menit, dan tidak lebih dari waktu yang telah ditentukan. Tetapi bisa jadi lebih lama kalau masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang ada. Masyarakat harus kembali pulang kerumah untuk melengkapi persyaratannya dan apabila sudah lengkap, baru petugas melayani dengan sigap dan cepat” (Wawancara, Tanggal 08 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Darlisnani, selaku Bagian Fungsional Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Penyelesaian pelayanan berkisar antara 15-50 menit melihat situasi dan kondisi yang ada di kantor camat Marpoyan Damai tersebut. Seperti kalau yang berwenang ada rapat, maka kita harus menunggu beliau sampai selesai. Jika tidak, bisa di wakikan oleh yang ditunjuk beliau untuk menandatangani dokumen masyarakat yang bersangkutan” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Waktu penyelesaian berkisar antara 15-50 menit, tergantung keperluan masyarakat yang melakukan pelayanan. Pelayanan yang diterima

masyarakat bisa berlangsung lama, apabila masyarakat itu sendiri tidak melengkapi persyaratan yang ada” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, menurut Ibu Grace waktu penyelesaian pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai berkisar antara 15-50 menit. Bisa cepat dan juga bisa menjadi lama apabila masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang ada” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Waktu penyelesaian pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai berkisar antara 15-50 menit. Masyarakat yang membawa persyaratan dokumen yang lengkap maka akan dilayani petugas dengan mudah dan cepat, dan apabila tidak melengkapi persyaratan pelayanan yang ada. Maka petugas meminta masyarakat untuk melengkapinya terlebih dahulu” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa waktu penyelesaian pengurusan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai bisa lebih cepat dan bisa juga menjadi lebih lama. Tergantung pada persyaratan yang dibawa oleh masyarakat, apabila persyaratan yang dibawa lengkap maka proses pelayanan akan menjadi mudah dan cepat. Untuk waktu pengurusannya yaitu berkisar antara 15-50 menit, dan waktu pengurusan ini adalah standar prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai tersebut.

5. Sarana Pelayanan

Mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daya tanggap dalam penelitian ini

adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden. Berikut jawaban mengenai ketersediaan tempat penyerahan dokumen dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mandra Gunawan selaku Kasubbag Umum yang menyatakan :

“Tempat penyerahan dokumen selalu disediakan di pelayanan umum untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumennya agar tidak menunggu terlalu lama dan menyampaikan pendapat atau sebagai evaluasi untuk para petugas yang melayani dan juga kantor kecamatan Marpoyan Damai itu sendiri” (Wawancara, Tanggal 10 Maret 2021)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Mursyidah selaku Sekretaris Kecamatan Marpoyan Damai :

“Tempat penyerahan dokumen sudah disediakan di pelayanan umum, ini sebagai media penyampaian masyarakat kepada petugas yang melayani dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumennya agar tidak menunggu terlalu lama” (Wawancara, Tanggal 08 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Darlisnani, selaku Bagian Fungsional Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Tempat penyerahan dokumen disediakan di pelayanan umum. Tempat penyerahan dokumen ini berguna untuk masyarakat yang tidak mau menunggu terlalu lama dalam proses pengurusan dokumennya. Selain itu tempat penyerahan dokumen ini juga berguna sebagai evaluasi kepada staf maupun pegawai agar pelayanan yang dijalankan dapat berjalan sesuai standar prosedur yang ada” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Disediakkannya tempat penyerahan dokumen di pelayanan umum yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus urusannya. Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama sampai dokumennya selesai diproses” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Tempat penyerahan dokumen sudah disediakan di ruangan pelayanan umum, tempat penyerahan dokumen ini berguna bagi masyarakat yang dalam pengurusannya tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain sebagai tempat penyerahan dokumen, ini juga berguna sebagai media pendapat masyarakat yang dikeluarkan dan sebagai evaluasi kepada para staf maupun petugas yang melayani di kantor kecamatan Marpoyan Damai” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Marpoyan Damai, menurutnya :

“Tempat penyerahan pelayanan selalu disediakan di kantor kecamatan Marpoyan Damai, khususnya ruangan pelayanan umum. Karena banyak masyarakat yang melakukan aktivitas di ruangan tersebut, dan tempat penyerahan dokumen ini adalah media tidak langsung antara masyarakat dan petugas yang melayani dokumen-dokumen masyarakat” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa Kantor Kecamatan Marpoyan Damai menyediakan tempat penyerahan dokumen dalam proses pelayanan, tepatnya di ruangan pelayanan umum. Tempat penyerahan dokumen yang tersedia, sengaja diletakkan di ruangan pelayanan umum, mengingat banyaknya masyarakat yang melakukan proses pelayanan di ruangan tersebut. Selain sebagai tempat penyerahan dokumen masyarakat, tempat ini juga berfungsi sebagai media penyampaian pendapat

masyarakat untuk evaluasi terhadap petugas maupun staf di kantor kecamatan Marpoyan Damai.

Berikut jawaban mengenai ketersediaan tempat pengelolaan data dan informasi pelayanan. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Galang selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai menurutnya yaitu :

“Ketersediaan tempat pengelolaan data dan tempat informasi pelayanan juga disediakan di pelayanan umum, masyarakat hanya perlu bertanya kepada petugas yang melayani di bidang informasi, bagaimana proses penggunaan pengelolaan datanya” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Sri Astuti salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai tersebut yang menyatakan :

“Tempat informasi pelayanan dan pengelolaan data sudah disediakan di kantor camat Marpoyan Damai tepatnya di ruangan pelayanan umum, ini memudahkan masyarakat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan juga terbantu dengan adanya tempat pengelolaan data tersebut. Staf yang bertugas juga membantu dalam memberitahukan informasi tentang sarana dan prasarana yang ada di kantor tersebut” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ismail salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai, beliau menyatakan :

“Tempat informasi pelayanan dan tempat pengelolaan data sudah disediakan di pelayanan umum, ini bermaksud agar memudahkan masyarakat yang berkepentingan untuk mengurus urusannya dan membantu masyarakat dengan pelayanan yang ada. Masyarakat juga bebas menggunakan sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai dan juga menikmati semua fasilitas yang diberikan” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Adi Purwanto, beliau menyatakan :

“Tempat pengelolaan data dan tempat informasi pelayanan juga disediakan di kantor camat Marpoyan Damai tepatnya di ruangan pelayanan umum, ini berfungsi sebagai penyedia pelayanan ke masyarakat untuk memudahkan proses administrasi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat, salah satunya Bapak Tommy Putra yang menyatakan :

“Tempat informasi pelayanan juga disediakan di kantor camat Marpoyan Damai di ruangan pelayanan umum, tempat informasi pelayanan ini berguna untuk memudahkan masyarakat dalam informasi yang dibutuhkan maupun informasi yang dicari. Masyarakat juga difasilitasi dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor tersebut, seperti ruangan menunggu dengan penyejuk ruangan, kamar kecil dan juga fasilitas pendukung lainnya” (Wawancara, Tanggal 17 Maret 2021)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Saudari Ayu Handayani salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai, ia menyatakan :

“Tempat informasi juga disediakan di kantor camat Marpoyan Damai khususnya di ruangan pelayanan umum, ini sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat agar memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanannya. Masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor juga menerima pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas seperti, ruangan menunggu yang sejuk dan nyaman, masyarakat juga diberikan informasi oleh petugas jika diperlukan” (Wawancara, Tanggal 08 Maret 2021)

Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai menerima fasilitas yang ada di kantor tersebut. masyarakat juga disediakan tempat pengelolaan data dan juga informasi pelayanan di ruangan pelayanan umum. Ketersediaan tempat pengelolaan data tersebut agar

memudahkan masyarakat dalam pengurusan berkasnya, agar tidak menunggu terlalu lama, dan juga informasi pelayanan yang selalu ada saat masyarakat membutuhkan bantuan lainnya dalam proses pelayanan.

6. Kompetensi Petugas

Mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara. Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Menurut Moenir (2005:197), ia menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka di pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
2. Cara menyampaikan, Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian, Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
4. Keramah tamahan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden. Berikut jawaban yang diberikan oleh responden masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan pada dengan Bapak Galang yang bertempat di kantor kecamatan Marpoyan Damai beliau mengatakan bahwa :

“Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan umum di kantor kecamatan Marpoyan Damai yaitu, selama persyaratan lengkap pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan berlangsung cepat dan mudah terlaksanakan. Pelayanan yang diterimanya sudah sesuai dengan tingkat prosedur pelayanan yang diterapkan. Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai tersebut tida terlalu rumit, asalkan kita sebagai penerima jasa layanan mengerti dan mematuhi prosedur yang ada. Agar dokumen kita segera diproses oleh petugas”.

Petugas maupun staf di kantor kecamatan Marpoyan Damai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sangat adil dan juga tidak membedakan dari mana asal masyarakat tersebut. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengurusan IMB yaitu Ibu Sri Astuti pada tanggal 17 Maret 2021, menyatakan bahwa :

“Kemudahan prosedur pelayanan yang ada dikantor kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu, pelayanan yang diberikan sangat mudah dan juga cepat dalam pengurusannya. Staf yang bertugas melayani selalu berada di tempat untuk melayani masyarakat dalam pengurusan dokumennya. Petugas yang melayani masyarakat di kantor kecamatan Marpoyan Damai sangat menunjukkan sikap yang sopan santun kepada penerima jasa layanan dan juga petugas membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen yang terlalu sulit pengurusannya

dengan cara menyusun semua dokumen masyarakat itu dengan rapi sebelum selanjutnya diproses oleh petugas yang berwenang pada saat itu”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Nabila Ayu Kartika di kantor kecamatan Marpoyan Damai ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

“Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu, sangatlah mudah dalam pengurusannya, masyarakat hanya perlu mempersiapkan persyaratan yang sesuai dengan prosedur agar bs dilayani dengan cepat dan mudah oleh petugas yang melayani. Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sudah sesuai prosedur yang ada di kantor tersebut, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur yang sesuai dan melengkapi persyaratan yang di perlukan jika dokumen tersebut mau diproses”.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui kemudahan Prosedur yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan yang sesuai dengan kantor kecamatan Marpoyan Damai tersebut. Ini bermaksud agar masyarakat yang mengikuti prosedur pelayanan tersebut, mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan yang diterimanya dan mempercepat proses surat-menyurat yang dilaksanakan di kantor tersebut. Prosedur Pelayanan yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu sudah sesuai dengan tingkat standar pelayanan yang ada. Dalam proses pengurusan dokumen, masyarakat hanya perlu melengkapi berkas-berkas yang diurusnya sesuai prosedur pelayanan. Agar pengurusan dokumennya terlaksana dengan baik.

C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Hambatan dalam pemberdayaan aparatur sipil negara dalam praktek pelayanan Paten di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru antara lain :

- a. Jumlah petugas Paten masih sangat terbatas
- b. SDM kurang terampil dan masih merangkap tugas lain
- c. Kurangnya anggaran Paten yang diberikan oleh Pemerintah Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru
- d. Aplikasi Paten belum bisa dioperasikan secara online
- e. Masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kelengkapan Paten yang belum memenuhi standar.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan inovasi pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan

yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Untuk dapat menilai sejauhmana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan oleh aparat pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah Pelaksanaan Paten tersebut dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata masyarakat adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme dalam bekerja.

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelaksanaan pelayanan Paten yang baik di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Marpoyan Damai yang mengatakan bahwa:

“Faktor pendorong. agar kami dapat melakukan pelaksanaan pelayanan Paten dengan lebih baik lagi yaitu dengan adanya semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar

mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan sekali mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”(Wawancara dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Marpoyan Damai tanggal 03 Maret 2021)

Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan sekali mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang lainnya masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik. Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sesuai dengan pernyataan Camat Marpoyan Damai bahwa:

“Faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas kerja yang cukup baik yaitu komputer dan perangkatnya walaupun jumlahnya masih terbatas serta sambungan internet yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan”. (Wawancara dengan Camat Marpoyan Damai tanggal 03 Maret 2021).

Selain itu kesuksesan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di Kecamatan Marpoyan Damai adalah adanya sikap ramah yang diberikan

kepada masyarakat yang sedang mengurus keperluannya di kantor Kecamatan Marpoyan Damai yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka masyarakat akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari pelayanan yang sudah menguasai aplikasi teknologi yang berkaitan dengan proses pelayanan Paten Kecamatan Marpoyan Damai.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Camat Marpoyan Damai terkait masih terbatasnya sumber daya aparatur berstatus ASN yang bertugas di Kecamatan Marpoyan Damai sebagaimana tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

“Pegawai yang bertugas di meja pelayanan saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan berjumlah 4 orang, tapi yang mahir mengoperasikan komputer hanya 2 orang. Dan terkadang didukung oleh 2 orang yang berasal dari seksi-seksi lainnya yang tidak bertugas secara tetap sebagai petugas pelayanan di Kecamatan Marpoyan Damai dan mereka diperbantukan untuk menunjang kelancaran pelayanan disini. Selain itu untuk tenaga IT yang berstatus ASN kami juga belum memilikinya oleh karena itu kami mencarikan solusinya dengan mengontrak tenaga honorer untuk membantu mengoperasikan program-program terkait pelaksanaan Paten di kecamatan ini. Kami berharap kedepannya ada perhatian dari Pemerintah Kota Pekanbaru untuk dapat merekrut sumberdaya aparatur berstatus ASN yang memiliki kemampuan di bidang IT sehingga pelaksanaan Paten di kecamatan ini dapat terselenggara lebih baik lagi.” (Wawancara dengan Camat Marpoyan Damai tanggal 03 Maret 2021)

Sementara menurut Kasi Pelayanan Kecamatan Marpoyan Damai yang mengurus bagian pelayanan terkait kekurangan sumberdaya aparatur yang berstatus ASN, mengatakan bahwa:

“Kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai informasi teknologi dalam computer dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya beberapa orang pegawai saja. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu

komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. (Wawancara dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Marpoyan Damai tanggal 03 Maret 2021)

Peranan ketersediaan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di Kecamatan Marpoyan Damai dalam rangka penyelenggaraan Paten sangat mempengaruhi berhasil tidaknya tujuan dari pelaksanaan Paten yang selama ini diselenggarakan di Kecamatan Marpoyan Damai. Hal ini dikarenakan aparat pemerintahlah yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang diliputi berbagai macam permasalahan. Oleh sebab itu, bagi aparat pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai dituntut memiliki kemampuan yang optimal, dalam arti mereka harus mampu melaksanakan perannya yang menjadi tugas dan fungsinya dan mampu melihat fenomena-fenomena yang ada ditengah-tengah masyarakat, sehingga segala kepentingan yang berhubungan dengan penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan dalam bidang Paten dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya.

D. Pembahasan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materii dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Marpoyan Damai mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan (masyarakat) di Kecamatan Marpoyan Damai sudah berjalan dengan baik dan tetap harus ditingkatkan lagi.

Hal ini dibuktikan dengan adanya perubahan-perubahan, inovasi dan prestasi yang diraih oleh Kecamatan Marpoyan Damai antara lain:

1. Peningkatan aparatur pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan (Diklat)
2. Tersedianya wifi gratis bagi pengguna layanan

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas dan kuantitas sumberdaya Aparatur serta sarana dan prasarana menjadi faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Apabila sumberdaya aparatur dan sarana dan prasarana kurang baik maka pelaksanaan pelayanan akan kurang maksimal, begitu juga sebaliknya apabila sumber daya aparatur serta sarana dan prasarana sudah baik maka pelaksanaan pelayanan akan menjadi maksimal sehingga pengguna layanan merasa puas khususnya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru belum optimal dilakukan. Hal ini dapat diketahui dari masyarakat belum merata menerima kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak Kantor Camat terkait dengan adanya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang akan membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Marpoyan Damai.
2. Adapun faktor-faktor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru diantaranya yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian di bidang informasi teknologi dalam komputer dan masih terbatasnya sarana prasarana kantor seperti kekurangan mesin fotocopy dan komputer.

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan oleh penulis untuk lembaga pelayanan masyarakat, yaitu :

1. Sebelum diadakannya program PATEN di Kecamatan Marpoyan Damai, alangkah baiknya hal ini dilakukan sosialisasi keseluruh elemen masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui program baru apa yang akan dimunculkan dan bagaimana kedepannya untuk masyarakat.
2. Untuk mendapatkan pegawai yang kompeten maka lebih dahulu menempatkan mereka sesuai dengan keahlian yang mereka punya. Kemudian setiap petugas untuk bisa membiasakan diri untuk banyak tersenyum kepada masyarakat agar memberikan rasa nyaman kepada masyarakat ketiak mereka sedang melakukan pelayanan di Kantor Camat Marpoyan Damai.
3. Selain itu jangan pernah membiarkan meja petugas informasi kosong, karena masyarakat yang datang pasti akan melontarkan pertanyaan terlebih dahulu ke petugas informasi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

a. Buku-buku

- Abdul, Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adam's, Sexton, Adelaide Griffin, Manullang, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung
- Anderson, James E, 2005, *Public Policy Making: An Introduction Fifth Edition*, Boston: Houghton Mifflin Company
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :RinekaCipta
- Alwis, 2002, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA), Volume 2 Nomor 1*, Pekanbaru.
- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edy Sukarno, 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2017. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo
- Hessel, Nogi S. 2003. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Islamy, M. Man. 1992. *Prinsip-Prinsip Perumusan Negara*. Jakarta, BumiAksara.

- Justine Sirait. 1990. *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo
- Kuper Adam & Yessica Kuper, (2000), “Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial”, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Rajagrafindo Persada
- Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Mustopadidjaya. 1999, *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta:LAN
- Ndraha, Taliziduhu. 2005 *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta:Rineka Cipta
- Nugroho, Riant, 2004, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta, Gramedia, Jakarta.
- Purwodarminto WJS, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Rasyid Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Mutiara Sumberdaya
- Salam, Dharma Setyawan. 2017. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama
- Simangunsong, Bonar & Daulat Sinuraya, 2001. *Berpolitik yang Profesional, BAB VII*. Diterjemahkan oleh Ijrsh
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Public, Konsep Teori Dan Praktek*,Alaf Riau Dan Prodi Ilmu Administrasi (PSIA) Pasca Sarjana Universitas Riau Pekanbaru.

- Soenarko, H. 2005. *Public Policy*. Surabaya. Airlangga University
- Sudjana, Djudju, 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Sumaryani. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Ilmu Pemerintahym (edisi revisi)*. Mondar Maju, Bandung.
- Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tarsito, Bandung
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Winarno, Budi. 2017. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

c. Dokumentasi :

- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan Dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/2014 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com)