

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN “PATEN” PADA KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**



**Oleh :**

**NAMA : ALI RAHMAD  
NOMOR MAHASISWA : 187122073  
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRAS  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN PADA KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS**

---

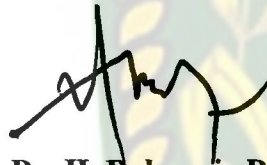
**TESIS**

Oleh

**Ali Rahmad**  
NPM : 187122073

**TIM PENGUJI**

Ketua



**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

Sekretaris



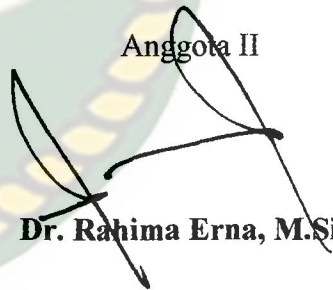
**Indra Safri, S.Sos. M.Si**

Anggota I



**Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA**

Anggota II



**Dr. Rahima Erna, M.Si**

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau



**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH. M.Hum**

# IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN PADA KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

TESIS

Nama : Ali Rahmad  
NPM : 187122073  
Program Studi : Administrasi Publik

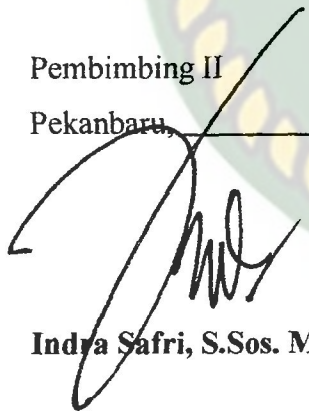
Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_



**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

Pembimbing II  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_



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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi  
Pasca Sarjana Universitas Islam Riau



**Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos. M.Si**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN


Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ALI RAHMAD  
NPM : 187122073  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Judul Tesis : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN" Pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

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

1. Bahwa, naskah tesis 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;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Dibekalkan 05 Agustus 2021  
Pernyataan,  
  
20  
METERAI  
TEMPEL  
CB9AJX246744505  
Ali Rahmad





# PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 126/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **ALI RAHMAD**  
NPM : **187122073**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 05 Juli 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi

Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 05 Juli 2021  
Staf Pemeriksa

Indrian Syafitri, S.AP., M.Si.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *Syafitri\_ind05*

**IMPLEMENTASI PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
"PATEN" PADA KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS** by Ali Rahmad  
Ali Rahmad

Similarity Index	Similarity by Source	
<b>21%</b>	Internet Sources:	22%
	Publications:	4%
	Student Papers:	6%

From Prodi. Ilmu Administrasi (TESIS  
PASCASARJANA UIR)

Processed on 05-Jul-2021 11:56 WIB  
ID: 1615828783

**sources:**

Word Count: 24118

1

6% match (Internet from 23-Apr-2020)

<https://camatmandau.bengkalisab.go.id/mobile/statis/tupoksi/1>

2

3% match (Internet from 29-Jan-2019)

<http://camatmandau.bengkalisab.go.id/web/statis/tupoksi/1>

3

3% match (Internet from 11-Jul-2019)

<http://repository.uir.ac.id/346/2/bab2.pdf>

4

3% match (Internet from 19-Nov-2020)

<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-the-policy-implementation-process/>

5

1% match (Internet from 26-Dec-2019)

<http://repository.uir.ac.id/463/2/bab2.pdf>

6

1% match (Internet from 18-Mar-2021)

<http://repository.uir.ac.id/1709/1/187121025.pdf>

7

1% match (student papers from 29-Apr-2021)

Submitted to Universitas Islam Riau on 2021-04-29

8

1% match (Internet from 16-Apr-2018)

<http://eprints.unm.ac.id/6829/1/ISI%20DISERTASI..docx>

9

1% match (Internet from 07-Jun-2021)

[https://camatrupatutara.bengkalisab.go.id/media/file/85724883154RENSTRA\\_RUPAT\\_UTARA\\_2016-2021.pdf](https://camatrupatutara.bengkalisab.go.id/media/file/85724883154RENSTRA_RUPAT_UTARA_2016-2021.pdf)

10

1% match (Internet from 11-Aug-2014)

<http://kantorcamatbinuang.blogspot.com/2013/11/tugas-dan-fungsi.html>

11

1% match (Internet from 30-Nov-2017)



**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

NOMOR : 457/KPTS/PPs-UIR/2021

**TENTANG**

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
  2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
  3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
  2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
  6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
  8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
  9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Ali Rahmad** tanggal 12 Juli 2021 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 27 April 2021
  10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 134/KPTS/PPs-UIR/2020 tanggal 20 Maret 2020 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Indra Safri, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **ALI RAHMAD**  
N P M : **187122073**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**  
Judul Tesis Baru : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN "PATEN" PADA KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
  3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
  4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU  
TANGGAL : 14 Juli 2021

**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum**  
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik 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 tesis ini masih jauh dari kesempurnaan 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 tesis yang berjudul **Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:



1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, 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. Ir. Saipul Bahri. M.Ec, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan dan menyediakan sarana dan prasarana belajar sehingga penulis dapat menimba ilmu dengan maksimal.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos. M.Si, selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf. M.Si. selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Indra Safri, S.Sos. M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan dukungan serta motivasi sepenuhnya kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program Magister (S2) Ilmu Adminsitration Publik Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Camat Mandau Kabupaten Bengkalis beserta staf dan pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
8. Kepada ayahnda dan ibunda serta adik-adikku, terima kasih 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 Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau (UIR); 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 semoga 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

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	13
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II    STUDI    KEPUSTAKAAN    DAN    KERANGKA</b>	
<b>          PEMIKIRAN .....</b>	<b>15</b>
2.1. Studi Kepustakaan.....	15
2.2. Konsep Operasional .....	56
2.3. Penelitian Terdahulu .....	57
2.4. Kerangka Pikiran.....	59
<b>BAB III   METODE PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
3.1. Tipe Penelitian.....	65
3.2. Lokasi Penelitian .....	65



3.3. Jenis dan Sumber Data .....	65
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.5. Informan Penelitian .....	68
3.6. Teknik Analisis Data .....	69
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>71</b>
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Mandau .....	71
4.2. Gambaran Umum Kantor Camat Mandau .....	77
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>100</b>
5.1. Hasil Penelitian Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	100
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	131
5.3 Upaya Dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	132
5.4. Pembahasan .....	136
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>138</b>
6.1. Kesimpulan.....	138
6.2. Saran .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Standar Operasional Pelayanan PATEN Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	5
Tabel 1.2	Jenis Pelayanan yang ada di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis .....	7
Tabel 1.3	Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Perizinan Tahun 2019 .....	8
Tabel 1.4	Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Non Perizinan Tahun 2019 .....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	57
Tabel 3.1	Jumlah Informan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis .....	63
Tabel 4.1	Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Mandau, 2019 .....	67
Tabel 4.2	Jumlah Dusun, RW, dan RT Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Mandau Tahun 2019 .....	67
Tabel 4.3	Jumlah Sarana Ibadah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Mandau (Unit), 2019.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar. II.1. Kerangka Pikiran Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis.....	60
---	----





**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN “PATEN” PADA KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS**

**ABSTRAK**

**Oleh**

**Ali Rahmad**

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila memberikan kemudahan pelayanan secara singkat, cepat, akurat, dan memuaskan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai yang dapat diandalkan, kompeten, memahami, dan mampu menjalankan peran dan tanggung jawab inti dalam batas tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, pegawai tersebut harus bertanggung jawab kepada publik dan bertanggung jawab secara moral. Tentunya masyarakat menginginkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Yang disebut dengan kualitas pelayanan atau common service adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Setiap profesi harus bisa menyesuaikan diri dengan permintaan masyarakat dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat dengan sikap yang santun, jujur, tepat waktu, dan bertanggung jawab serta menerima segala keluhan-keluhan atas kesalahan yang di lakukanya. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu pada panitia “PATEN” Kabupaten Mandau Provinsi Benkalis serta hambatannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif; informan dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Bidang Pelayanan Umum, Staf Pelayanan Umum dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan . Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis belum optimal dilakukan. Hal ini dapat diketahui dari masyarakat belum merata menerima kejelasan infromasi 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 Mandau. Adapun yang menjadi penghambat antara lain 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 : Implementasi, Pelayanan, Administrasi, Terpadu, Kecamatan**

**IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES  
IN "PATENT" DISTRICT IN MANDAU DISTRICT  
BENGKALIS DISTRICT**

**ABSTRACT**

**By**

**Ali Rahmad**

*Public services can be said to be effective if they provide short, fast, accurate, and satisfactory service facilities. Good service to the community must be supported by employees who are reliable, competent, understand, and able to carry out core roles and responsibilities within the limits of the responsibilities assigned to them. In addition, the employee must be accountable to the public and morally responsible. Of course, people want good service quality from the government. What is called service quality or common service is the best service that meets service quality standards. Every profession must be able to adapt to the demands of the community in providing services to the community with a polite, honest, timely and responsible attitude and accept all complaints for the mistakes they have made. The purpose of this study is to find out and analyze the implementation of integrated administrative services on the "PATEN" committee of Mandau Regency, Benkalis Province and its obstacles. The method used is descriptive and qualitative; the informants in this study were the sub-district head, the sub-district secretary, the head of the section for public services, public service staff and the community who received services. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The result of this research is that the implementation of Integrated Administrative Services in the "PATEN" District in Mandau District, Bengkalis Regency 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 (PATEN) which will help facilitate the community in providing services in Mandau District. As for the obstacles, among others, the inhibiting factor, namely the lack of apparatus resources who have expertise in the field of information technology in computers and the limited office infrastructure such as the lack of photocopiers and computers.*

**Keywords: Implementation, Service, Administration, Integrated, District**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya. Seperti permasalahan pokok yang dikemukakan oleh Pasolong (2007: 2) antara lain : Siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Jawaban yang pasti tidak lain ialah manusia itu sendiri. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusia yang harus menjaga keteraturan kehidupan sosialnya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupan sosialnya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaanya sebagai mahluk social yang bermasyarakat. Konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.



Administrasi adalah, sebagai keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasa rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan. Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Dalam Peraturan Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan, maka kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Camat mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan Pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksud, camat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Kepala Daerah.
- b. Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pendudukan dan pembinaan keagrariaan serta pembinaan politik dalam negeri.

- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
- d. Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi serta pembinaan sosial budaya dan lingkungan hidup.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini dikarenakan masih banyaknya pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit dan melelahkan.

Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan mengoptimalkan peran kecamatan. Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh camat perlu diperkuat dari aspek prasarana, sistem administrasi, keuangan

dan kewenangan bidang pemerintahan. Kewenangan kecamatan tertuang pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Menyadari hal tersebut Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan sebuah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat.

PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan hingga ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan yaitu persyaratan substantif, administratif dan teknis. Bila ke-3 syarat itu dipenuhi maka kecamatan itu dapat menyelenggarakan PATEN.

Mengingat sangat besarnya manfaat penyelenggaraan PATEN inilah, maka Gubernur Riau menerbitkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 59 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Diharapkan pada tahun 2020 seluruh kecamatan di Provinsi Riau sudah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sehubungan dengan hal tersebut untuk Provinsi Riau ada 7 Kabupaten yang berhasil menerapkan PATEN yakni Kabupaten Siak, Dumai, Pekanbaru, Rohul, Kuansing, Bengkalis, dan Pelalawan.



Di Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Mandau merupakan salah satu yang sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimana program ini di terapkan pada tahun 2016, demi meningkatkan kualitas pelayanan publik setiap pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Pegawai kecamatan tentu harus memahami betul tugas dan fungsinya terhadap pelayanan publik. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar operasional pelayanan PATEN, meliputi:

**Tabel 1.1. Standar Operasional Pelayanan PATEN Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

No.	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1.	Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Mandau	Kantor Camat Mandau 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 CamatMandau	Kantor Camat Mandau 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 aparaturnya KecamatanMandau. Syarat yang diminta oleh Kantor Camat Mandau sebenarnya mudah tergantung masyarakat itu sendiri mau melengkapinya atau tidak.
3.	Proses/Prosedur Pelayanan Di Kantor CamatMandau	Kantor Camat Mandau 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

		<p>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 dibutkan 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.</p>
4.	Pejabat Yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Mandau	<p>Kantor Camat Mandau telah memiliki para aparatur sipil negara 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 Mandau.</p>
5.	Waktu Pelayanan Di Kantor Camat Mandau	<p>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 Mandau akan tetapi dokumen yang diurus belum selesai maka masyarakat diminta untuk meninggalkan nomor kontak yang dapat dihubungi apabila dokumen sudah selesai dan dapat diambil.</p>
6.	Biaya Pelayanan Di Kantor Camat Mandau	<p>Bahwasannya setiap masyarakat yang menerima pelayanan tidak dikenakan biaya, akan tetapi ada pelayanan perizinan</p>

		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 Mandau Kabupaten Bengkalis

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pemerintah Kabupaten Bengkalis menyediakan beberapa pelayanan kepada masyarakatnya. Adapun dari semua jenis pelayanan yang diberikan Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Jenis Pelayanan yang ada di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis**

NO (1)	JENIS PELAYANAN (2)	KETERANGAN (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 Mandau 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. 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 Mandau :

**Tabel 1.3 Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Perizinan Tahun 2019**

No	Jenis Pelayanan	Bulan												Jumlah	Penanggung Jawab	Ket
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Surat Izin Mendirikan Bangunan	4	4	0	0	0	1	2	7	0	1	4	0	23	Kasi Tata Pemerintahan	
2	Surat Izin Usaha Mikro Kecil	7	11	6	15	9	3	6	6	10	3	4	0	135	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa	
3	Surat Izin	1	4	5	6	0	0	4	7	0	5	4	1	37	Kasi Trantib	



Keramaian																			
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Kantor Kecamatan Mandau Tahun 2020

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.

**Tabel 1.4 Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Non Perizinan Tahun 2019**

NO	Jenis Pelayanan	Bulan												Jumlah	Penanggung Jawab
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
(1)	(2)	(3)												(4)	(5)
1.	Rekomendasi IMB di Luar Wewenang	7	0	3	1	4	1	3	1	1	6	3	1	31	Kasi Tata Pemerintahan
2.	Surat Pernyataan Ganti Kerugian	150	130	118	120	137	81	91	107	94	213	99	125	1465	Kasi Tata Pemerintahan
3.	Surat Keterangan Ahli Waris	18	13	24	18	25	12	12	31	34	84	26	26	323	Kasi Tata Pemerintahan
4.	Surat Keterangan Pindah	202	157	189	215	179	106	234	160	401	377	185	173	2578	Kasi Tata Pemerintahan
5.	Rekomendasi Izin Usaha Perdagangan/Tanda Daftar Perusahaan PT/CV	20	22	46	32	11	0	5	10	2	18	0	0	166	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa
6.	Rekomendasi Izin Usaha Perdagangan/Tanda Daftar Perusahaan/UD/Toko	6	7	15	10	12	1	8	6	5	0	0	0	70	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa
7.	Rekomendasi	4	5	10	7	0	0	0	0	2	0	7	0	35	Kasi

	Izin Reklame dan Reklame Insidentil													Pemberdayaan Masyarakat Desa	
8.	Rekomendasi Izin Pariwisata	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	5	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa
9.	Surat Keterangan Subsidi Listrik (900watt)	9	6	20	2	1	1	0	0	3	2	3	0	47	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
10.	Surat Keterangan Tidak Mampu	13	12	13	17	29	15	13	27	12	19	8	8	186	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
11.	Rekomendasi Penelitian dan Riset	5	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
12.	Rekomendasi Organisasi Masyarakat	1	0	3	1	1	0	1	1	0	0	0	0	8	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
13.	Proposal Bantuan Sosial	1	11	27	15	10	2	0	11	5	6	4	2	94	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
14.	Rekomendasi Sekolah / Penegrian Sekolah	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
15.	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	3	1	3	1	5	3	1	7	3	9	7	0	43	Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
16.	Surat Keterangan Bukan Pegawai Negri Sipil	0	0	0	0	0	0	0	83	0	6	12	0	101	Kasi Pelayanan Umum
17.	Surat Keterangan Tanggungan Keluarga	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	12	Kasi Pelayanan Umum
18.	Legalisir	17	3	16	36	22	8	13	14	23	30	42	25	249	Kasi Pelayanan Umum
<b>Jumlah</b>		<b>485</b>	<b>394</b>	<b>572</b>	<b>509</b>	<b>436</b>	<b>235</b>	<b>401</b>	<b>486</b>	<b>600</b>	<b>779</b>	<b>409</b>	<b>361</b>	<b>5667</b>	

Sumber : Kantor Kecamatan Mandau Tahun 2020

Tabel 1.4 diatas menjelaskan bahwa Pelayanan Non Perizinan berjumlah 5667 yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Mandau sepanjang tahun 2018. Melihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau ini, menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien.

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 Mandau Kabupaten Bengkalis 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 Mandau. 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 mandau.

2. Berdasarkan observasi dan wawancara kepada salah satu masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Mandau, ia mengatakan bahwa 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 hadapai masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dalam pengurusan di kantor camat dengan judul : **“Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Profesionalisme merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus. Seharusnya setiap orang harus profesionalitas dalam menjalankan pekerjaan, karena tuntutan masyarakat



ingin mendapatkan pelayanan yang semakin meningkat mutunya untuk hasil yang lebih baik. Setiap profesi harus bisa menyesuaikan diri dengan permintaan masyarakat dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat dengan sikap yang santun, jujur, tepat waktu, dan bertanggung jawab serta menerima segala keluhan-keluhan atas kesalahan yang di lakukanya. Berdasarkan dari keterangan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis.
2. Apakah hambatan yang terjadi dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis.
3. Apakah upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan yang terjadi dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### 1.3.2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Guna teoritis, yakni penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang administrasi, khususnya administrasi publik.
- b. Guna akademis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama
- c. Guna praktis, ialah penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Kantor Camat Mandau agar pelaksanaan pelayanan PATEN ini lebih di tingkatkan kembali untuk terciptanya *Good Governance*.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi dan Adminsitrasi Publik

Administrasi merupakan salah satu alat/tonggak dalam sebuah pelaksanaan pembangunan. Karena tanpa adanya pengadministrasian dengan baik maka proses pembangunan tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Atmosudirjo menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya (dalam Zulkifli, 2005: 17).

Memandang kerjasama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka ada 10 dimensi yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yang dikemukakan oleh Atmosudirdjo sebagai berikut (dalam Zulkifli, 2005:21-23):

- a. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam suatu organisasi.
- b. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administasi yang sehat maka organisasi akan tidak sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah administrator yang harus

pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas para manajer, staff, dan personil lainnya.

- c. Administrasi merupakan suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staff.
- d. Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan Badan pimpinan dari pada suatu organisasi.
- e. Administrasi merupakan suatu seni (*art*) yang memerlukan bakat, ilmu, pengetahuan dan pengalaman.
- f. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi
- g. Administrasi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan sosial yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social behavior*) yang memerlukan sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu tipe tingkah laku manusia tertentu (*special type of human behaviour*).
- h. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tata cara yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan (*skills*) yang hanya dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.



- i. Administrasi merupakan sistem yang tertentu, yang memerlukan input, transformasi, pengolahan dan output tertentu.
- j. Administrasi merupakan suatu tipe manajemen tertentu yang merupakan *overall management* dari pada suatu organisasi. Pada hakikatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumber daya-sumber daya menuju ketercapaian suatu objek (*objective*) tertentu. Sumber daya-sumber daya (*resources*) dimaksud meliputi: orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energy (*energy*), dan waktu (*time*). dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Menurut Siagian (2003: 2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi menurut Reksomadiprawiro adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain (dalam Widjaja, 2004: 37).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi itu adalah proses kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, jadi tanpa adanya kerja sama suatu organisasi itu tidak dapat akan berjalan dengan baik.

Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya. Seperti permasalahan pokok yang dikemukakan oleh Pasolong (2007: 2) antara lain : Siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Jawaban yang pasti tidak lain ialah manusia itu sendiri. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusialah yang harus menjaga keteraturan kehidupannya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupannya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaannya sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat. Konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Objek disiplin ilmu Administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang perlu dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik. Maka Lloyd D. Musolf dan Harold Seidman dalam Saefuddin (1993:3), melihat pada batasan-batasan administrasi publik. Hal ini karena bagi mereka tampak bahwa setiap keadaan yang bertambah maju, pemerintah pada semua tingkat memberikan

tanggung jawab aktivitas yang penting dan kompleks, namun ada lembaga yang semu (apakah yang bersangkutan termasuk lembaga administrasi pemerintah atau swasta). Kecenderungan ini dicerminkan dalam kegiatan pemerintah mensponsori perusahaan swasta, badan hukum yang tidak mencari keuntungan dan pusat-pusat penelitian kontrak.

Caiden (1991) memberikan patokan untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut pemerintah adalah dengan melihat tiga hal, yaitu: organisasinya dibentuk dengan peraturan pemerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaannya berasal dari uang rakyat.

Syafiie (2003:32), mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari Administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration*)

Pengertian Administrasi publik menurut Waldo dalam Kencana (2003:33) mengemukakan, bahwa : Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Berdasarkan pengertian diatas administrasi publik merupakan gabungan dari manajemen dan organisasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pemerintah.

Siagian (2008:7) mengatakan pengertian Administrasi publik sebagai berikut: Administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan suatu kemampuan dan motivasi untuk mendorong orang-orang dan diri sendiri untuk melaksanakan dan menggerakkan suatu organisasi pemerintah.

## **2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik**

Orang mendirikan organisasi mempunyai maksud agar tujuan tertentu dapat dicapai melalui tindakan bersama yang telah disetujui bersama. Dengan organisasi, tujuan dan sasaran dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien dengan cara dan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama. Idealnya konsep dapat dilaksanakan apabila para organisatoris atau manajer yang ada dalam organisasi paham tentang tugas dan tanggung jawabnya.

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur kerjasama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai.



Menurut Cushway dan Lodge (2002:9) bahwa "walaupun bervariasi, semua organisasi memiliki hal-hal tertentu yang sama. Organisasi memiliki satu tujuan bersama, suatu struktur, proses untuk mengkoordinasikan kegiatan dan orang-orang yang melaksanakan peran-peran yang berbeda."

Gibson, et. al (1996:6) mendefinisikan "organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri".

Menurut Robbin (2012:4) "organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan".

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013:1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Sedangkan menurut Robbins dalam Fahmi (2013:2), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Menurut Handoko (2011:167) Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber

daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Dengan demikian hasil pengorganisasian adalah struktur organisasi, berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Di Indonesia sering terjadi *inefektivitas implementasi* kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerjasama diantara lembaga-lembaga Negara dan pemerintah. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak organisasi, Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan melakukan koordinasi yang baik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi publik adalah salah satu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Menurut Weber bahwa : suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur kekayaan sebagai berikut (dalam Thoha, 2002:98):

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.

3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hirarki. Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf. Menurut Etziomi dalam Thoha (2002 : 100), mengemukakan ”konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sementara itu, Dessler (1997:116) mengemukakan pendapatnya bahwa : Organisasi dapat diartikan sebagai pengatur sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah tersusun secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pada organisasi tersebut masing-masing personil yang terlibat di dalamnya diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dikoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana tujuan organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah, sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersama-sama. Pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen dalam industri atau dunia kerja lainnya terlihat apabila bergerak tidaknya suatu organisasi ke arah pencapaian tujuan sangat tergantung pada kemampuan manusia dalam menggerakkan organisasi itu ke arah tujuan yang telah ditentukan.

### 3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

Menurut Prajudi, manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu (dalam Syafiie, 2007:268).

Menurut Haiman manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama (dalam Manullang, 2004:1).

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Donovan dan Jackson (1991:11-12) menejemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (*skill*).

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen public juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Dari penjelasan para ahli yang telah mengemukakan pengertian manajemen publik di atas dapat disimpulkan bahwasanya menejemen publik ialah studi interadisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi menejemen seperti, *planning, organizing, actuating, dan controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan publik.



Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001:9) adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Oraganisasi (*Organizing*)
- c. Kepegawaian (*Staffing*)
- d. Motivasi (*Motivating*)
- e. Pengawasan (*Controlling*)

Sedangkan menurut The Liang Gie fungsi manajemen adalah sebagai berikut (dalam Zulkifli, 2005 : 28):

- a. Perencanaan
- b. Pembuat Keputusan
- c. Pengarahan
- d. Pengorganisasian
- e. Penyempurnaan

Menurut Salam (2007:176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh ketetapan MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian,

dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Soekarno (2009:70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

#### **4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Dalam suatu organisasi atau perusahaan peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting. Hal ini dapat kita mengerti karena tanpa SDM, suatu organisasi tidak mungkin berjalan. Manusia merupakan penggerak dan pengelola faktor-faktor produksi lainnya seperti modal, bahan mentah, peralatan, dan lain-lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Dengan semakin berkembangnya suatu organisasi maka makin sulit pula perencanaan dan pengendalian pegawainya. Oleh karena itu, maka sangatlah dibutuhkan manajemen personalia yang mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepegawaian, baik dalam hal administrasi, pembagian tugas maupun pada kegiatan personalia lainnya.

Berikut ini pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Handoko (2001:4): Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Pada dasarnya tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah menyediakan tenaga kerja yang efektif bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam proses pencapaian tujuan ini, maka manajemen personalia mempelajari bagaimana memperoleh, mengembangkan, memanfaatkan, mengevaluasi dan mempertahankan tenaga kerja baik dalam jumlah dan tipe yang tepat. Manajemen personalia dapat berhasil bila mampu menyediakan tenaga kerja yang berkompeten untuk melaksanakan pekerjaan yang harus dilakukan.

Hasibuan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2013:11) mengatakan, bahwa : MSDM adalah ilmu seni dan mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Miner yang dikutip Hasibuan (2013:11) mengatakan bahwa: *Personal management may be defined as the process of developing, applying and*

*evaluating policies, procedures, methods, and programs relating to the individual in the organization.* (manajemen personalia didefinisikan sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan, dan menilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode, dan program-program yang berhubungan dengan individu karyawan dalam organisasi)

Berdasarkan dari uraian diatas, bahwa MSDM mengkaji masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat.

Dalam menjalankan pekerjaan seharusnya organisasi memperhatikan fungsi-fungsi manajemen dan fungsi operasional seperti yang dikemukakan oleh Flippo. Menurutnya, fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia ada dua, yakni (dalam Alponso, 2004:5-7):

1) Fungsi manajemen

Fungsi ini terdiri dari:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.



c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan terdiri dari fungsi staffing dan leading. Fungsi *staffing* adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi *leading* dilakukan pengarahan SDM agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

2) Fungsi Operasional

Fungsi ini terdiri dari:

a) Pengadaan (*Procurement*)

Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.

b) Pengembangan (*Development*)

Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.

c) Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

d) Integrasi (*Integration*)

Merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.

e) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan perusahaan.

f) Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*)

Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja.

Jadi fungsi sumber daya manusia menurut uraian di atas terdiri dari fungsi manajemen dan fungsi operasi yang masing-masing terdiri dari mengatur, merencanakan, pengorganisasian, memimpin serta mengendalikan manusia yang merupakan aset penting bagi perusahaan. Sedangkan sebagai fungsi operasional

karyawan termasuk pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja.

### **5. Konsep Kebijakan dan Implementasi Kebijakan**

Menurut Suryadi ( 1975 : 64), Pembuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuannya, sebagai yang memiliki ciri tersendiri dari aktifitas fisik dan ekspresif murni yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif (masa depan) alternative dalam arah yang dikehendaki.

Menurut Van Meter dan Horn (1974) dalam buku Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2012:20-21) mendefinisikan Implementasi secara lebih spesifik yaitu: "*Policy Implementation encompasses those actions by public or private individuals (or group) that are directed at the achivement of objektives set forth in prior policy decisions*" yang artinya Implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, atau kelompok badan pemerintah yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warga negaranya.

Menurut Pressman dan Wildavsky (2012:20) dalam Implementasi Kebijakan Publik, definisi Implementasi adalah menjalankan atau melaksanakan suatu kebijakan (*tocarryout*), untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (*tofulfill*), untuk menghasilkan *output* sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*toproduce*) untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*tocomplete*).

Young dan Quinn dalam Suharto (2005 : 44) mengemukakan beberapa konsep kunci yang termuat dalam kebijakan yaitu sebagai berikut :

1. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintahan yang memiliki kewenangan hukum, politis dan financial untuk melakukannya.
2. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan konkrit yang berkembang dimasyarakat.
3. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
4. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk mencegah masalah sosial. Namun, Kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan masalah social akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.
5. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh orang atau beberapa orang aktor. Kebijakan publik berisikan sebuah pertanyaan atau justifikasi terhadap langkah-langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan dalam



Kebijakan publik bisa dibuat oleh sebuah badan pemerintahan maupun oleh beberapa perwakilan lembaga pemerintahan.

Dunn (2003 : 22) mengemukakan bahwa proses pembuatan kebijakan adalah serangkaian aktifitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktifitas politik tersebut dijelaskan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut urutan waktu, penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan. Kemudian pembuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuan, sebagai yang memiliki cirri tersendiri dan aktifitas fisik dan ekspresif murni yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif, alternatif dalam arah yang dikehendaki. Selanjutnya Hessel menyebutkan bahwa pengembangan kebijakan adalah lebih luas dan berkenaan dengan peningkatan pembuatan keputusan antar pemerintah sebagai suatu keseluruhan.

Sementara itu Suharto (2005 : 7) mengatakan kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu. Setiap kebijakan yang akan dibuat harus pula memiliki tolak ukur agar setiap Kebijakan publik itu bisa berjalan secara efektif.

Menurut Soetopo (2005 : 10) kebijakan publik adalah suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau Negara yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Kebijakan publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada didalam masyarakat. Kemudian Kaplan mendefenisikan Kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-

nilai tertentu dan praktek-praktek tertentu. Selanjutnya Friedrik mengatakan Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan ancaman dan peluang yang ada. Dan kebijakan pemerintah merupakan suatu usaha untuk memproses nilai pemerintah yang bersumber pada kearifan pemerintah dan mengikat secara formal, etik dan moral, diarahkan guna menempati pertanggung jawaban aktor pemerintah dalam lingkungan pemerintahan (dalam Islamy, 1997 :

Menurut Dunn (dalam Nugroho, 2007 : 10) tahap-tahap dalam proses pembuatan kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Fase penyusunan agenda, disini pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah kebijakan pada agenda publik
2. Fase formulasi kebijakan, disini para pejabat merumuskan alternatif kebijakan untuk mengatasi masalah
3. Adopsi kebijakan, disini alternatif kebijakan dipilih dan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas dan atau consensus kelembagaan
4. Implementasi kebijakan, disini kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi dengan memobilisir sumber daya yang dimilikinya, terutama financial dan manusia
5. Penilaian kebijakan, disini pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan akan dinilai apakah telah memenuhi kebijakan yang telah ditentukan.

Winter (dalam Nugroho. 2007 : 83) mengidentifikasi empat variabel kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu :

1. Proses formulasi kebijakan

2. Perilaku organisasi pelaku implementasi
3. Perilaku birokrat pelaksana ditingkat bawah
4. Respon kelompok target kebijakan dan perubahan dalam masyarakat.

Menurut Anderson merumuskan kebijaksanaan sebagai rangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang dilakukan sejumlah aktor (pejabat, kelompok dan instansi pemerintah) dengan adanya masalah atau persoalan yang dihadapi (dalam Wahab, 2004 : 13). Sedangkan Van Doom dan Lammer (dalam Hogerwerf, 1983 : 7) mengemukakan kebijaksanaan sebagai suatu rencana aksi, suatu susunan sasaran dan tujuan.

Menurut Friedrik (dalam Syafi'ie, 2005 : 107) kebijakan pemerintah adalah suatu usulan tindakan oleh seseorang, kalangan pemerintah pada suatu lingkungan, politik tatanan mengenai hambatan, peluang yang dapat diatasi, dimanfaatkan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan, merealisasikan suatu maksud. Menurut Hogerwerf kebijaksanaan adalah membangun masyarakat yang terarah dengan pemakaian kekuasaan. Sedangkan Anderson mengatakan kebijaksanaan adalah sebagai suatu tindakan tertentu yang bertujuan, diikuti oleh seorang aktor atau sejumlah actor yang berhubungan dengan masalah tertentu yang dihadapi.

Menurut Parker (dalam Wahab, 2004 : 140) kebijaksanaan Negara adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian tertentu atau dilaksanakan oleh pemerintah pada suatu waktu tertentu dalam kaitannya dengan suatu subjek atau suatu respon terhadap suatu keadaan yang kritis. Sedangkan menurut Wood kebijaksanaan Negara adalah serentetan intruksi atau perintah dari pembuat kebijaksanaan yang

ditujukan kepada para pelaksana kebijaksanaan yang menjelaskan tujuan-tujuan serta cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut (dalam Wahab, 2004 : 31).

Menurut Irfan (1991 : 17) kebijakan adalah serangkaian tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan adanya hambatan dan kesempatan terhadap usulan kebijaksanaan tersebut guna mencapai suatu tujuan.

Kebijakan publik menurut Nugroho (2007 : 36-37) adalah keputusan otoritas negara yang bertujuan mengatur kehidupan bersama. Tujuan dari kebijakan publik dapat dibedakan dari sisi sumber daya yaitu antara kebijakan publik yang bertujuan mendistribusikan sumber daya negara dan yang bertujuan menyerap sumber daya negara. Analisis kebijakan adalah pemahaman mendalam akan suatu kebijakan atau pula pengkajian untuk merumuskan suatu kebijakan.

Analisis kebijakan mempunyai dua dimensi yaitu, Pertama, dimensi keilmuan yaitu analisis kebijakan dalam arti pemahaman mendalam akan suatu kebijakan merupakan sebuah dimensi keilmuan. Dalam hal ini analisis kebijakan dilakukan untuk meneliti suatu kebijakan yang sudah dibuat dan dilaksanakan hingga kedetail bagian-bagiannya, memahami hubungan antar bagian dan menemukan makna kebijakan dari analisis tersebut. Kedua, dimensi praktek, dalam dimensi ini analisis kebijakan dibuat sebagai sebuah upaya awal untuk membuat kebijakan. Analisis kebijakan merupakan praktek yang dilakukan oleh para analis kebijakan profesional yang bekerja pada suatu lembaga negara atau pemerintahan baik dalam posisi sebagai pegawai negara maupun konsultan lembaga tersebut.



Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation* (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejawantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variable-variabel tersebut yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Secara rinci variabel-variabel implementasi kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn dijelaskan sebagai berikut:

**a. Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan**

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan dan sasaran kebijakan terlalu ideal (utopis), maka akan sulit direalisasikan (Agustino, 2006). Van Meter dan Van Horn (dalam Sulaeman, 1998) mengemukakan untuk mengukur

kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Mater dan Van Horn, 1974).

#### **b. Sumber daya**

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Derthicks (dalam Van Mater dan Van Horn, 1974) bahwa: “*New town study suggest that*

*the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program”.*

Van Mater dan Van Horn (dalam Widodo 1974) menegaskan bahwa: ”Sumber daya kebijakan (*policy resources*) tidak kalah pentingnya dengan komunikasi. Sumber daya kebijakan ini harus juga tersedia dalam rangka untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan. Sumber daya ini terdiri atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar pelaksanaan (*implementasi*) suatu kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan, adalah merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan.”

### **c. Karakteristik organisasi pelaksana**

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan menuntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu, cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

Menurut Edward III, 2 (buah) karakteristik utama dari struktur birokrasi adalah prosedur-prosedur kerja standar (SOP = *Standard Operating Procedures*) dan fragmentasi.

1. *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP dikembangkan sebagai respon internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya dari pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. SOP yang bersifat rutin didesain untuk situasi tipikal di masa lalu mungkin mengambat perubahan dalam kebijakan karena tidak sesuai dengan situasi atau program baru. SOP sangat mungkin menghalangi implementasi kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk mengimplementasikan kebijakan. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang rutin dari suatu organisasi, semakin besar probabilitas SOP menghambat implementasi (Edward III, 1980).
2. Fragmentasi. Fragmentasi berasal terutama dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi Negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi publik. Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab terhadap suatu wilayah kebijakan di antara beberapa unit organisasi. *“fragmentation is the dispersion of responsibility for a policy area among several organizational units.”* (Edward III, 1980). Semakin banyak aktor-aktor dan badan-badan yang terlibat dalam suatu kebijakan tertentu dan semakin saling berkaitan keputusan-keputusan mereka, semakin kecil kemungkinan keberhasilan implementasi. Edward menyatakan bahwa secara umum, semakin



koordinasi dibutuhkan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, semakin kecil peluang untuk berhasil (Edward III, 1980).

**d. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan**

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo 1974) apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

Jika tidak ada kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan kebijakan, maka yang menjadi standar dan tujuan kebijakan sulit untuk bisa dicapai. Dengan kejelasan itu, para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya dan tahu apa yang harus dilakukan. Dalam suatu organisasi publik, pemerintah daerah misalnya, komunikasi sering merupakan proses yang sulit dan kompleks. Proses pentransferan berita kebawah di dalam organisasi atau dari suatu organisasi ke organisasi lain, dan ke komunikator lain, sering mengalami gangguan (*distortion*) baik yang disengaja maupun tidak. Jika sumber komunikasi berbeda memberikan interpretasi yang tidak sama (*inconsistent*) terhadap suatu standar dan tujuan, atau sumber informasi sama memberikan interpretasi yang penuh dengan pertentangan (*conflicting*), maka pada suatu saat pelaksana kebijakan akan

menemukan suatu kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara intensif.

Dengan demikian, prospek implementasi kebijakan yang efektif, sangat ditentukan oleh komunikasi kepada para pelaksana kebijakan secara akurat dan konsisten (*accuracy and consistency*) (Van Mater dan Varn Horn, dalam Widodo 1974). Disamping itu, koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Semakin baik koordinasi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan, maka kesalahan akan semakin kecil, demikian sebaliknya.

**e. Disposisi atau sikap para pelaksana**

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006): "sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan".

Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Van Mater dan Van Horn (1974) menjelaskan disposisi bahwa implementasi kebijakan

diawali penyaringan (*befiltered*) lebih dahulu melalui persepsi dari pelaksana (*implementors*) dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama, pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*), dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Karena, bagaimanapun juga implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Mater dan Van Horn, 1974).

Sebaliknya, penerimaan yang menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan kebijakan diantara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut, adalah merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan (Kaufman dalam Van Mater dan Van Horn, 1974). Pada akhirnya, intensitas disposisi para pelaksana (*implementors*) dapat mempengaruhi pelaksana (*performance*) kebijakan. Kurangnya atau

terbatasnya intensitas disposisi ini, akan bisa menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan.

#### **f. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik**

Hal terakhir yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

Menurut George C. Edward III dalam Agustino (2006 : 149) mengatakan untuk menentukan keberhasilan Implementasi suatu kebijakan terdapat empat variabel, yaitu:

##### **1. Komunikasi**

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengentahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditansmisikan (dikomunikasikan).

##### **2. Sumberdaya**

Maksudnya bagaimana kepatuhan para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementator haarus mengetahui



apakah orang lain yang terlibat didalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Dalam konteks lain, ketika wewenang formal ada, maka sering terjadikesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan dan fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari para pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksananya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

4. Struktur birokrasi

Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan, mungkin kegiatan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam birokrasi. Kebijakan begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebarkan sumberdaya-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

## 6. 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, 2007:8)

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.

## **7. Konsep Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Sinambela dalam (Muslim dan Larbiel Hadi, 2010:3).

Menurut Harbani Pasolong (2014:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2014:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif, jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
- b. Jenis Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- c. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan

kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pelayanan Publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik. Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana

adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak.

Undang-undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Berikut ini tujuan Undang-undang tentang Pelayanan Publik :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

## **8. Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratannya atau spesifikasinya. Bila



persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat 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.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin keterlaksanaannya (Harbani Pasolong, 2014: 132).

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Harbani Pasolong, 2014: 132), kualitas menurutnya adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
- b. Kecocokan pemakaian;
- c. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Kasmir (dalam Harbani Pasolong, 2014: 133), ia mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Harbani Pasolong (2014:137-138) dalam bukunya menyatakan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik, ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
  - a. Kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan.
  - b. Kesulitan mengurus pernyataan dalam proses pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:

- a. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan.
  - b. Keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
- a. Ketepatan waktu penyelesaian.
  - b. Kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi.
4. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
- a. Kepuasan terhadap mutu produk pelayanan.
  - b. Kemudahan dalam mengurus pelayanan.
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:

- a. Sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan.
  - b. Ada tidaknya praktik pungli yang dilakukan petugas.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:
- a. Cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen/berkas pelayanan.
  - b. Ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, kemudahan dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor tv dan lain-lain.
7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu:



- a. Kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC, tempat duduk dan toilet.
- b. Ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan.

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

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

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman (dalam Harbani Pasolong, 2014: 134), ia menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

### **9. 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.

## 2.2. Konsep Operasional

Definisi konsep adalah untuk membangun persamaan persepsi dan pengertian serta menghindari terhadap istilah yang digunakan pada judul ini. Adapun yang menjadi definisi konsep pada penelitian ini adalah:

- a. Kualitas pada dasarnya adalah merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.
- b. Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- c. Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.
- d. 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.

### 2.3. Penelitian Terdahulu

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

Tabel II.1 Penelitain Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Iis Dwi Ariani (2017)	K u a l i t a s P e l a y a n a n A d m i n i s t r a s i T e r p a d u K e c a m a t a n ( P A T E N ) d i K e c a m a t a n B a l o n g b e n d o K a b u p a t e n S i d o a r j o	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 90%, biaya pelayanan 90%, produk pelayanan 89%, sarana dan prasarana 87%, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan 89% sehingga masuk dalam kategori sangat baik.	Perbedaaannya adalah objek penelitian atau tempat penelitian  Persamaan adalah sama-sama meneliti PATEN
2.	Zulfahmi (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten	Berdasarkan hasil analisis, diperoleh hasil Nilai IKM setelah dikonversi adalah 78,07 (Kategori / Mutu Pelayanan B), Jadi	Perbedaaannya adalah objek penelitian atau tempat penelitian  Persamaan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Landak	Kinerja unit pelayanan Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak dapat dinilai = BAIK (B).	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, lahirnya UU Pemerintahan Daerah yang baru, kondisi wilayah perkotaan, dan ketidaktegasan sanksi pemerintah pusat. Kemudian, dilihat dampaknya bagi masyarakat, PATEN mampu memberikan dampak positif meskipun sebagian besar masyarakat menyatakan 'tidak tahu' terkait penyelenggaraan PATEN di Kota Semarang.	Perbedaannya adalah objek penelitian atau tempat penelitian  Persamaan adalah sama-sama meneliti PATEN

## 2.4. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian **“Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis”** 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:

**Gambar. II.1**  
**Kerangka Pikiran Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis**



*Sumber : Modifikasi Penelitian, 2020*



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. 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.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan. Tujuan ditetapkannya lokasi penelitian agar diketahui dengan jelas objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil yaitu di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.

#### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya

yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep. Jenis data dari penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2008:14) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Bila dilihat dari sumber datanya, maka menurut Hasan (2004:19) pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber data yang penulis kumpulkan dalam penelitian ini antara lain berupa:

### **1. Data Primer**

Menurut Hasan (2004: 19) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seperti: Camat, Sekretaris Camat, dan beberapa staf di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, serta masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2010: 19). Sumber data sekunder merupakan data yang sudah diolah atau data yang tersedia pada objek penelitian. Data sekunder di peroleh dari peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, buku-buku, artikel-artikel serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Metode pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2008: 166).

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2008:166), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

#### 2. Wawancara / Interview

Metode wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan dengan secara *terstruktur*

maupun *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono, 2008: 157)

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkait dengan pelayanan. Kelebihan dokumentasi ini adalah karena data tersedia, siap pakai, serta hemat biaya dan tenaga (Mahi M. Hikmat, 2011: 83).

Menurut Meleong dalam Mahi M. Hikmat (2011:83) bahwa dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, manafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

#### 3.5. Informan Penelitian

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 informen yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun yang menjadi informen yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:



**Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis**

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Camat	1 Orang
2	Sekretaris Camat	1 Orang
3	Kepala Seksi Bidang Pelayanan Umum	1 Orang
4	Staf Pelayanan Umum	3 Orang
5	Masyarakat yang mendapatkan pelayanan	10 Orang
Jumlah		16 Orang

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

### 3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Bognan dan Biklen dalam Moloeng (2007:248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mengintesiskannya, menaati dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Menurut Mahi M. Hikmat (2011:38), metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang diamati. Metode kualitatif dipergunakan dengan beberapa pertimbangan, yaitu sebagai berikut:

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.

3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Mandau

##### 4.1.1. Sejarah Kecamatan Mandau

Kecamatan Mandau pertama kali berada di Muara Kelantan yang sekarang ini berada di wilayah Kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sungai Mandau. Pada tahun 1960 ibukota Kecamatan Mandau pindah ke Kota Duri dengan kantor pertamanya di Pokok Jengkol (lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA sekarang) pada tahun 1977 Kantor Camat Mandau pindah lokasi ke kantor yang sekarang di Jalan Sudirman No. 56 Duri.

Sejak berdiri Kantor Camat Mandau telah 19 kali berganti kepemimpinan, ini berarti sudah ada 19 orang camat yang memimpin Kecamatan Mandau. Pada tahun 2000 bangunan lama Kantor Camat Mandau mengalami musibah kebakaran yang menyebabkan terbakarnya seluruh bangunan, data dan arsip yang ada di dalamnya.

Kantor Camat Mandau kembali dibangun pada tahun 2000 dan kembali aktif beroperasi pada tahun 2002 dengan bangunan berlantai dua yang megah bercorak budaya melayu. Dalam komplek yang sama di sebelah kanan Kantor Camat juga terdapat bangunan rumah dinas Camat, rumah dinas Sekcam, Gedung Pertemuan Bhatin Betuah, sementara di sebelah kiri terdapat Gedung Unit Pelayanan Terpadu yang digunakan oleh 9 UPT di Kecamatan Mandau, sementara di bagian belakang terdapat bangunan Gedung PKK, Musholla, tempat Wudhu,

Toilet, gudang dan Kantin. Kantor Camat Mandau juga memiliki halaman yang luas yang ditanami dengan pohon-pohon rindang sehingga menambah kemegahan kantor ini.

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya Kelurahan/Desa di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan/Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan/Desa. Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau antara lain : Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajah Sakti, Pematang Pudu, Talang Mandi, Desa Bathin Betuah, dan Harapan Baru. Kemudian Kelurahan/Desa yang masuk dalam Kecamatan Bathin Solapan antara lain : Desa Air Kulim, Balai Makam, Bathin Sobanga, Boncah Mahang, Buluh Manis, Bumbang, Kesumbo Ampai, Pamesi, Pematang Obo, Petani, Sebangar, Simpang Padang dan Tambusai Batang Dui. Suku asli di Kecamatan Mandau ada 2 yaitu Suku Sakai dan Suku Melayu.

#### **4.1.2. Letak Geografis Kecamatan Mandau**

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis. Kecamatan Mandau secara geografis memiliki batas - batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan



Kecamatan Mandau terbentang antara 0°56'12"LU- 1°28'17"LU dan 100°56'10" BT - 101°43'26" BT, dengan ibukotanya di Air Jamban dengan luas wilayah seluas 155 km<sup>a</sup>. Secara topografis wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan kesemuanya berada di daratan, apabila ditarik garis lurus dari ibukota kecamatan, maka Desa Bathin Betuah adalah desa yang terjauh, yaitu mencapai 35 km. Berikut adalah tabel luas wilayah Kecamatan Mandau menurut Kelurahan / Desa :

**Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Mandau, 2019**

No	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah (KM)	Presentase (%)
1.	Talang Mandi	20.00	11.11
2.	Harapan Baru	14.00	7.78
3.	Gajah Sakti	20.00	11.11
4.	Batang Serosa	6.00	3.33
5.	Balik Alam	6.00	3.33
6.	Duri Barat	14.00	7.78
7.	Duri Timur	6.00	3.33
8.	Babussalam	8.00	4.44
9.	Air Jamban	50.00	27.78
10.	Pematang Pudu	25.00	13.89
11.	Bathin Betuah	11.00	6.11
	<b>JUMLAH</b>	180.00	100.00

Sumber : Kantor Kecamatan Mandau Tahun 2019

#### 4.1.3 Pemerintahan Kecamatan Mandau

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya Kelurahan/Desa di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan/Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan Desa. Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau antara lain:

**Tabel 4.2 Jumlah Dusun, RW, dan RT Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Mandau Tahun 2019**

No	Desa/kelurahan	Dusun	Rt	Rw
1.	Talang Mandi	-	15	68
2.	Harapan Baru	3	6	26
3.	Gajah Sakti	-	11	51
4.	Batang Serosa	-	5	16
5.	Balik Alam	-	10	35
6.	Duri Barat	-	13	59
7.	Duri Timur	-	6	29
8.	Babussalam	-	8	53
9.	Air Jamban	-	23	126
10.	Pematang Pudu	-	17	90
11.	Batang Serosa	2	4	18
	<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>118</b>	<b>571</b>

Sumber : Kecamatan Mandau Tahun 2019

Tabel diatas adalah daftar kelurahan/desa yang ada di kecamatan Mandau. Kecamatan Mandau terdiri dari 571 Rukun tetangga (RT) dan 118 Rukun Warga (RW). Adapun Desa/Kelurahan yang memiliki jumlah RT yang terbanyak adalah Kelurahan Air Jamban sebanyak 126 RT dan Kelurahan Talang Mandi sebanyak 68 RT.

#### 4.1.4. Kependudukan Kecamatan Mandau

Dalam arti sederhana, penduduk adalah sekelompok orang yang tinggal atau menempati suatu wilayah tertentu. Pengertian penduduk tercantum dalam UUD 1945 Pasal 26 ayat 2 yang berbunyi “ Penduduk Indonesia adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Kemudian pengertian penduduk secara umum adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis suatu negara selama jangka waktu tertentu serta sudah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh peraturan negara. Penduduk di Kecamatan Mandau sampai pada akhir tahun 2017 berjumlah kurang

lebih 300.000 jiwa. Dengan luas wilayah 912,47 kilometer persegi dan penduduk 300.000 jiwa, membuat kepadatan penduduk 263, artinya dalam setiap satu kilometer persegi dihuni oleh 263 orang. Kecamatan Mandau memiliki 59.583 keluarga, dengan rata-rata penduduk di satu keluarga empat orang. Jumlah ini hampir merata di semua desa/kelurahan.

#### **4.1.5. Ekonomi Kecamatan Mandau**

Dalam sektor ekonomi, perkebunan merupakan sektor pertanian terdepan di kecamatan Mandau. Produktivitas karet dan kelapa sawit mencapai masing-masing, 21.782 ton dan 619.958 ton. Pada sektor perikanan, hanya budidaya di kolam yang dilakukan oleh masyarakat kecamatan Mandau, mengingat geografis Mandau adalah daratan.

Industri memegang peranan penting dalam perekonomian masyarakat di kecamatan Mandau. Oleh dinas terkait, tercatat tiga industri besar dan lima industri menengah di kecamatan Mandau. Sementara itu, 104 unit industri kecil dan 322 industri unit mikro. Selain industri, perdagangan juga merupakan salah satu penggerak perekonomian di Kecamatan Mandau. Sebagai wilayah perlintasan antar propinsi dan antar kabupaten, Kecamatan Mandau memiliki sarana perdagangan dan akomodasi yang terbilang dalam jumlah yang relatif banyak.

Dibidang perdagangan tercatat 15 buah swalayan/ supermarket/ toserba/ mini market, 2359 buah toko/ warung kelontong. Bangunan pasar permanen/ semi permanen ada 7 buah dan pasar tanpa bangunan permanen sebanyak 6 buah. Sedangkan jumlah restoran/ rumah makan tercatat sebanyak 202, warung / kedai

makan minum sebanyak 1769 buah, 5 buah penginapan (losmen/ wisma/ motel) dan 7 hotel melati/ berbintang. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Kecamatan Mandau tercatat sebanyak 61 Koperasi Unit Desa dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang, 47 yang terdiri dari 8 KUD dan 53 koperasi non KUD di Kecamatan Mandau. Jumlah anggota koperasi tercatat sebanyak 229 anggota KUD dan 1731 anggota koperasi non KUD, dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang.

#### **4.1.6. Pendidikan Dan Sosial Budaya Agama**

Pendidikan merupakan faktor terpenting dalam menciptakan manusia yang berkualitas dan berintegritas terutama di dalam era kehidupan saat ini. Sehubungan dengan itu, tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat akan mendukung keberhasilan dan kemajuan pembangunan di suatu daerah. Karena pada dasarnya kemajuan suatu daerah salah satunya harus di dukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Jumlah sarana pendidikan di wilayah kecamatan Mandau relatif banyak dan cukup merata di seluruh desa/kelurahan. Sarana pendidikan berjumlah 225 unit, dengan perincian 67 unit Taman Kanak-Kanak, 103 unit Sekolah Dasar, 29 unit Sekolah Menengah Pertama, 17 unit Sekolah Menengah Atas, 7 unit Sekolah Menengah Kejuruan dan 2 Perguruan Tinggi.

Jika melihat perspektif sosial budaya masyarakat di kecamatan Mandau terdapat sosial budaya yang beragam. Mayoritas masyarakat di Kecamatan Mandau adalah Islam. Kemudian di domisili oleh masyarakat berkeyakinan Kristen, Kong Hu Cu dan Budha. Walaupun sebagai agama mayoritas, masyarakat



muslim memiliki toleransi dan tenggang rasa yang baik terhadap sesama pemeluk agama. Untuk menunjang fasilitas kegiatan peribadahan umat beragama di Kecamatan Mandau terdapat beberapa sarana ibadah seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Jumlah Sarana Ibadah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Mandau (Unit), 2019**

NO	DESA/KELURAHAN	MASJID	SURAU / MUSHOLLA	GEREJA KRISTEN / KATHOLIK	VIHARA /KLENTENG
1.	Talang Mandi	24	5	16	-
2.	Harapan Baru	11	9	-	-
3.	Gajah Sakti	6	8	4	-
4.	Batang Serosa	1	1	4	-
5.	Balik Alam	6	5	-	-
6.	Duri Barat	12	4	2	-
7.	Duri Timur	2	9	-	-
8.	Babussalam	12	10	-	1
9.	Air Jamban	30	34	25	1
10.	Pematang Pudu	25	17	17	-
11.	Bathin Betuah	6	6	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>135</b>	<b>111</b>	<b>68</b>	<b>2</b>

Sumber : Kantor Kecamatan Mandau Tahun 2019

Selain memiliki keberagaman beragama yang beragam kecamatan Mandau memiliki budaya yang beragam yang terdiri dari berbagai suku seperti Suku Sakai, Suku Melayu, Suku Minang, Suku Batak, Suku Jawa, Suku Banjar dan berbagai suku lainnya.

## 4.2. Gambaran Umum Kantor Camat Mandau

### 4.2.1. Kondisi Penyelenggaraan PATEN Di Kantor Camat Mandau

Kecamatan Mandau terdiri dari 9 Kelurahan dan 2 Desa yang terbagi dalam 571 RT dan 118 RW. Dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya, kecamatan mandau mempunyai visi “*Mewujudkan kantor camat mandau sebagai pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggung*

*jawab*”Selanjutnya, motto penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Mandau adalah *Kami melayani dengan “RAPI” ( Ramah, Adil, Profesional dan Ikhlas).*

Misi yang dijalankan adalah:

1. Meningkatkan kualitas sumber aparatur yang berdisiplin, berdedikasi dan berpendidikan serta berwawasan ke depan.
2. Mengoptimalkan kemampuan dan sumber aparatur guna memberikan pelayanan yang terbaik dan prima kepada masyarakat.
3. Membangun pemerintahan yang baik dan amanah (Good Government).
4. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara efektif dan akuntabel.
5. Menjadikan lingkungan tempat kerja yang bersih, nyaman dan harmonis

#### **4.2.2. Struktur Organisasi Kecamatan Mandau**

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 antar fungsi-fungsi dan tanggung jawab individu yang memimpin, maka struktur organisasi berhubungan dengan susunan, tugas dan wewenang, hubungan serta tanggung jawab.

Struktur organisasi pada hakekatnya ada bermacam-macam diantaranya bentuk lini, line dan staf, panitia, struktur 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 Mandau terdiri dari:

- a. Camat Mandau
- b. Sekretaris Kecamatan Mandau
- 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 Mandau Kabupaten Bengkalis

#### *I. Kecamatan*

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis;
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. Sekretariat 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/ aparatur 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 lainya 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 berikut :
  - 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-undangankebijakan 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 bagianKeuangan 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 tugaslain 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 mensistemasikan 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 fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan

- Badan Perwakilan Desa (BPD), fasilitasi penataan Desa dan kelurahan dan fasilitasi penyusunan peraturan Desa serta fasilitasi dalam penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa;
- k. Melaksanakan pengambilan sumpah/ janji dan pelantikan Kepala Desa, Pimpinan dan Anggota Badan Perwakilan Desa (BPD);
- l. Melaksanakan pendataan, pembinaan administrasi kependudukan serta pemberian Rekomendasi dan surat Keterangan dibidang kependudukan, seperti Surat Keterangan Domisili, Rekomendasi Pasport dan lainnya;
- m. Menyelenggarakan pembinaan keagrariaan dan pemberian surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan (SKGR, SKT, Hibah dan Lainnya);
- n. Melaksanakan penyelesaian sengketa tanah dan tapal batas diwilayah kecamatan;
- o. Melaksanakan pembinaan politik dalam negeri di wilayah Kecamatan;
- p. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah (UPT) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan diwilayah kecamatan;
- q. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- r. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah (UPTD) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di wilayah kecamatan;
- s. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan



masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;

- t. 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
- u. 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 di wilayah 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 di wilayah 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 di wilayah 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

#### **5.1. Hasil Penelitian Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang 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 Mandau terus gencar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat di mandau. 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 Mandau Kabupaten Bengkalis.

#### **a. Prosedur Pelayanan**

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 Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi selaku Bapak Camat Mandau yang menyatakan :



*“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau, 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 Desember 2020)*

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy

MR selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

*“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau 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 mandau tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini,

selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

*“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau 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 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku

Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

*“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau adalah masyarakat menyerahkan berkas ke petugas, lalu petugas memeriksa kelengkapan berkas tersebut kemudian memproses berkas tersebut ke yang berwenang untuk menandatangani” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia,

selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

*“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau yaitu masyarakat menyerahkan berkas atau dokumen nya 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 07 Desember 2020)*

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

*“Prosedur penyelenggaraan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau 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 07 Desember 2020)*

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

Berikut jawaban mengenai persyaratan yang harus dipenuhi pada saat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi selaku Bapak Camat Mandau yang menyatakan :

*“Persyaratan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau adalah syarat yang harus dipenuhi atau dipatuhi oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kantor tersebut”(Wawancara, Tanggal 10 Desember 2020)*

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

*“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi ketika melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau adalah seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan beberapa persyaratan pendukung berdasarkan keperluan masyarakat yang melakukan pelayanan tersebut”(Wawancara,*

*Tanggal 08 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini, selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

*“Persyaratan Pelayanan yang harus dilengkapi masyarakat untuk melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau harus lengkap seperti, fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”*(Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)

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

*“Persyaratan Pelayanan yang harus dilengkapi masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau yaitu fotokoip KTP, fotokopi KK, NPWP, dan beberapa syarat pendukung lainnya”*(Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)

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

*“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat adalah persyaratan seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”*(Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)

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

*“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat adalah persyaratan seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”*(Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)

Dari wawancara 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 Mandau 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.

#### **b. Standar 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.

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.

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 Mandau. Pernyataan yang



disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi selaku Bapak Camat Mandau yang menyatakan :

*“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana di kantor kecamatan mandau, 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 Desember 2020)*

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy

MR selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

*“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan baik di kantor kecamatan mandau 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 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini,

selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

*“Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan menurut Ibu Kasi Pelayanan 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 mandau” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku

Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, 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 mandau tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

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

*“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan mandau. Petugas yang melayani membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen dan juga administrasinya agar cepat terselesaikan” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

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

*“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan mandau. 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 07 Desember 2020)*

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di Kantor Kecamatan Mandau. 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.

Berikut jawaban mengenai waktu pengurusan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi selaku Bapak Camat Mandau yang menyatakan :

*“Waktu dalam penyelesaian pelayanan dikantor camat mandau 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 Desember 2020)*

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy

MR selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

*“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 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini,

selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

*“Penyelesaian pelayanan berkisar antara 15-50 menit melihat situasi dan kondisi yang ada di kantor camat mandau 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 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku

Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, 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 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia,

selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

*“Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, menurut Ibu Grace waktu penyelesaian pelayanan di kantor kecamatan mandau berkisar*



*antara 15-50 menit. Bisa cepat dan juga bisa menjadi lama apabila masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang ada” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

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

*“Waktu penyelesaian pelayanan di kantor kecamatan mandau 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 07 Desember 2020)*

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa waktu penyelesaian pengurusan pelayanan di kantor kecamatan mandau 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 mandau tersebut.

### **c. Tanggung Jawab Petugas Penyelenggara Pelayanan**

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.



Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden. Berikut jawaban mengenai ketersediaan tempat penyerahan dokumen dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi selaku Bapak Camat Mandau 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 mandau itu sendiri” (Wawancara, Tanggal 10 Desember 2020)*

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

*“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 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Igina Hartini, selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, 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 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, 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 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, 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 mandau” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

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

*“Tempat penyerahan pelayanan selalu disediakan di kantor kecamatan mandau, 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 07 Desember 2020)*

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa Kantor Kecamatan Mandau 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 mandau.

Berikut jawaban mengenai ketersediaan tempat pengelolaan data dan informasi pelayanan. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Galang Sejati selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau 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 07 Desember 2020)*

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

*“Tempat informasi pelayanan dan pengelolaan data sudah disediakan di kantor camat mandau 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 07 Desember 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ismail Acu salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau, 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 mandau dan juga menikmati semua fasilitas yang diberikan” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

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

*“Tempat pengelolaan data dan tempat informasi pelayanan juga disediakan di kantor camat mandau tepatnya di ruangan pelayanan umum, ini berfungsi sebagai penyedia pelayanan ke masyarakat untuk memudahkan proses administrasi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*



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

*“Tempat informasi pelayanan juga disediakan di kantor camat mandau 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 07 Desember 2020)*

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

*“Tempat informasi juga disediakan di kantor camat mandau 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 Desember 2020)*

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau 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.



**d. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis**

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 mandau kabupaten bengkalis.

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

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan umum di kantor kecamatan mandau yaitu, selama persyaratan lengkap pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan berlangsung cepat dan mudah terlaksanakan

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

Menurut bapak Galang Sejati pelayanan yang diterimanya sudah sesuai dengan tingkat prosedur pelayanan yang diterapkan. Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut tida terlalu rumit, asalkan kita sebagai penerima jasa layanan mengerti dan mematuhi prosedur yang ada. Agar dokumen kita segera diproses oleh petugas

c. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan juga sigap. Petugas juga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada, apa sudah sesuai dengan yang diminta atau belum. Petugas juga membantu masyarakat apabila mendapatkan kesulitan saat

menerima pelayanan di kantor tersebut

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

Petugas dalam melayani keperluan masyarakat di kantor kecamatan mandau sangat ramah dan juga sopan. Petugas selalu bertanya kepada masyarakat apabila masyarakat tersebut masih membutuhkan bantuan petugas atau tidak. Petugas dalam melayani juga membuat masyarakat merasa nyaman untuk melakukan surat-menyurat di kantor karena kesopanan dan keramah-tamahan yang diberikan petugas

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tidak ada biaya yang dipungut atau dikeluarkan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas semuanya gratis. Ini membuat masyarakat senang dan merasa aman melakukan proses pelayanan di kantor tersebut

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

Petugas maupun staf di kantor kecamatan mandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sangat adil dan juga tidak membeda-bedakan dari mana asal masyarakat tersebut (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sri Astuti di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Menurut Ibu Sri Astuti kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis 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”*

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Pelayanan yang diterima oleh Ibu Sri Astuti sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan. Kita sebagai penerima jasa layanan hanya perlu mengikuti prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut agar dokumen kita segera di proses dan selesai dengan cepat”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Menurut Ibu Sri Astuti, kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau sangatlah cepat apabila kita melengkapi persyaratan yang ada di standar pelayanan kantor tersebut. Tapi apabila persyaratan surat-menyurat kita tidak lengkap, maka proses dalam pengurusan dokumen kita akan menjadi sangat lama. Karena kita harus melengkapi semua persyaratannya terlebih dahulu”*

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas yang melayani masyarakat di kantor kecamatan mandau 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”*

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Penerima jasa layanan diberikan fasilitas gratis oleh kantor kecamatan mandau dalam pengurusan dokumennya dan juga dibantu apabila masyarakat merasa kesulitan untuk melengkapi semua persyaratannya”*

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Menurut Ibu Sri Astuti pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, sangat adil. Petugas tidak ada membeda-bedakan setiap masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor tersebut, pelayanan yang diberikan oleh petugas juga tidak mempersulit masyarakat dalam menerima pelayanan” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*



Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Ismail Acu di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat sesuai prosedur pelayanan dan juga sangat mudah diterima oleh masyarakat dan juga sangat cepat karena persyaratan dalam pengurusan dokumen yang dibawa oleh masyarakat juga lengkap”*

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Menurut Bapak Ismail Acu prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten Bengkalis sudah sesuai dengan tingkat prosedur pelayanan yang ada. Pelayanan yang diberikan juga tidak pernah keluar dari persyaratan yang sudah disebutkan di standar prosedur pelayanannya”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau sangat cepat apabila masyarakat tersebut melengkapi persyaratan sesuai prosedur pelayanan. Tetapi apabila persyaratan surat-menyurat masyarakat tidak lengkap, maka proses pengurusannya akan menjadi lama”*

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas yang bertugas melayani masyarakat di kantor kecamatan mandau khususnya di ruangan pelayanan umum bersikap sopan dan juga ramah kepada masyarakat. Petugas juga membantu masyarakat jika diperlukan dalam melengkapi atau menyusun dokumen-dokumennya”*

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Dalam melakukan pengurusan dokumen-dokumen masyarakat di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, masyarakat tidak ada di pungut biaya sedikitpun. Petugas yang melayani memberikan fasilitas secara gratis dan tanpa pamrih”*

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau kabupaten bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam*

*mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman karena sikap adil dari petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adi Purwanto di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Menurut Bapak Adi Purwanto, kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat mudah dan juga cepat. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan dokumennya apabila ingin menyelesaikan urusannya di kantor tersebut dengan cepat”*

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang diterapkan kantor tersebut. Masyarakat sebagai penerima jasa layanan hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan di kantor tersebut agar proses surat-menyurat cepat terselesaikan”*

c. Kecepatan Pelayanan

*Menurut Bapak Adi Purwanto, kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut sangat lama. Ini di karenakan terbatasnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat. Hingga membuat masyarakat mengantri dan menunggu untuk pengurusan dokumennya”*

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis dalam melayani masyarakat bersikap sopan dan juga ramah. Petugas juga*

membantu masyarakat apabila merasa kesulitan dalam mengurus dan juga merapikan dokumennya sebelum selanjutnya di proses oleh petugas”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis adalah pelayanan yang gratis dan tidak ada pemungutan biaya maupun uang yang dikeluarkan oleh masyarakat apabila proses pelayanan yang diterimanya sudah selesai”*

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau adalah pelayanan yang adil dan juga pelayanan yang tidak dibeda-bedakan. Semua pangkat atau jabatan yang melakukan proses layanan di kantor tersebut diberikan pelayanan yang adil dan merata. Oleh karena itu masyarakat merasa puas untuk melakukan proses pelayanan yang ada di kantor tersebut”* (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Tommy Putra di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Kemudahan prosedur pelayanan yang diterima itu tergantung masyarakatnya, selama persyaratan dokumen masyarakat itu lengkap. Maka kita akan menerima pelayanan yang cepat dan mudah terlaksana. Petugas juga membantu masyarakat dalam melengkapi dan menyusun semua dokumen jika diperlukan”*

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis 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”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat cepat dan juga mudah apabila msyarakat melengkapi persyaratan yang ada. Tapi apabila masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang ada, maka proses surat-menyurat akan menjadi lama”*

d. Petugas Melayani dengan Sopan dan Santun

*“Petugas yang bertugas melayani masyarakat di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tepatnya di ruangan pelayanan umum, bersikap sopan dan juga ramah kepada masyarakat yang menerima jasa layanan di kantor tersebut. Masyarakat merasa aman dan juga nyaman terhadap sikap petugas yang bersikap baik tersebut”*

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Tidak ada dana maupun biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat saat pengurusan dokumen berlangsung sampai selesainya dokumen yang sudah diterima, masyarakat hanya menerima jasa pelayanan dari petugas dengan sukarela”*



f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, sangat adil dan juga tidak membedakan dari jabatan maupun dari hubungan kekeluargaan. Staf yang bertugas selalu memberikan kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat agar tidak berfikir negatif atas pelayanan publik yang diberikan” (Wawancara, Tanggal 07 Desember 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Ayu Handayani di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis yaitu, sangat mudah dan juga cepat. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratannya sebelum selanjutnya di proses oleh petugas yang berwenang”*

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Prosedur pelayanan yang ada di kantor camat mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan yang ada di kantor tersebut, agar proses surat-menyuratnya dapat terlaksana dengan baik dan mudah”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh staf maupun pegawai yang ada di kantor kecamatan mandau sangatlah cepat dan juga rapi, tergantung dari masyarakat sendiri. Apabila masyarakat melengkapi*

persyaratan yang ada, maka proses pengurusan dokumennya akan cepat terselesaikan. Sebaliknya apabila persyaratan dokumen masyarakat itu tidak lengkap, maka proses pengurusannya akan menjadi sangat lama”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis saat melayani masyarakat sangat ramah dan juga sopan santun. Petugas juga sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen dan juga merapikan dokumen masyarakat sebelum selanjutnya di tandatangani oleh yang berwenang”*

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, tidak ada pemungutan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah pelayanan yang gratis dan juga sukarela dari petugas yang melayani pada saat itu”*

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau kabupaten bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman karena sikap adil dari petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Desember 2020)*

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

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis 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”*

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis 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”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan juga sigap. Petugas juga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada, apa sudah sesuai dengan yang diminta atau belum. Petugas juga membantu masyarakat apabila mendapatkan kesulitan saat menerima pelayanan di kantor tersebut”*

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas dalam melayani keperluan masyarakat di kantor kecamatan mandau sangat ramah dan juga sopan. Petugas selalu bertanya kepada*

masyarakat apabila masyarakat tersebut masih membutuhkan bantuan petugas atau tidak. Petugas dalam melayani juga membuat masyarakat merasa nyaman untuk melakukan surat-menyurat di kantor karena kesopanan dan keramah-tamahan yang diberikan petugas”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tidak ada biaya yang dipungut atau dikeluarkan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas semuanya gratis. Ini membuat masyarakat senang dan merasa aman melakukan proses pelayanan di kantor tersebut”*

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Petugas maupun staf di kantor kecamatan mandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sangat adil dan juga tidak membedakan dari mana asal masyarakat tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Desember 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Ade Mayang Sari Said di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat sesuai prosedur pelayanan dan juga sangat mudah diterima oleh masyarakat dan juga sangat cepat karena persyaratan dalam pengurusan dokumen yang dibawa oleh masyarakat juga lengkap”*



b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Prosedur pelayanan yang ada di kantor camat mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan yang ada di kantor tersebut, agar proses surat-menyuratnya dapat terlaksana dengan baik dan mudah”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Menurut saudari Ade, kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat mudah dan juga cepat. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan dokumennya apabila ingin menyelesaikan urusannya di kantor tersebut dengan cepat”*

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis saat melayani masyarakat sangat ramah dan juga sopan santun. Petugas juga sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen dan juga merapikan dokumen masyarakat sebelum selanjutnya di tandatangani oleh yang berwenang”*

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis adalah pelayanan yang gratis dan tidak ada pemungutan biaya maupun uang yang dikeluarkan oleh masyarakat apabila proses pelayanan yang diterimanya sudah selesai”*

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau*

*kabupaten* bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman karena sikap adil dari petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Desember 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Puji Santika di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan umum di kantor kecamatan mandau yaitu, selama persyaratan lengkap pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan berlangsung cepat dan mudah terlaksanakan”*

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Menurut saudari Puji Santika pelayanan yang diterimanya sudah sesuai dengan tingkat prosedur pelayanan yang diterapkan. Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut tida terlalu rumit, asalkan kita sebagai penerima jasa layanan mengerti dan mematuhi prosedur yang ada. Agar dokumen kita segera diproses oleh petugas”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis juga sangat mudah dirasakan, saya tidak perlu menunggu terlalu lama sampai dokumen saya selesai diurus sama*

petugas pelayanan”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas sangat sopan dan ramah dalam menjalankan tugasnya, dan selalu bertanya kepada masyarakat tentang apa yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Petugas juga membantu masyarakat dalam proses pengurusan dokumen”*

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tidak ada biaya yang dipungut atau dikeluarkan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas semuanya gratis. Ini membuat masyarakat senang dan merasa aman melakukan proses pelayanan di kantor tersebut”*

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Pelayanan yang adil dari petugas itu sangat diperlukan, dan saya sudah menerima pelayanan yang sangat adil dari petugas yang ada di pelayanan umum. Petugas tidak ada membeda-bedakan masyarakat yang mengurus dokumennya di kantor kecamatan mandau tersebut”*  
(Wawancara, Tanggal 14 Desember 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Neni Sriwahyuni di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

*“Prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat sesuai prosedur pelayanan dan juga sangat mudah diterima oleh*

masyarakat dan juga sangat cepat karena persyaratan dalam pengurusan dokumen yang dibawa oleh masyarakat juga lengkap”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

*“Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis 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”*

c. Kecepatan Pelayanan

*“Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan juga sigap. Petugas juga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada, apa sudah sesuai dengan yang diminta atau belum. Petugas juga membantu masyarakat apabila mendapatkan kesulitan saat menerima pelayanan di kantor tersebut”*

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

*“Petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis saat melayani masyarakat sangat ramah dan juga sopan santun. Petugas juga sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen dan juga merapikan dokumen masyarakat sebelum selanjutnya di tandatangani oleh yang berwenang”*

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis adalah pelayanan yang gratis dan tidak ada*



pemungutan biaya maupun uang yang dikeluarkan oleh masyarakat apabila proses pelayanan yang diterimanya sudah selesai”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

*“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau kabupaten bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman karena sikap adil dari petugas tersebut”* (Wawancara, Tanggal 14 Desember 2020)

Berdasarkan analisa penulis bahwa pelayanan Paten yang ada di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dilihat dari sub indikator yaitu :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan Prosedur yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan yang sesuai dengan kantor kecamatan mandau 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.

2. Sesuai Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) 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.

### 3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu tergantung oleh masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus dokumennya di kantor. Apabila masyarakat tersebut ingin dokumennya cepat selesai, maka masyarakat yang bersangkutan harus memenuhi segala peraturan dan juga persyaratan yang ada agar dokumennya segera di proses oleh petugas layanan.

### 4. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

Dalam proses pengurusan dokumen masyarakat di Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN), staf maupun pegawai yang bertugas melayani masyarakat sangat sopan dan juga ramah dalam melakukan tugasnya untuk melayani masyarakat. Petugas juga membantu masyarakat yang kesusahan dalam mengatur persyaratan dokumen dan juga merapikan dokumennya sebelum selanjutnya ditandatangani oleh yang berwenang.

### 5. Biaya Transaksi Dalam Pelayanan

Dalam proses pengurusan pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN), masyarakat tidak dipungut biaya oleh petugas. Pelayanan yang diterima masyarakat adalah pelayanan

yang gratis dan sukarela dari staf maupun pegawai yang bertugas pada saat itu.

6. Pelayanan yang Adil dari Petugas

Dalam proses pengurusan pelayanan yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), masyarakat yang menerima pelayanan dari petugas di kantor tersebut yaitu menerima pelayanan yang adil dari petugas dan tidak membeda-bedakan masyarakat dengan jabatan yang lainnya.

**5.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

Hambatan dalam pemberdayaan aparatur sipil negara dalam praktek pelayanan Paten di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis 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 Mandau Kabupaten Bengkalis
- d. Aplikasi Paten belum bisa dioperasionalkan secara online
- e. Masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kelengkapan Paten yang belum memenuhi standar.

## **5.2. Upaya Dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

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 aparatur pemerintah Kecamatan Mandau, 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 Mandau Kabupaten Bengkalis 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 Mandau 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 Mandau tanggal 03 Desember 2020)*

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 Mandau 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 Mandau 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 Mandau tanggal 03 Desember 2020).*

Selain itu kesuksesan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di Kecamatan Mandau adalah adanya sikap ramah yang diberikan kepada masyarakat yang sedang mengurus keperluannya di kantor Kecamatan Mandau 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 Mandau.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Camat Mandau terkait masih terbatasnya sumber daya aparatur berstatus ASN yang bertugas di Kecamatan Mandau 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 Mandau 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 Kabupaten Bengkalis 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 Mandau tanggal 03 Desember 2020)*

Sementara menurut Kasi Pelayanan Kecamatan Mandau 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 Mandau tanggal 03 Desember 2020)*

Peranan ketersediaan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di Kecamatan Mandau dalam rangka penyelenggaraan Paten sangat mempengaruhi berhasil tidaknya tujuan dari pelaksanaan Paten yang selama ini diselenggarakan di Kecamatan Mandau. Hal ini dikarenakan aparat pemerintahlah yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang diliputi berbagai macam permasalahan. Oleh sebab itu, bagi aparat pemerintah Kecamatan Mandau 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 peyelenggaraan tugas-tugas pelayanan dalam bidang Paten dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya.

#### 5.4. 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 peyelenggaraan 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.

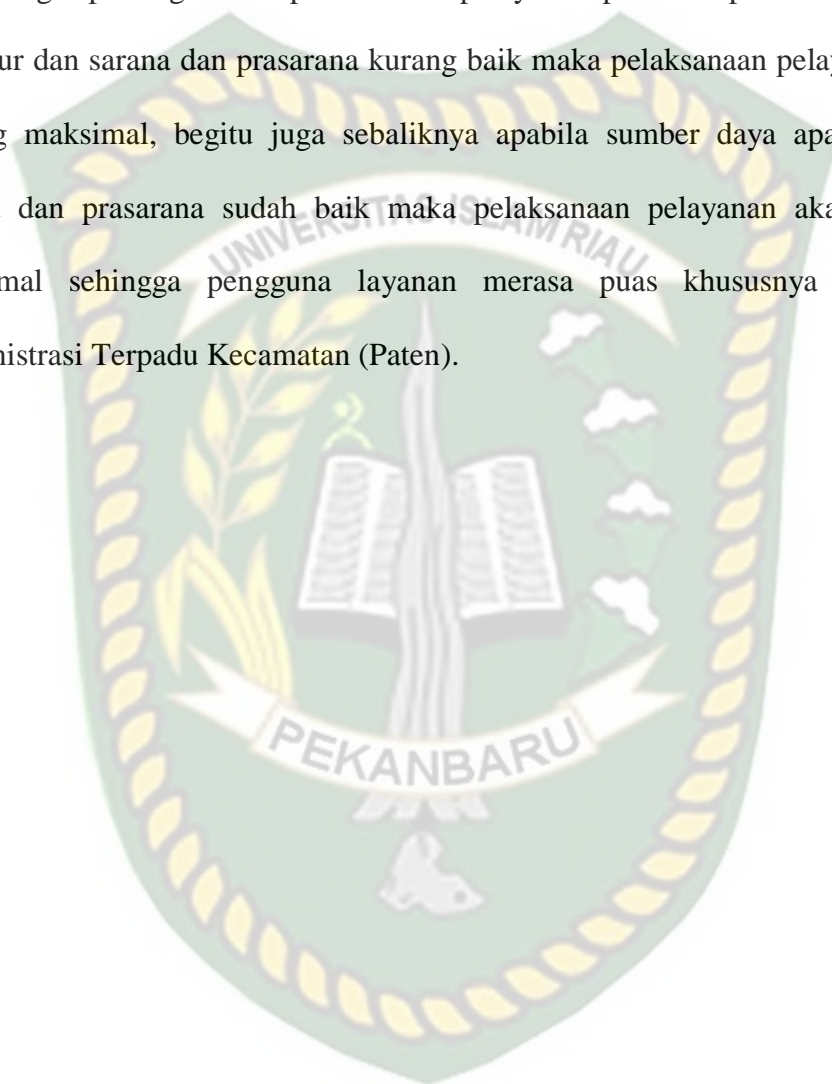
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Mandau mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan (masyarakat) di Kecamatan Mandau sudah berjalan dengan baik dan tetap harus ditingkatkan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

Hal ini dibuktikan dengan adanya perubahan-perubahan, inovasi dan prestasi yang diraih oleh Kecamatan Mandau 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**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” pada Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 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 Mandau.
2. Adapun faktor-faktor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 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.

3. Adapun upaya dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis diantaranya semangat yang diberikan antar pegawai satu dengan pegawai sama lainnya, rutin mengadakan rapat koordinasi dan evaluasi kerja setiap satu bulan sekali, adanya sambungan internet dan alat bantu pendukung seperti komputer dan perangkatnya meskipun jumlahnya masih terbatas, adanya fasilitas motor antar jemput pelayanan Paten. Selain itu Camat Mandau senantiasa memberikan motivasi dan penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas, ramah dan sesuai dengan hati nurani tanpa meminta imbalan kepada masyarakat.

## 6.2. 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 Mandau, sebaiknya hal ini dilakukan sosialisasi keseluruhan elemen masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui program baru apa yang akan dimunculkan dan bagaimana kedepannya untuk masyarakat.
2. Untuk mendapatkan pegawai yang kompeten maka sebaiknya 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

Mandau.

3. Sebaiknya membagi tugas pegawai secara efektif agar pegawai mengetahui secara pasti tugas dan kewajibannya tanpa mengerjakan tugas yang tidak menjadi kewajibannya sehingga fokus untuk melayani masyarakat yang datang dan meja informasi pelayanan juga tidak akan pernah kosong.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdul, Ruslan Ghofur Noor. 2014. *Konsep Distribusi dalam Ekonomi Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Adi, Isbandi Rukminto. 2003. *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Komunitas*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Agus, Sartono. 2011. *Manajemen Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Alwis, 2002, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Ambar Teguh Sulistyani, 2004, *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Aradea, Ade Yuliana, Hidayatulah Himawan. (2010). *Penerapan Change Management Untuk Peningkatan Proses Bisnis Dalam Meraih Keunggulan Kompetitif Organisasi*.
- Ateng Syafrudin, 1999, *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan Di Daerah*, Citra. Aditya Bakti, Bandung.
- Badudu, J.S dan Sutan Mohammad Zain. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Intergrafika.
- Batilwala, Srilatha, 2007, *Taking The Power Out of Empowerment*. Indiabased Civil Society Research Fellow. Hauser Center for Nonprofit Organizations, Harvard University (dalam Skripsi Susarni).
- Bukhori Zainun, 2010, *Manajemen dan Motivasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Caiden, Gerald E.1991. *Administrative Reforms Comes Of Ages*.New York: Walter The Gruyter terjemahan Sundari.

- Collis, D. J. dan Montgomery, C. A. 2008. *Competing on Resources*. Harvard Business Review July-August: 140-150 terjemahan Sundari.
- Cushway, B dan Derek Lodge. 2002. *Perilaku dan Desain Organisasi*. PT. Elex. Media Komputindo : Jakarta.
- David Osborne dan Peter Plastrik, 1996, *Memangkas Birokrasi*, PPM, Jakarta.
- Dessler, Gary. 1997. *Management Sumber Daya Manusia*. Terjemahan. Benyamin. Molan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Prenhallind. Jakarta.
- Donovan, F. dan A.C. Jackson. 1991. *Managing Human service organizations*. New York. N.Y.: Prencitice Hall.
- Edwin B. Flippo, 2004. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi VII. Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta.
- Edy Soekarno, 2009. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Eko, Prasajo, Aditya Perdana dan Nor Hiqmah. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partispasi Masyarakat dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*, YAPPIKA. Jakarta.
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gibson, James,L. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Handyaningrta, Soewarno. 1982. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*. Jakarta: PT Inti Idayu Press.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hani Handoko, 2010, *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*, Edisi kedua, BPFE UGM Yogyakarta.

- Hasibuan, Malayu. S. P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu. Yogyakarta: Gavamedia.
- Khan, 2007, Pemberdayaan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : Andi Offset. Terjemahan Arifin dkk.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2001. Etika Administrasi Negara. Radja Grafindo Persada. Jakarta.
- Luthans, Fred. 1995. Organizational Behavior. Sixth edition. Mc Graw-Hill International Edition. Management series. New York.
- Manullang, 2004, Pengembangan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Mathis.L.Robert dan Jackson. H.John. 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia,. Jakarta : Buku kedua.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Moh Nazir, 2010. Metode Penelitian. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Mulyadi dan Johny Setyawan. 1999. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Yogyakarta: Aditya Media.
- Munandar. A. S. 2001. Psikologi Industri dan Organisasi. Depok. Penerbit. Universitas. Indonesia (UIPress).
- Pamudji S, 2004, Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.

Pranarka A. M. W dan Vidhandika Moeljarto, "Pemberdayaan (Empowerment)", dalam Onny S. Prijono dan A.M.W Pranarka (eds), 1996. Pemberdayaan : Konsep, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: CSIS.

Robbins, Stephen, 2006, "Perilaku Organisasi", Prentice Hall, edisi kesepuluh.

Saefudin, M ar. 1993. Organisasi dan Manajemen Industri (Suatu Pengantar). Liberty. Yogyakarta.

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

Sarundajang, S.H, 1997, Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah, Kata Hasta, Jakarta.

Sedarmayanti, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Refika. Aditama.

Siagian, P, Sondang. 2003. Filsafat Administrasi. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Stephen P. Robin, 1994, Perilaku Organisasi, Prenhlindo, Jakarta.

Sударusman, Eka. 2004. "Comparative Mangement". Telaah Manajemen, Vol. 5 No. 1, 31-4.

Sugiono, 2010, Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: CV. Alfabeta

Sujamto, 1990, Aspek-aspek Pengawasan di Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta.

Suwandi, Made. 2002. Konsepsi Dasar Otonomi Daerah di Indonesia. Bahan Jar. Tidak Dipublikasikan.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Mandar Maju, Bandung.

Thoha, Miftah. 2002. Kepemimpinan dalam Manajemen. Jakarta: Rajawali Pers.



- Tjiptoherijanto, Prijono & Said Z. Abidin. 2012. Reformasi Administrasi Dan Pembangunan Nasional. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1996. Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2003. Total Quality Management, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Wasistiono, Sadu. 2005. Optimalisasi Peran dan Fungsi Kecamatan, Modul Badan Diklat Depdagri-JICA.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Press.
- Widjaja, A. W. 1995, "Administrasi Kepegawaian", Jakarta. RajaGrafindo Persada.
- Widjaja. A.W. 2004. Administrasi Kepegawaian. Jakarta: Rajawali.
- Yudoyono, Bambang. 2001. Otonomi Daerah. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Zulkifli, 2005, Fungsi-fungsi Manajemen Suatu Bacaan Pengantar, Buku Ajar, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau.