

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU
(Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos)**

Panca Setyo Prihatin¹, Sylvina Rusadi², Dita Fisdian Adni³

*Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
Jl. Kaharuddin Nasution 113, Pekanbaru 28284, Riau, Indonesia*

Email: panca.ip@soc.uir.ac.id, sylvinarusadi@soc.uir.ac.id, ditafisdianadni@soc.uir.ac.id

ABSTRAK

Salah satu wewenang camat dalam Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor: Kpts/23/KR/IX/2014 Perihal mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai adalah dalam hal pemberian rekomendasi izin pemandokan atau rumah kos. Hal ini dianggap penting karena usaha rumah kos dianggap menguntungkan terlebih jika berlokasi di daerah-daerah strategis di sekitar universitas sebagai pusat pendidikan. Namun hal ini tidak diiringi dengan kewajiban dari pemilik usaha untuk mengurus izin rumah kos sebagai suatu ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah kota Pekanbaru. Kecamatan Rumbai merupakan wilayah yang strategis bagi berdirinya beberapa perguruan tinggi saat ini, seperti Universitas Lancang Kuning (UNILAK), Politeknik Caltex Riau (PCR), Fakultas Pejaskes Universitas Riau (UR) dan lain-lain. Dari hasil wawancara dan observasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos) belum berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa keluhan dari masyarakat yang sedang mengurus surat rekomendasi izin pemandokan atau rumah kos tentang pelayanan kantor camat Rumbai yang masih kurang dari segi informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan juga mengenai waktu penyelesaian surat rekomendasi.

Kata Kunci: PATEN, Rekomendasi, SOP, Rumah Kos

ABSTRACT

One of the authority of the district head in the Act of the Rumbai District Head of Pekanbaru City Number: Kpts/23/KR/IX/2014 Regarding the Implementation of Integrated Administrative Services of the Districts in Rumbai District is in terms of granting recommendations for boarding permits or boarding houses. This is considered important because the boarding house business is considered profitable especially if it is located in strategic areas around the university as an educational center. However, this is not accompanied by the obligation of the business owner to take care of boarding house permits as a provision stipulated by the Pekanbaru City Government. Rumbai District is a strategic area for the establishment of several universities today, such as Lancang Kuning University (UNILAK), Caltex Riau Polytechnic (PCR), the Faculty of Health, University of Riau (UR) and others. From the results of interviews and observations of the Integrated District Administration Service (PATEN) in Rumbai District, Pekanbaru City (Study on Giving Recommendations for Boarding Permit or Boarding House) has not run according to the established Standard Operating Procedure (SOP). This can be seen from the existence of a number of complaints from the people who are taking care of a recommendation for a boarding house or boarding house recommendation about the service of the Rumbai sub-district office which is still lacking in terms of information on the Standard Operating Procedure (SOP) of the service and also regarding the time of completion of the recommendation letter.

Keywords: PATEN, Recommendation, SOP, Boarding House

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mempercepat penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka untuk itu dikeluarkan pula Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan, warga dapat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel.

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

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru merupakan inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh kecamatan sendiri. Berdasarkan Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor: Kpts/23/KR/IX/2014, Perihal mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai. Maka untuk itu pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan PATEN harus sesuai dengan pelimpahan wewenang Walikota Pekanbaru kepada Camat. Adapun kewenangan camat yang dilimpahkan diantaranya pada aspek rekomendasi (non perizinan) yang meliputi:

1. Pemberian rekomendasi izin gangguan (HO);
2. Pemberian rekomendasi pendirian tower;
3. Pemberian rekomendasi izin Pendirian Klinik;
4. Pemberian rekomendasi proposal;
5. Pemberian rekomendasi izin penelitian;
6. Pemberian rekomendasi izin pendaftaran lembaga swadaya masyarakat;
7. Pemberian rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos;

8. Pemberian rekomendasi izin pendirian sarana ibadah dan sosial;
9. Pemberian rekomendasi izin lokasi depot air minum isi ulang;
10. Pemberian rekomendasi izin lokasi pengelolaan air bawah tanah.

Dari berbagai jenis kewenangan yang menjadi wewenang camat adalah dalam hal pemberian rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos. Hal ini dianggap penting karena usaha rumah kos dianggap menguntungkan terlebih jika berlokasi di daerah-daerah strategis di sekitar universitas sebagai pusat pendidikan. Namun hal ini tidak diiringi dengan kewajiban dari pemilik usaha untuk mengurus izin rumah kos sebagai suatu ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah kota Pekanbaru.

Pemondokan atau rumah kos adalah rumah yang penggunaannya sebagai sarana tempat tinggal sementara bagi mahasiswa, dan pelajar atau masyarakat umum yang berasal dari berbagai daerah diluar Kota Pekanbaru yang pada umumnya dijadikan sumber pendapatan oleh pemiliknya dengan jalan menerima penghuni pemondokan/rumah kos minimal 1 (satu) bulan atau lebih dengan memungut uang pemondokan. Untuk itu setiap orang atau badan yang memiliki usaha pemondokan/rumah kos yang berupa rumah atau kamar wajib memiliki surat izin pemondokan. Untuk Kecamatan Rumbai dari data penulis dapatkan di setiap kantor Lurah jumlah rumah kos atau pemondokan terbanyak terdapat di Kelurahan Umban Sari yaitu 125 rumah kos atau pemondokan.

Selain itu Kecamatan Rumbai dalam menyelenggarakan PATEN juga mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas pada setiap jenis-jenis pelayanan yang diberikan, seperti pelayanan rekomendasi pemondokan atau rumah kos. Pemohon terlebih dahulu melengkapi semua persyaratan dan kemudian menyerahkannya kepada petugas meja/loket pelayanan. Untuk waktu penyelesaian dari surat rekomendasi pemondokan atau rumah kos ini adalah 60 (enam puluh) menit atau maksimal 1 (satu) hari kerja dan tidak dikenakan biaya atau gratis. Berikut persyaratan yang harus dilengkapi pemohon:

1. Mengajukan permohonan izin pemondokan atau rumah kos;
2. Fotocopy KTP pemilik/pemohon;
3. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
4. Fotocopy pelusan PBB terakhir;
5. Surat pernyataan persetujuan warga sekitar; dan
6. Rekomendasi RT, RW, dan Lurah

Berdasarkan penjelasan diatas, sudah tertulis secara jelas standar prosedur pelayanan dikantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Namun, kenyataan di lapangan masih ditemukan fenomena-fenomena, yakni :

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Rumbai dalam hal kebijakan PATEN khususnya dalam hal pengurusan izin rumah kos terbukti tidak adanya pengetahuan pemilik rumah kos tentang izin rumah kos
2. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam pentingnya mengurus izin rumah kos karena mereka beranggapan pengurusan izin rumah kos berbelit-belit dan membutuhkan banyak biaya.
3. Waktu penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya dalam pemberian rekomendasi izin pemondokan/rumah kos dengan waktu tunggu pemohon dan proses penyelesaian masih terlalu lama selama 2 (dua) hari padahal dalam SOP di katakan hanya proses penyelesaian hanya 60 (enam puluh) menit atau maksimal 1 (satu) hari kerja.
4. Berdasarkan informasi yang beredar dimasyarakat bahwa masih adanya petugas/pegawai yang minta biaya dalam pengurusan rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos kepada masyarakat, padahal biayanya gratis.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dan penelitian ini adalah "Bagaimanakah Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemondokan atau Rumah Kos)?"

STUDI KEPUSTAKAAN

A. Konsep Kebijakan

Parsons (dalam Tahir, 2014:24) memberikan gagasan tentang kebijakan yaitu seperangkat aksi atau rencana yang mengandung tujuan politik. Menurutnya kata *policy* mengandung makna kebijakan sebagai *rationale*, sebuah manifestasi dari penilaian pertimbangan. Artinya sebuah kebijakan adalah usaha untuk mendefinisikan dan menyusun basis rasional untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan.

Berikutnya Syafie (2006:104) mendefinisikan kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena merupakan upaya memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi, dan pemuka terjadinya kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan terarah.

Dari pengertian tersebut kebijakan dapat diartikan sebagai suatu hukum. Akan tetapi tidak hanya sekedar hukum namun perlu dipahami secara utuh dan benar. Ketika suatu isu yang menyangkut kepentingan bersama perlu untuk diatur maka formulasi isu tersebut menjadi kebijakan publik yang harus dilakukan dan disusun dan disepakati oleh para pejabat yang berwenang dan ketika kebijakan publik tersebut ditetapkan menjadi suatu kebijakan publik, apakah menjadi Undang-Undang, apakah menjadi Peraturan Pemerintah, atau Peraturan Presiden termasuk Peraturan Daerah, maka kebijakan publik tersebut berubah menjadi hukum yang harus ditaati.

Kebijakan publik memiliki tingkatan, Nugroho (2006:31) menegaskan bahwa secara sederhana rentetan atau tingkatan kebijakan publik di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi tiga, yakni:

1. Kebijakan publik yang bersifat *makro* atau umum, atau mendasar, yaitu (a) UUD 1945, (b) UU/Perpu, (c) Peraturan Pemerintah, (d) Peraturan Presiden, dan (e) Peraturan Daerah.
2. Kebijakan publik yang bersifat *meso* atau menengah, atau penjabar pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati, dan Peraturan Walikota. Kebijakannya dapat pula berbentuk Surat Keputusan Bersama atau SKB antar Menteri, Gubernur dan Bupati dan Walikota.
3. Kebijakan Publik yang bersifat *mikro* adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik dibawah Menteri, Gubernur, Bupati dan Walikota.

B. Konsep Evaluasi

Evaluasi adalah proses yang mendasarkan diri pada disiplin ketat dan tahapan waktu. Oleh karena itu kita harus membuat skema umum penilaian dan membuat seperangkat instrument yang meliputi:

1. *Input* yaitu masukan yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan.
2. *Proses* yaitu bagaimana sebuah kebijakan diwujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat.
3. *Outputs* (hasil). Yaitu hasil dari pelaksanaan kebijakan.
4. *Outcomes* (dampak). Yaitu apakah suatu pelaksanaan kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan. (dalam Hanif, 2005 : 12).

Dalam buku Ndraha (2003 : 201) Mengatakan bahwa Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya.

1. Model *before-after* yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (pelaku treatment) Tolak ukurnya adalah *before*.
2. Model *das solen-das* yaitu perbandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya.
3. Model kelompok control kelompok tes (diberi perlakuan) tolak ukurnya adalah kelompok control.

Berbicara tentang Evaluasi pasti yang terlintas dipikiran kita adalah penilaian atau perbandingan hasil kenyataan dengan yang diharapkan selain itu keberadaan Evaluasi di gunakan sebagai sejauh mana keberhasilan suatu program sedangkan Evaluasi kebijakan merupakan langkah terakhir dalam suatu kegiatan.

C. Konsep Pelayanan

Gronross (dalam Ratminto dan Winarsih, 2014:2) memberikan definisi tentang konsep pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10) juga memberikan pengertian konsep pelayanan yaitu produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan langsung.

Dari beberapa definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan atau petugas) dan peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut Ndraha (2003:56), pelayanan terdiri dari jasa publik (*public service*) dan layanan civil (*civil service*). Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaannya. Layanan civil (*civil service*) berbeda dengan jasa publik (*public service*). Layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan jasa publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif”.

D. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, 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.

Hardiyansyah (2011:28) mengatakan setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

E. Konsep Kualitas Pelayanan

Secara harafiah Kualitas Pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni Kualitas dan Pelayanan. Kualitas berasal dari kata *quality* yang berarti mutu. Ibrahim (2008:22) menyatakan konsep kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2008:343-344) berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah:

1. Sikap petugas, dapat dilihat dari keramahan dan ketanggapan petugas dalam melayani dan perlakuan adil oleh petugas
2. Prosedur, kemudahan masyarakat mendapatkan informasi mengenai prosedur dan kesesuaian prosedur pelayanan dengan standar minimal.
3. Waktu, ketetapan waktu pelayanan dan ketetapan waktu penyelesaian, ketetapan waktu jam kerja.
4. Fasilitas, ruang tunggu yang nyaman, fasilitas pendukung yang disediakan untuk masyarakat, fasilitas untuk petugas.
5. Biaya pelayanan, informasi biaya dan kesesuaian biaya.

F. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dalam Pasal 1 ayat (3) memberikan definisikan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat Paten adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dala satu tempat.

Menurut Muhdad dkk (2008:11) “Pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau disingkat Paten dapat di definisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, yang proses pengelolaannya, mulai dari

permohonan hingga penerbitan dokumen, dilakukan melalui suatu meja atau loket pelayanan. Sistem ini warga hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan”.

Definisikan PATEN juga di sampaikan Maulidiah (2014:271) yaitu sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik ditingkat kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahapan permohonan yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, hingga pada tahap penerbitan dokumen, dan dilakukan seluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan efesisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi

sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia.

Sebelum adanya PATEN pelayanan yang ada di kecamatan selama ini dilakukan secara konvensional oleh masyarakat dengan mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi bersangkutan, sekcama dan camat. Namun dengan adanya PATEN warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan saja, sambil duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Perbedaan antara pelayanan Konvensional dengan PATEN sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN

| Aspek Perbedaan | Pelayanan Konvensional | Pelayanan Paten |
|------------------------|--|---|
| Fisik | Terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah | Loket/meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan yang terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung dengan warga, yaitu (a) Bagian penerimaan berkas; dan (b) Bagian penyerahan dokumen hasil. |
| Proses | <ul style="list-style-type: none"> a. Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berhubungan dengan urusannya, yaitu Kepala Seksi, Sekcam dan Camat; b. Bila pejabat tersebut tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari; c. Bila tidak tahu proses pengurusannya, warga harus bertanya kesana kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> a. Warga cukup menyerahkan berkas persyaratan melalui loket/meja pelayanan, enunggu di ruang tunggu dan menerima dokumen hasil; b. Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran seorang pejabat dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk; c. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan. |
| Sumber Daya Manusia | Tidak ada pembagian tugas dalam memberikan pelayanan, sehingga berpotensi terjadinya tumpang tindih tugas antar pegawai dan cenderung tidak efisien | <ul style="list-style-type: none"> a. Ada petugas khusus yang melayani warga; b. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga; |
| Ketersediaan Informasi | <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu, sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai; b. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan; c. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya; d. Dapat menjebak Camat dengan tuduhan “kutipan liar”. | <ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untu memperoleh pelayanan; b. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik; c. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran dicatat secara transparan dan akuntabel; d. Memberikan kepastian kepada Camat dalam menjalankan pelayanan publik. |
| Partisipasi warga | <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada partipiasi warga; b. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya. | <ul style="list-style-type: none"> a. Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan; b. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. |

Sumber: AIPRD LOGICA, diolah dari berbagai sumber oleh Muhdad dkk, 2008.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Sri Palas, Rumbai Bukit. Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut karena menurut penulis daerah tersebut terdapat banyak usaha rumah kos atau pemondokan mahasiswa yang berdiri, tetapi belum mengurus izinnya dan diharapkan dengan adanya Kantor Camat Rumbai sebagai kecamatan yang menyelenggarakan PATEN khususnya dalam pengurusan rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan dapat berjalan secara maksimal sebagaimana yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua kriteria informan yaitu sebagai berikut:

1. Informan kunci: Camat.
2. Informan Pendukung: Sekretaris Camat, Kasi Pemerintahan, Petugas Loker, Lurah Umban Sari, Sekretaris Lurah Umban Sari, dan Masyarakat yang mengurus Izin.

Untuk menentukan sumber informasi dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan *Puposive Sampling*. Dimana peneliti akan memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap yang mempunyai keterkaitan dengan hal yang akan diteliti, mengetahui dan terlibat langsung maupun mempunyai pengaruh dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Indikator Persyaratan

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan dari indikator ini dapat dikatakan bahwa dari segi persyaratan terdapat beberapa hal yang seharusnya dapat dipenuhi oleh Kantor Camat Rumbai. Salah satunya adalah persoalan infrastruktur papan informasi yang berisi informasi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tersebut. Seharusnya disetiap kantor yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat disediakan infrastruktur-infrastruktur pendukung tersebut yang tujuannya utamanya untuk memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi terkait dengan pelayanan-pelayanan yang ada di Kantor Camat Rumbai tersebut.

Berikutnya adalah tentang tidak banyaknya pemilik kos yang mengurus surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tersebut. Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan, penulis berpendapat tidak banyaknya pemilik kos yang mengurus surat rekomendasi tersebut dikarenakan bahwa tidak ada pemberian informasi kepada masyarakat bahwa pengurusan surat

rekomendasi tersebut sangat penting. Perlu diketahui surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos dari Kecamatan merupakan salah satu syarat yang harus ada ketika mengurus surat izin pemondokan atau rumah kos di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Ketika surat rekomendasi izin dari Kecamatan tidak keluar, otomatis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak akan mau mengeluarkan surat perizinan tersebut.

B. Indikator Prosedur

Dari wawancara yang penulis lakukan terhadap Camat Rumbai yaitu Bapak Zuhlhelmi Arifin tentang kejelasan prosedur pelayanan, didapat jawaban bahwa prosedur pengurusan Surat Rekomendasi Izin Pemondokan atau rumah kos di Kantor Camat Rumbai sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan. Dan pegawai pelayanan pun bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Camat Rumbai ini prosedur yang dibuat diusahakan tidak berbelit-belit sehingga tidak menyusahakan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Dari observasi yang penulis lakukanpun, memang prosedur pelayanan untuk pembuatan surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos di Kantor Camat Rumbai tidak berbelit-belit dan dirasa tidak akan menyusahakan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan mudahnya prosedur pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos di Kantor Camat Rumbai. Prosedur yang harus dilewati oleh masyarakat yang ingin melaksanakan pengurusan surat rekomendasi tersebut dimulai dari pemohon melengkapi semua persyaratan dan kemudian menyerahkannya kepada petugas meja/loket pelayanan.

Jika masyarakat membawa lengkap persyaratan untuk pengurusan surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tersebut, maka petugas yang ada diloker-loket pelayanan akan langsung memproses pembuatan surat rekomendasi izin yang langsung ditandatangani oleh camat. Sebaliknya jika masyarakat yang mengurus tidak membawa persyaratan yang lengkap, pegawai diloker pelayanan akan memberitahu apa-apa saja yang kurang dan mempersilahkan masyarakat yang mengurus surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tersebut untuk melengkapi persyaratannya terlebih dahulu dan kembali lagi jika persyaratan mereka sudah lengkap. Dan memang, prosedur pelayanan pada umumnya membutuhkan kelengkapan persyaratan administrasi agar data yang diberikan kepada penyedia layanan bersifat akurat dan akuntabel.

Dari hasil wawancara dan observasi diatas, dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang

ada di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru sudah cukup jelas dan sudah sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ditentukan oleh para administrator. Hal ini bisa dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang mudah. Tahap-tahap yang harus dilewati oleh masyarakat yang mengurus surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos sudah sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Masyarakat hanya mempersiapkan syarat-syarat yang sudah ditentukan dan menyerahkannya kepada petugas loket pelayanan. Tentunya syarat-syarat yang diserahkan harus lengkap agar langsung diproses oleh petugas loket pelayanan tersebut.

C. Indikator Waktu Penyelesaian

Wawancara penulis dengan petugas pelayanan loket di Kantor Camat Rumbai yaitu Yuli Asmawati yang berkaitan dengan lama waktu penyelesaian surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos. Beliau mengatakan bahwa untuk penyelesaian surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos sendiri, waktu penyelesaian yang dibutuhkan adalah 1 jam (enam puluh menit) atau maksimal 1 hari kerja. Waktu yang ditetapkan tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Beliau juga menambahkan kadang-kadang yang membuat surat rekomendasi izin tersebut tertunda siapnya adalah tidak adanya camat ditempat karena ada acara diluar atau aktivitas lain diluar Kantor Camat Rumbai. Karena memang dalam surat rekomendasi izin tersebut membutuhkan tandatangan camat asli beserta cap Kecamatan Rumbai.

Sedangkan dari observasi yang penulis lakukan, memang ada terjadi keterlambatan dalam penyelesaian surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tersebut. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh tidak adanya camat ditempat. Penandatanganan surat rekomendasi izin tersebut tidak bisa diwakilkan kepada Sekretaris Camat. Karena tidak adanya Camat ditempat dan penandatanganan tersebut tidak bisa diwakilkan, surat rekomendasi izin tersebut tertunda dan belum bisa diambil oleh yang mengurusnya.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilaksanakan oleh penulis, terdapat beberapa hal yang harus dibenahi oleh Kantor Camat Rumbai dalam indikator waktu penyelesaian ini. Diantaranya adalah untuk menghindari tertundanya penyelesaian surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tersebut seharusnya dibuat kebijakan jika Camat tidak berada ditempat, diberikan wewenang kepada sekretaris camat untuk menandatangani surat-surat rekomendasi perizinan yang diurus oleh masyarakat terutama pemilik kos, sehingga Kantor Camat Rumbai bisa memenuhi Standar Operasional Prosedur dibidang waktu penyelesaian. Ketika waktu penyelesaian sudah

sesuai dengan SOP yang ada, maka tentunya tidak akan ada lagi keluhan-keluhan dari masyarakat dalam indikator waktu ini.

D. Indikator Biaya Pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan informan tentang indikator informasi biaya pelayanan dalam pengurusan surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru, penulis melakukan wawancara kepada Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat yaitu H. Amruzi tentang biaya yang harus dikeluarkan masyarakat yang ingin mengurus surat rekomendasi izin tersebut. Beliau menyatakan bahwa untuk pengurusan surat izin rekomendasi tersebut masyarakat tidak mengeluarkan biaya serupiahpun alias pengurusan surat rekomendasi izin ini gratis. Tentunya dengan menggaratkan pengurusan surat rekomendasi tersebut sudah menjadi komitmen dari Kantor Camat Rumbai.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan juga tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengurus surat rekomendasi izin tersebut. Masyarakat hanya tinggal menyerahkan semua syarat-syarat kepada petugas loket dan kemudian tinggal menunggu apakah surat rekomendasi izin itu siap dalam waktu 60 menit sesuai dengan SOP yang telah dibuat.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam hal biaya pelayanan ini. Dipapan informasi yang ada di Kantor Camat Rumbai tidak ada informasi yang menyatakan bahwa pengurusan surat izin rekomendasi ini gratis. Hal ini ditakutkan akan dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab untuk memungut biaya tidak resmi dari pengurusan surat rekomendasi izin ini. Dan jika memang pengurusan surat rekomendasi ini gratis, diharapkan Kantor Camat Rumbai memang berkomitmen dalam menerapkan aturan tentang pembiayaan pengurusan surat rekomendasi izin ini. Dan jika ketahuan ada pihak-pihak yang memungut biaya dari pengurusan surat rekomendasi izin tersebut, diharapkan Kantor Camat Rumbai bisa menindak tegas perbuatan tersebut.

Menurut Camat Rumbai terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos yakni masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui pentingnya pengurusan surat rekomendasi sebagai salah satu syarat pengurusan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan bagi masyarakat yang mengurus mereka banyak yang tidak mengetahui prosedur dan persyaratan surat rekomendasi tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos) belum berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa keluhan dari masyarakat yang sedang mengurus surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tentang pelayanan kantor camat Rumbai yang masih kurang dari segi informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan juga mengenai waktu penyelesaian surat rekomendasi.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara ke berbagai informen maka ditemukan kendala-kendala dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos) yakni :

1. Tidak adanya papan informasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui prosedur dan persyaratan pengurusan surat rekomendasi.
2. Pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos kadang-kadang memerlukan waktu yang lama karena Camat yang menandatangani surat rekomendasi tersebut tidak berada ditempat sedangkan tidak ada kebijakan untuk melimpahkan kewenangan tersebut kepada Sekretaris Camat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos) yakni :

1. Masyarakat harus lebih cerdas dalam mencari informasi mengenai biaya, waktu prosedur serta persyaratan pelayanan, agar tidak ada celah bagi oknum petugas pelayanan untuk memungut biaya yang tidak resmi.
2. Pemerintah dalam hal ini Camat Rumbai harus membuat suatu kebijakan mengenai pelimpahan kewenangan dalam menandatangani surat rekomendasi izin kepada Sekretaris Camat agar pelayanan tidak terhambat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Muhdad dkk. 2008. *Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology : Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant. 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tahir, Arifin Tahir. 2014. *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfa Beta.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor kpts/23/KR/IX/2014, Perihal mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai.