

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INUMAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Oleh:
Dwita Rezkya
NPM. 217321019

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan**

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2023**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dwita Rezkya
NPM : 217321019
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan
Judul Tesis : **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INUMAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana.
Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau


Hari : Rabu
Tanggal : 15 Maret 2023
Pukul : 09.00 – 10.00 WIB

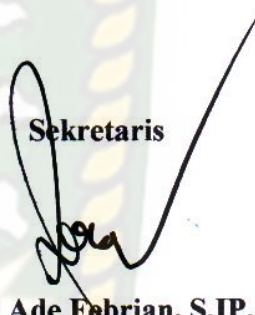
Dan dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua

Sekretaris


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP.,MA


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

Anggota I

Anggota II


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


Dr. Khotami, S.Sos., M.Si

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau


Prof. Dr. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INUMAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Oleh :

Nama : Dwita Rezky
NPM : 217321019
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk disidangkan.

**Telah diperiksa dan disetujui
Oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan**

Pembimbing I Tanggal


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA

Pembimbing II Tanggal


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

**Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Riau**


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

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 624/KPTS/PPs-UIR/2022

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN

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 Pemerintahan PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
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.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama Dosen Pembimbing	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A.	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : DWITA REZKYA
N P M : 217321019
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
Judul Tesis : "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INUMAN, KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"

2. Tugas - tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan 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 Pemerintahan.
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
PADA TANGGAL : 02 AGUSTUS 2022

Direktur, ✎



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.
NIP. 195408081987011002

Tembusan : Disampaikan Kepada :

1. Yth. Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwita Rezky
NPM : 217321019
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN)
di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. _____ Karya tulis saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di universitas islam riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. _____ Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lainnya, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. _____ Pernyataan ini saya buat dalam dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dari apa yang saya nyatakan diatas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan nilai ujian tesis dan/atau pencabutan gelar akademik magister dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 15 Februari 2023

Yang membuat Pernyataan,



Dwita Rezky



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 046/A-UIR/5-PPS/2023

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **DWITA REZKYA**
NPM : **217321019**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 01 Maret 2023 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, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu
Pemerintahan



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

Pekanbaru, 03 Maret 2023
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 02-Mar-2023 11:17 WIB
ID: 2026742262
Word Count: 13720
Submitted: 1

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI By Dwita Rezkya

Similarity Index	Similarity by Source
30%	Internet Sources: 30% Publications: 6% Student Papers: N/A

6% match (Internet from 26-Aug-2022)

http://eprints.ipdn.ac.id/6162/1/RINGKASAN%20LA_NUR%20SHAHRINA%20DEVIE_28.1208_%20PELAYANAN%20ADMINISTRASI%20TERPADU%20KECAMATAN

5% match (Internet from 12-Mar-2019)

<http://www.bukitraya.pekanbarumadani.com/pemerintahan/?page=pelayanan>

4% match ()

[ENI TRI RAHAYU, -. "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN \(PATEN\) DI KECAMATAN SENTAJA RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI", 2021](#)

4% match (Internet from 21-Jun-2019)

<https://adoc.tips/kualitas-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-di-kantor-.html>

2% match (Internet from 25-Feb-2022)

<https://123dok.com/document/qvld27ol-kualitas-pelayanan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-paten-kecamatan.html>

1% match (Internet from 20-Sep-2022)

http://eprints.ipdn.ac.id/6214/1/3.%20RINGKASAN%20LA_SIGEDEOKAASMARA_28.0989_IMPLEMENTASI%20PELAYANAN%20ADMINISTRASI%20TERPADU%20%28PATEN%20%29%20DI%20KECAMATAN%20ABIANSEMAL%20KABUPATEN%20BADUNG%20PROVINSI%20BALI.pdf

1% match (Internet from 26-Nov-2020)

http://repository.uin-suska.ac.id/14860/9/9.%20BAB%20IV_2018837ADN.pdf

1% match (Internet from 19-Oct-2022)

<https://repository.uir.ac.id/11153/1/187321003.pdf>

1% match (Internet from 19-Oct-2022)

<https://repository.uir.ac.id/9726/1/177310508.pdf>

1% match (Internet from 15-May-2019)

<http://repository.uir.ac.id/371/2/bab2.pdf>

1% match (Internet from 19-Oct-2022)

<https://repository.uir.ac.id/7423/1/157310684.pdf>

1% match (Internet from 19-Oct-2022)

<https://repository.uir.ac.id/9918/1/177122068.pdf>

1% match (Internet from 15-Jan-2020)

<https://pt.scribd.com/doc/307303763/Skrip-Si>

1% match ()

[Fitrah Nur Cahya, Fitrah. "PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON PROGO", 2016](#)

1% match (Internet from 19-Sep-2022)

<https://core.ac.uk/download/pdf/83871032.pdf>

1% match (Internet from 03-Apr-2021)

<http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/KODIFIKASI/article/download/1207/844/>

1% match (Internet from 28-Oct-2017)

http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/K7411002_bab2.pdf

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI Oleh: Dwita Rezkya 217321019 TESIS Untuk memenuhi salah satu syarat Penulisan Tesis Guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2023 i **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI** ABSTRAK DWITA REZKYA NPM : 217321019 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji serta Syukur sayA kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita, sehingga saat ini kita semua masih diberikan nikmat, keimanan, kesehatan dan kekuatan. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan Karya Ilmiah yang ditulis dalam bentuk tesis ini kepada :

- Bapak dan Ibu tercinta. Terima kasih untuk segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, perjuangan dan telah mengajarkan arti kehidupan yang sesungguhnya yang tidak akan terlupakan sehingga ananda bisa sampai di titik saat ini. Semoga karya tulis ini bisa menjadi sebagian amalan yang masih terus berjalan untuk Bapak dan Ibu.
- Tidak lupa pula saya ucapkan Terima Kasih yang tak terhingga kepada Direktur Pasca Sarjana, Ketua Prodi, Dosen Pembimbing, Dosen Penguji, serta Dosen yang ada pada Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan bimbingan, pelajaran, dan Ilmu Pengetahuan. Semoga semua menjadi amal ibadah yang akan dibalas pahala oleh Allah SWT, Amin Ya Robbal Aalamin.

LEMBAR TUNJUK AJAR

“apa yang kita pikirkan menentukan apa yang akan terjadi oada kita. Jadi kita ingin mengubah hidup, kita perlu sedikit mengubah pikiran kita.” – Wayne Dyer



RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama Lengkap : Dwita Rezky
2. Tempat, Tanggal Lahir : Inuman, 21 Januari 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Nama Orang Tua
Ayah : Haripin
Ibu : Indrayeni
6. Alamat : Desa Pasar Inuman Kec. Inuman Kota Kab. Kuantan Singingi Prov. Riau
7. Nomor Handphone : 0822-8545-4093
8. E-Mail : dwitarezkya21@gmail.com
9. Riwayat Pendidikan
SD : 2005-2011 (SDN 001 Pasar Inuman)
SMP : 2011-2014 (Mts Plus Ulil Albab Inuman)
SMA : 2014-2017 (MAN 1 Teluk Kuantan)
S-1 : 2017- 2021 (Universitas Islam Riau)

Pekanbaru, 06 Maret 2023

Penulis

Dwita Rezky

QUALITY OF SUB-DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICES (PATEN) IN INUMAN DISTRICT, KUANTAN SINGI REGENCY

ABSTRACT

DWITA REZKYA

NPM : 217321019

District Integrated Administrative Service (PATEN) is the implementation of public services in the district from the application stage to the document issuance stage in one place. This study aims to determine the quality and constraints in sub-district integrated administrative services. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The dimension of District Integrated Administrative Services can be seen from five indicators. The results of the study show that the implementation of District Integrated Administrative Services still has three dimensions that have not been achieved, namely tangible, reliability and responsiveness. On the tangible dimension (physical evidence) there is one indicator that is not yet effective, namely the facilities and infrastructure owned by the Inuman Sub-District Office are still not effective because the network owned by the Inuman Sub-District Office is not yet stable even though the Inuman Sub-district Office always pays attention to facilities and infrastructure to create comfortable services . On the reliability dimension, there is one indicator that has not been effective, namely the expertise of service employees, this is because not all employees are able to operate technology. And on the responsiveness dimension, there is one indicator that has not been effective, namely employee discipline. So that the results of services at the Inuman District Office from 2019 to 2021 the number of service requests served has never reached 100%.

Keywords: *Quality of Service, District Integrated Administrative Services*

(PATEN), District.

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI
ABSTRAK**

**DWITA REZKYA
NPM : 217321019**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan hambatan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimensi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat dilihat dari lima indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan masih terdapat tiga dimensi yang belum tercapai yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan) dan responsiveness (daya tanggap). Pada dimensi tangible (bukti fisik) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Inuman masih belum efektif karena jaringan yang dimiliki Kantor Camat Inuman belum stabil walaupun Camat Inuman selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk menciptakan pelayanan yang nyaman. Pada dimensi reliability (kehandalan) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu keahlian pegawai layanan, hal ini dikarenakan belum semua pegawai mampu mengoperasikan teknologi. Dan pada dimensi responsiveness (daya tanggap) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu kedisiplinan pegawai hal ini disebabkan ketidaktepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan. Sehingga hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Inuman dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka 100%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kecamatan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal tesis yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Inuman”**. Sebagai salah satu syarat dalam penulisan tesis guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan (MIP) dari program pascasarjana Universitas Islam Riau

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

1. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL. selaku rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang bapak pimpin.
2. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum. selaku direktur program pascasarjana Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis menimba ilmu pada program Magister Ilmu Pemerintahan.
3. Yth. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA. selaku ketua ketua prodi magister ilmu pemerintahan pascasaejana universitas islam riau dan selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan masukan kepada penulis dalam pembuatan proposal tesis.

4. Yth. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan masukan kepada penulis dalam pembuatan proposal tesis
5. Bapak dan ibu segenap dosen dan asisten dosen program magister ilmu pemerintahan universitas islam riau yang telah mendidik dan memberi ilmu pengetahuan yang pada akhirnya dapat dipergunakan dalam penyusunan proposal tesis.
6. Bapak dan ibu segenap staff dan pegawai tata usaha pascasarjana universitas islam riau yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran administrasi dalam penyusunan proposal tesis.
7. Terimakasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kerja keras dan do'a restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi terbaik dan limpahan kasih sayang yang tiada henti selama penulis melaksanakan, dan juga kepada kakak saya Dea Marifni dan adik saya Duta Anugra Saputra yang selalu mendoakan penulis
8. Teman seperjuangan kelas A tahun 2021 magister ilmu pemerintahan universitas islam riau yang memberikan dorongan serta motivasi kepada penulis sehingga penulis menyelesaikan proposal tesis.

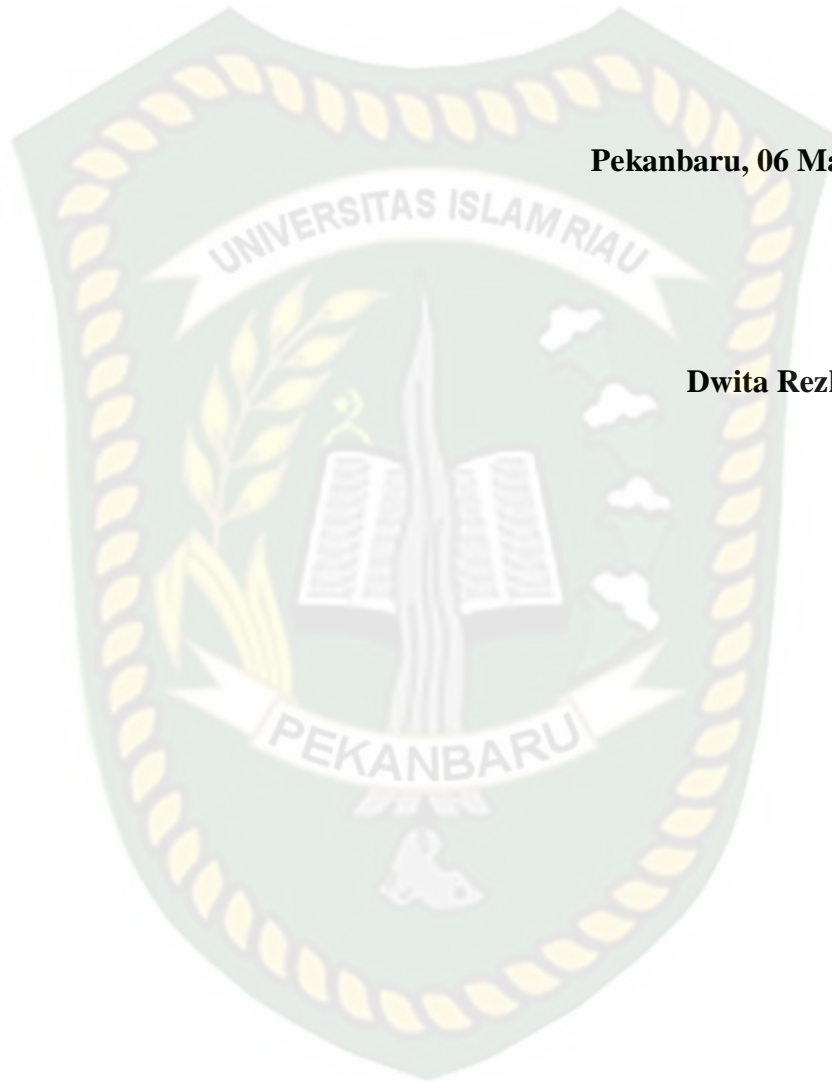
Penulis bermohon kepada yang maha kuasa semoga jasa baik beliau itu di balas dengan rahmat dan karunia yang setimpal amin.

Dalam penelitian ini mungkin terdapat kesilapan dan kekurangan dalam penulisan atau dari materi, maka penulis mengharapkan kritikan dan saran demi

kesempurnaan penelitoan ini, selanjutnya penulis mengharapkan semoga tesis inidapat memberikan manfaat dalam ilmu pengerahuan.

Pekanbaru, 06 Maret 2023

Dwita Rezky



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
SK BIMBINGAN ASLI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
TURNITIN.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
LEMBAR TUNJUK AJAR	ix
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Pemerintahan.....	15
2.1.1 Pengertian Pemerintahan	15
2.1.2 Fungsi Pemerintahan	19
2.1.3 Pemerintahan Sebagai Ilmu	22
2.2 Pelayanan	24
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	26
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	28
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	31
2.2.5 Azas-Azas Pelayanan Publik	33
2.3 Kualitas Pelayanan	34
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	34
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	36
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	37
2.4 Organisasi.....	39
2.4.1 Pengertian Organisasi	39

2.4.2 Manfaat Organisasi	42
2.5 Kecamatan.....	43
2.6 PATEN	45
2.6.1 Pengertian Paten	45
2.6.2 Azas-Azas Paten	47
2.6.3 Alur PATEN	49
2.7 Penelitian Terdahulu	53
2.8 Kerangka Pemikiran.....	55
2.9 Konsep Operasional	56
2.10 Operasional Variabel.....	59

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	60
3.2 Lokasi Penelitian.....	60
3.3 Informan Penelitian.....	60
3.4 Jenis dan Sumber Data	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6 Teknik Analisis Data.....	64
3.7 Jadwal Penelitian.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi	66
4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Inuman	66
4.1.2 Keadaan Geografis Kecamatan.....	67
4.1.3 Keadaan Demografi Kecamatan	69
4.1.4 Struktur Pemerintah.....	70
4.2 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi	73
4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.....	101

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104

DAFTAR

PUSTAKA.....	105
---------------------	------------

LAMPIRAN.....
----------------------	--------------

DAFTAR TABEL

I.1 Bentuk Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.....	7
I.2 Standar Operasional Prosedur.....	8
I.3 Kegiatan Pelayanan PATEN di Kecamatan Inuman	11
II.5 Operasional Variabel PATEN	58
III.1 Jumlah Informan Penelitian	59
III.2 Jadwal Waktu Penelitian.....	64
IV.1 Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Inuman.....	68
IV.2 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian di Kecamatan Inuman.....	69
IV.3 Peningkatan Fasilitas Sarana dan Prasarana Kantor Camat Inuman	74

DAFTAR GAMBAR

II.1 Kerangka Pikiran Pelayanan PATEN Kantor Kecamatan Inuman	52
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era reformasi di Indonesia berlangsung mulai tahun 1997, kualitas pelayanan publik tetap tidak jauh berbeda dengan periode sebelumnya. Karena itu, tuntutan-tuntutan terhadap para birokrat seringkali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah dalam proses pelayanan publik.

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan

yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi. Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Sehubungan dengan itu, pada tanggal 15 Januari 2010, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Terpadu sebagai penegasan terhadap kaburnya peran dan fungsi kecamatan dan sebagai jawaban atas seruan untuk memutuskan tali birokrasi (PATEN).¹ Dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen, termasuk pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan, kebijakan PATEN merupakan kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan. Selain itu, Permendagri ini berarti bahwa kecamatan akan menjadi hub bagi kantor dan instansi terpadu di kabupaten dan kota, serta pusat pelayanan 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.

¹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

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.

Persyaratan Substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat. Hal ini dilihat pada Peraturan Pemerintahan Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Persyaratan administrative yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Persyaratan teknis yang meliputi sarana dan prasarana PATEN ini. Pada persyaratan teknis berupa sarana dan prasarana, sarana atau peralatan yang bergerak dan umumnya berupa kertas, komputer, printer, pena, buku. Sedangkan prasarana berupa gedung dan ruangan. Namun pada kenyataan di lapangan masih di temukan beberapa aspek yang mempengaruhi proses pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Inuman, proses pelayanan melalui PATEN, seperti :

- masih kurangnya sarana dan prasara yang ada di Kantor Camat Inuman, sehingga pada saat proses pelayanan masih terdapat masyarakat yang ngantri dan tidak berada di kursi tunggu.
- Masih lemahnya jaringan yang ada di Kecamatan Inuman sehingga pada saat pelayanan sering terkendala.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan

seluruh penduduk dan warga negara tentang peningkatan pelayanan publik.² Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dimaksudkan sebagai Pedoman bagi Untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Menurut Pasal 126 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Camat diberikan sebagian kepada Bupati/Walikota untuk mengurus beberapa hal yang berkaitan dengan otonomi daerah dalam melaksanakan tugasnya.³ Karena kecamatan merupakan pusat pelayanan dan tolak ukur seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten/Kota, maka Kecamatan sebagai Perangkat Daerah Kabupaten/Kota memiliki fungsi yang sangat krusial yang perlu terus menerus dilaksanakan.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan bahwa selain melaksanakan tugas, camat dapat dilimpahkan sebagian kewenangan urusan

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

³ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

pemerintahan daerah. Pelimpahan sebagian kewenangan urusan pemerintahan dari Bupati kepada Camat mencakup urusan pemerintahan pada pelayanan perizinan dan nonperizinan. Terkait dengan pelayanan perizinan dilaksanakan melalui pelayanan terpadu serta pengembangan inovasi dengan kriteria, proses sederhana, objek perizinan berskala kecil, tidak memerlukan kajian teknis yang kompleks; dan tidak memerlukan teknologi tinggi.⁴

PATEN dapat berperan sebagai simpul pelayanan atau pemangkas birokrasi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara masyarakat yang akan mengurus permohonan membawa berkas persyaratannya untuk memperoleh izin, kemudian petugas PATEN akan melakukan verifikasi pada berkas persyaratan tersebut. Apabila persyaratan tersebut dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang akan membawa berkas persyaratan tersebut ke kabupaten/kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor kabupaten/kota kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan masyarakat hanya perlu mengambil dokumen tersebut di kecamatan.

Selain itu, dalam PATEN, masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris camat maupun camat. Masyarakat tersebut cukup hanya menyerahkan berkasnya ke petugas loket/meja pelayanan, kemudian menunggu sejenak di ruang tunggu yang telah disediakan kemudian akan dipanggil kembali apabila berkas atau dokumen yang telah selesai diproses. Apabila ada bayaran yang diperlukan untuk pelayanan

⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018

tersebut, masyarakat akan diarahkan untuk kebagian kasir dan pembayaran biaya pelayanan tersebut dicatat dan dilakukan secara transparan. Selain itu, persyaratan dan biaya untuk memperoleh pelayanan serta waktu yang diperlukan untuk memproses berkas tersebut diinformasikan secara jelas dan transparan.

Dari 7 Kabupaten/Kota, Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu daerah yang telah melaksanakan kebijakan PATEN sesuai dengan Amanat Menteri Dalam Negeri. Secara substantif Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 13 tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah⁵. Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 11 tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).⁶ Dimana pelaksanaannya dilakukan dengan sosialisasi serta pelimpahan wewenang sebanyak 69 Jenis Pelayanan yang langsung dikelola kecamatan tanpa harus melalui persetujuan kabupaten. Perizinan tersebut dibuat dengan limit waktu penyelesaian yang sudah ditentukan sesuai dengan prosedur standar operasi yang ditetapkan. PATEN yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi tidak sekedar memberikan pelayanan dan kemudahan yang diberikan kepada warga dan dunia usaha. Melainkan sebuah komitmen dari pemerintah untuk memutus rantai birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

⁵ Peraturan Bupati Nomor 13 tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan

⁶ Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN dilaksanakan di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2012

Adapun kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

Tabel 1.1 Bentuk Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kecamatan Inuman

Perizinan	Non Perizinan
1. Keterangan penyelesaian proyek	1. Kartu keluarga (KK)
2. IMB (Ukuran S/D 120 M2)	2. Kartu tanda penduduk (KTP)
3. Rekomendasi pembangunan menara telekomunikasi	3. SKPD WNI -Pindah Datang -Pindah Keluar
4. SITU/ HO (Ukuran S/D 20 M2)	4. Akta Kelahiran
5. Rekomendasi izin keramaian	5. Akta Kematian
6. Perpanjangan SITU	6. SKGR
7. Rekomendasi SKCK	7. SKGRPP
8. Rekomendasi melaksanakan penelitian/ Survey	8. SKTH
9. Rekomendasi OMB (ukuran > 120 M2)	9. SKTW
10. Rekomendasi SITU/HO (ukuran >20 M2)	10. Checking SKT
	11. SKD (Domisili)
	12. Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM)
	13. Legalisir

Sumber; Kantor Kecamatan Inuman 2022

Berdasarkan tabel diatas, kecamatan Inuman memiliki kegiatan dalam melayani kebutuhan baik dibidang perizinan maupun non perizinan. Adapun jenis pelayanan PATEN di Kecamatan Inuman terdiri dari 10 Jenis Perizinan dan 13 Jenis Non Perizinan.

Camat dibantu oleh staf-stafnya yang dalam hal ini para stafnya bertanggungjawab kepada camat. Berhasil atau tidaknya suatu tugas camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pegawainya dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Inuman terhadap masyarakat dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai Struktur Organisasi sebagai berikut:

Berikut Bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan

Dan Non Perizinan Pada Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 1.2 Standar Operasional Prosedur Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PENYELESAIAN
1	Surat Keterangan	a. FC Kartu Keluarga dan KTP b. Surat pengantar dari Lurah c. Surat pengantar dari RT/RW	- Pemohon melengkapi seluruh persyaratan dan mengurus ke kelurahan selanjutnya ke kecamatan di loket pelayanan untuk diproses lebih lanjut	Pengurusan dikecamatan 1 (satu) hari kerja
2	Kartu Keluarga(KK)	a. Mengisi biodata penduduk per-keluarga (Formulir F-1.01 dan F-1.1.5) b. Izin tinggal tetap dan kartu identitas tempat tinggal bagi orang asing c. Foto copy akta nikah d. Surat keterangan datang (SKD) bagi penduduk pendatang e. Foto copy akta kelahiran	- Mengisi biodata penduduk per-keluarga dan permohonan kartu keluarga di kantor lurah setempat - Menyerahkan berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan dan diserahkan ke loket pelayanan (UPTD Kecamatan) - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 1 (satu) hari kerja
3	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	a. Telah mencukupi umur 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin b. Asli kartu keluarga (KK) c. Asli KTP lama untuk perpanjangan KTP	- Meminta formulir permohonan kartu tanda penduduk di kantor lurah setempat - Mengisi dan menandatangani permohonan kartu tanda penduduk yang diketahui oleh lurah setempat dan Camat setempat - Menyerahkan berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan	Pengurusan dikecamatan 2 (dua) hari kerja
		d. Pas photo ukuran 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar	- Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	

4	Surat Keterangan Datang	a. Asli surat keterangan pindah (SKP) dari daerah asal beserta biodata (F-1-07) b. Asli SKCK dari daerah asal c. Asli formulir pemohon pindah datang WNI antar Kabupaten / Kota atau antar Provinsi yang ditanda tangani oleh pemohon dan petugas register kecamatan dan camat (F-1-39) atau (F-1-55) d. Pas photo kepala keluarga ukuran 3x4 sebanyak 2 lbr e. Foto copy akta nikah/perkawinan f. Foto copy akta kelahiran anak g. Asli e-KTP bagi pemegang e-KTP	- Pemohon melengkapi surat pernyataan mulai dari RT/RW dan kelurahan meneruskan kepada petugas pelayanan kecamatan - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 1 (satu) hari kerja
5	Surat Keterangan Pindah (SKP) Pelayanan surat keterangan pindah yang dilayani oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah Kategori Pindah: 1. Antar Kabupaten/Kota dalam satu Provinsi, atau 2. Antar Provinsi	a. Asli formulir surat pengantar pindah antar Kabupaten/kota atau provinsi yang ditanda tangani lurah sesuai domisili daerah asal (F-35) b. Asli formulir yang ditandatangani pemohon dan petugas	- Pemohon melengkapi surat pernyataan mulai dari RT/RW dan Kelurahan meneruskan kepada petugas pelayanan di Kecamatan - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 2 (dua) hari kerja
6	Surat Izin Gangguan / HO	a. Permohonan dari yang bersangkutan b. Pas foto ukuran 3x4 cm berwarna 2 lembar c. Foto copy KTP pemilik usaha d. Skema lokasi usaha e. Surat rekomendasi ketua RT/RW dan lurah f. Surat keterangan sempadan g. Surat tanah/surat perjanjian sewa menyewa h. Lunas PPB yang menunggak dan PBB tahun terakhir i. Lunas uang sampah (retribusi)	- Pemohon melengkapi surat pernyataan mulai dari RT/RW dan kelurahan meneruskan kepada petugas pelayanan di kecamatan - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 2 (dua) hari kerja
7	Surat Rekomendasi Usaha	a. Foto copy KTP pemilik usaha b. Surat pengantar ketua RT/RW c. Surat keterangan sempadan d. Surat perjanjian sewa menyewa e. Lunas PPB yang menunggak dan PBB tahun terakhir f. Rekomendasi lurah	- Pemohon melengkapi surat pernyataan mulai dari RT/RW dan kelurahan meneruskan kepada petugas pelayanan di kecamatan - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 2 (dua) hari kerja

8	Surat Rekomendasi Pendidikan / Sekolah,	a. Permohonan dari yang bersangkutan b. Rekomendasi dari lurah c. Foto copy akta pendirian d. Foto copy izin membangun s. Foto copy sertifikat tanah f. Foto copy KTP pemohon g. Lunas PBB yang menunggak dan PBB tahun terakhir	- Pemohon melengkapi surat pernyataan mulai dari RT/RW dan kelurahan meneruskan kepada petugas pelayanan di kecamatan - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 2 (dua) hari kerja
9	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Tower / menara Telekomunikasi	a. Permohonan rekomendasi dari yang bersangkutan b. Rekomendasi dari lurah c. Foto copy sertifikat tanah iFoto copy KTP pemohon 5. Foto copy lunas pembayaran PBB tahun terakhir f. Keterangan persetujuan ttangga	- Pemohon melengkapi surat pernyataan mulai dari RT/RW dan kelurahan meneruskan kepada petugas pelayanan di kecamatan - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 2 (dua) hari kerja
10	Surat Rekomendasi Mendirikan LSM	a. Permohonan rekomendasi dari yang bersangkutan b. Akte pendirian notaris c. Anggaran dasar/anggaran rumah tangga d. Program kerja ; e. Susunan kepengurusan f. Surat keterangan status kepemilikan tempat tinggal g. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir h. Surat keterangan domisili	- Pemohon melengkapi surat pernyataan mulai dari RT/RW dan kelurahan meneruskan kepada petugas pelayanan di kecamatan - Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara	Pengurusan dikecamatan 2 (dua) hari kerja

Sumber; Kantor Kecamatan Inuman 2022

Pada table 1.2 ini dapat membantu untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Inuman, hal ini bisa di lihat adanya dari jenis pelayanan apa saja, persyaratan apa yang harus di lengkapi ketika ingin menggunakan layanan dan kita juga mengetahui berapa lama proses pelayanan di dalam Standar Operasional tersebut.

Setiap pelaksanaan pelayanan wajib untuk memiliki Standar Operasional Prosedur yang bertujuan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan sehingga terciptanya pemerintahan yang good governance. Penerima dan pemberi layanan memiliki patokan dan memudahkan dalam memahami pada proses pelayanan. sehingga pada proses pelayanan tersebut memungkinkan layanan publik yang efisien.

Tabel 1.3 Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singing

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan pelayanan					
		2019		2020		2021	
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	247	194	210	167	136	92
2.	Kartu Keluarga (KK)	49	30	18	10	24	20
3.	SKHT	36	30	43	34	38	39
4.	Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah (SKGRT)	16	12	5	5	9	5
5.	SKRPT	8	6	4	4	8	4
6.	LEGIS Kartu Tanda Penduduk (KTP)	15	15	213	190	19	12
7.	LEGIS Kartu Keluarga(KK)	13	13	140	125	15	9
8.	LEGIS AKTA KELAHIRAN	4	4	153	98	1	1
	Jumlah	388	304	786	633	253	182
	Persen %	78,35 %		80,53 %		71,93 %	

Keterangan :  (merah) Jumlah permintaan

 (Hijau) Jumlah permintaan yang terlayani

Sumber; Kantor Kecamatan Inuman 2022

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Inuman dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka 100%. Namun pada tahun 2019 hasil

pelayanan yang ada menyentuh angka 78,35%, pada tahun 2020 mencapai 80,53%, dan pada tahun 2021 mencapai angka 71,93%, yang demikian menunjukkan adanya peningkatan sebesar 2,18% dari hasil pelayanan tahun 2019 ke tahun 2020. Dan pada saat tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami penurunan 8,6%. Peningkatan dan penurunan hasil pelayanan tersebut merupakan gambaran terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan Kecamatan Inuman khususnya dalam pelaksanaan PATEN.

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa tingkat pelayanan oleh Kecamatan Inuman pada tahun 2021 semakin menurun dalam hal memenuhi permintaan dari masyarakat, terlihat dari jumlah permintaan lebih banyak dari jumlah yang terlayani. Dari hasil yang peneliti dapat dilapangan bahwa, pelayanan yang diselenggarakan di Kecamatan Inuman terkadang mengalami kendala, namun selama ini kalau dalam proses pelayanan, selalu berpedoman pada tugas pokok dan fungsi dari Peraturan Pemerintah yang ada. Walaupun belum 100% pelayanan yang di berikan, hal ini kerena terkendala pada sarana dan prasarananya, mulai dari jaringan internet yang sering mengalami gangguan, ataupun komputer dan printer yang digunakan terkadang mengalami error sistem. Siapapun masyarakat yang datang pasti akan di layani. Hanya saja terdapat beberapa dari masyarakat ketika ingin mengurus surat tidak membawa persyaratan pelayanan yang di butuhkan. Sehingga, di meminta mereka untuk melengkapi berkasnya dahulu lalu kembali lagi kesini”.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk menuangkannya pada tesis ini dan diberi judul ***“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN INUMAN”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis membatasi permasalahan penelitian dengan hanya membahas masalah sebagai berikut:

1. Dari tahun 2019 sampai 2021 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka 100%
2. Dari tahun 2020-2021 jumlah permintaan pelayanan semakin menurun mencapai 71,93% permintaan, penurunan tersebut 8,6%. Dari tahun sebelumnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Inuman, Kabupaten Kuantan Singing?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.

- 2 Bagi Peneliti

Melalui Penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk mendalami dan mendekati teori yang diterima

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Pemerintahan

2.1.1 Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan orang yang mempunyai kekuasaan yang mengurus masalah Negara baik dalam hal memenuhi tuntutan masyarakat dengan suatu sistem yang mana di dalamnya terdapat pembagian tugas dan wewenang yang jelas. Menurut Ndraha pemerintahan tujuan utamanya yaitu memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah atas pelayanan publik dan pelayanan sipil dengan suatu sistem yang tersistematis.⁷ Tidak hanya memenuhi dan melindungi kebutuhan pemerintah juga melayani pelayanan public dan sipil dengan tersistematis, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan doleh pemerintah.

Ndraha mengatakan pemerintahan adalah proses menghasilkan dan menyalurkan alat-alat yang dibutuhkan masyarakat.⁸

Secara umum pembentukan pemerintahan yang bertanggung jawab adalah sebagai berikut:

1. Dari sistem politik tertutup ke sistem politik terbuka
2. Dari sistem pemerintahan birokratis-partisan ke sistem pemerintahan demokratik dengan pilihan
3. Dari sistem pemerintahan *hyper* sentralistik ke system pemerintahan desentralistik

⁷ Ndaraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jilid I, Rineka Cipta, Jakarta*. Hal.5

⁸ Ndraha. T. (2003). *Op, Cit*. Hal 146

4. Dari pertanggung jawaban *vertical* ke pertanggung jawaban horizontal (pertanggung jawaban pasar)
5. Dari *peternalisme despotic* ke control social
6. Dari susksesi (penggantian jabatan) berdasarkan dinasti atau anugerah ke recruitment dan selection
7. Dari lompatan ke tahapan teknologi
8. Dari manajemen proyek ke manajemen fungsi dan tugas
9. Dari budaya epimetheanistik ke budaya prometheadistik
10. Dari kita menjadi saya
11. Unit kerja pemerintahan yang paling bawah diperlukan sebagai embel-embel, pelengkapan penderita diabaikan
12. Dari pemberian ke pemberdayaan
13. Dari sesuai dengan aturan yang berlaku ke sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan aspirasi rakyat, kalimat sesuai dengan aturan yang berlaku adalah bahasa birokrasi
14. Dari menolong ke dialog.⁹

Fungsi-fungsi pemerintah diimplementasikan dalam menggambarkan kualitas pemerintahan, jika pemerintahan menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, maka baik pula kualitas pemerintahannya. Tugas pokok menurut Ndraha. T adalah menggambarkan pelayanan yang adil, pemberdayaan yang mandiri, pembangunan yang menciptakan kemakmuran untuk seluruh rakyat.

⁹ Ndraha. T. (2003). Op, Cit. Hal 149

Ndraha menerangkan konsep-konsep tentang pemerintahan, yaitu sebagai berikut:¹⁰

1. Badan publik, yaitu semua badan yang bertanggung jawab dalam seluruh *rute pro pading* jasa dan pelayanan melalui otorisasi dan privatisasi.
2. Pemerintah dalam arti terluas adalah semua lembaga negara yang sudah diatur dalam Undang-Undang Dasar disuatu negara
3. Pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga negara yang bersangkutan yang diatur dalam konstitusi negara selanjutnya disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan.
4. Pemerintah dalam arti sempit yaitu lembaga negara yang hanya memegang kekuasaan eksekutif.
5. Pemerintah dalam arti tersempit yaitu lembaga negara yang memegang fungsi birokrasi, birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan bukan dipilih melalui pemilihan umum yang melibatkan seluruh masyarakat.
6. Pemerintah dalam arti pelayanan, di ambil dari konsep *civie servanc*, yang mana pemerintah diibaratkan seperti sebuah Toko dan pemerintah berarti pelayan yang melayani pelanggan.
7. Pemerintah dalam konsep pemerintah pusat, yaitu pemegang kekuasaan negara pada tingkat tertinggi, yang pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintah daerah.

¹⁰ Ndraha. T. (2003). Op, Cit. Hal 74-75

8. Pemerintah dalam konsep pemerintah daerah, berbeda dengan pemerintah pusat yang di anggap memawakili negara, pemerintah daerah di anggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
9. Pemerintah dalam konsep wilayah, pemerintah dalam arti ini di kenal dengan negara yang menggunakan azas dekonsentrasi dan desentralisasi, contohnya Indonesia di bawah UU Nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintah di daerah. Kekuasaan urusan pusat di daerah di kelola oleh pemerintah wilayah.
10. Pemerintah dalam konsep pemerintahan dalam negeri, konsep ini berasal dari tradisi pemerintahan belanda di bahas secara panjang lebar oleh Bayu Suryaningrat dalam mengenal ilmu pemerintahan.
11. Pemerintahan dalam konteks ilmu pemerintahan adalah semua lembaga yang di anggap mampu, normatif dalam memproses jasa publik dan layanan sipil.

Ndraha didalam buku yang sama berpendapat bahwa pemerintahan adalah lembaga yang berwenang memproses pelayanan publik dan pelayanan sipil bagi semua orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga semua masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.¹¹

¹¹ Ndraha. T. (2003). Op, Cit. Hal 6

Masyarakat berhak menerima segala bentuk pelayanan publik dan pelayanan sipil sesuai dengan kebutuhan, tuntutan yang di perintah dan pemerintah lah yang berwenang memproses pelayanannya.

Seperti yang dikemukakan oleh Sedermayanti pemerintah (*Government*) adalah lembaga yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya.¹²

2.1.2 Fungsi Pemerintahan

Pemerintahan sebagai suatu ilmu, dimana pemerintahan mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang. Pemerintah sebagai merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati bersama. Namun menurut Ndraha berpendapat pemerintah yang bertanggung jawab atas kepentingan rakyat. Ndraha juga berpendapat bahwa pemerintah adalah yang bertanggung jawab untuk memproduksi, mendistribusi, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berbentuk pelayanan jasa publik dan pelayanan sipil.¹³

Pemerintah pada dasarnya bukan hanya organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu tetapi juga bertanggung jawab atas kepentingan rakyat.

Kaufman (dalam Thoha) mengatakan bahwa tugas pemerintahan adalah melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan yaitu upaya mendahulukan

¹² Sedermayanti. 2004. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju. Hal.35

¹³ Ndraha. T. (2000). Op, Cit. Hal 70

kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan publik. Tugas mengatur yaitu kekuasaan yang melekat pada posisi jabatan suatu birokrasi.¹⁴

Dalam melayani, memenuhi dan mengatur masyarakat suatu yang harus di laksanakan atau sistem menjalankan wewenang oleh pemerintah untuk mengatur kehidupan sosial yang dilaksanakan secara terorganisir oleh badan, organ, atau lembaga pemerintahan demi tercapainya suatu Negara.

Rasyid menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan yaitu:¹⁵

1. Menjamin keamanan negara dari serangan dari luar negara, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan, perselisihan, dan kekerasan antar sesama warga negara.
2. Memelihara ketertiban yatu dengan menghindari perselisihan sesame warga negara, menjamin apapun perubahan yang terjadi didalam masyarakat akan terselesaikan secara baik-baik.
3. Menjamin keadilan bagi semua warga negara tanpa membeda-bedakan satu sama lainnya.
4. Melakukan pekerjaan umum dan pelayanan umum dalam bidang-bidang yang tidak mungkin untuk dikerjakan oleh lembaga non-pemerintahan, dengan kata lain akan lebih baik dan efektif jika dikerjakan oleh pemerintah
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak

¹⁴ Thoha, M. (2001). Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*. Hal 101

¹⁵ Rasyid, R. (2004). Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah. *LP3ES. Jakarta*. Hal 13

terlantar, menampung dan menyalurkan gelandangan ke sektor yang produktif agar mereka di didik dan di bina.

6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan semua masyarakat, mengendalikan inflasi, menciptakan lapangan pekerjaan, memajukan perdagangan domestik, menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara serta masyarakat.
7. Mengimplementasikan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup, seperti: air, tanah, hutan, dan lain-lain.

Rasyid , juga menyatakan bahwa tugas tugas pokok pemerintahan dibagi menjadi 3 yaitu ¹⁶

1. Pelayanan (*service*), memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat tanpa mebeda-bedakan satu sama lainnya.
2. Pemberdayaan (*empowerment*), memberdayakan dan mendorong kemandirian masyarakat.
3. Pembangunan (*development*), pembangunan yang menciptakan kemakmuran masyarakat.

Kemudian Ndraha, menyatakan ada 2 fungsi pemerintahan, yaitu: ¹⁷

1. Fungsi primer yaitu fungsi pelayanan (*services*), memberikan pelayanan jasa public dan pelayanan sipil termasuk pelayanan birokrasi kepada masyarakat.
2. Fungsi sekunder yaitu fungsi pemberdayaan (*empowerment*), pemerintah melakukan pembangunan dan program pemberdayaan untuk masyarakat.

¹⁶ Rasyid. (2000). Op, Cit. Hal 59

¹⁷ Ndraha. T. (2001). Op, Cit. Hal 85

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2.1.3 Pemerintahan Sebagai Ilmu

Untuk mengatur, menguasai dan mengelola Negara pemerintahan menjadikan dirinya sebagai sebuah ilmu yang berasal dari manusia dan yang menaati manusia itu sendiri yang nantinya memiliki sistem. Sistem pemerintahan sebagai metode dalam mengelola Negara. Mempelajari ilmu pemerintahan bisa dilihat dari 2 sudut pandang, yaitu:

1. Bagaimana seharusnya, menjadi normatif dan ideal apabila dapat diterima oleh orang yang bersangkutan pada saat dibutuhkan.
2. Bagaimana senyatanya, menjadi empirik apabila orang yang bersangkutan menerima pelayanan yang diharapkan atau tidak.

Ilmu pemerintahan yaitu ilmu yang mempelajari susunan dan fungsi lembaga pemerintahan apakah sudah berjalan dengan baik kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Menurut Munasef , ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:¹⁸

1. Ilmu yang menguasai, memimpin dan menyelidiki bagian-bagian dinas, yang hubungan dinas-dinas dengan masyarakat kepentingannya diwakili oleh dinas.
2. Ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang terbaik dari berbagai dinas sebagai suatu kesepakatan yang menyelidiki susunan masalah sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam maupun keluar.
3. Ilmu yang mempelajari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, yang diatur untuk menghindari timbulnya perselisihan.
4. Untuk mencapai efektif dan efisien dalam pemerintahan itu perlu keserasian antara pihak satu dengan yang lainnya.
5. Ilmu yang menerapkan penyelidikan dinas-dinas dalam arti seluas-luasnya, baik terhadap susunan maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga didapatkan langkah-langkah bekerja yang tepat sasaran untuk mencapai tujuan negara.

Ndraha (dalam Sadu) berpendapat bahwa ilmu pemerintahan mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan akan pelayanan jasa publik dan pelayanan sipil dalam hubungan pemerintahan, sehingga diterima baik oleh masyarakat.¹⁹

Dalam konteks ilmu pemerintahan merekonstruksikan dirinya sebagai sebuah ilmu yang berasal dari manusia dan kembali kepada manusia dalam relasi

¹⁸ Syafiie, I. K., Rasjidi, L., & Gunarsa, A. (2001). *Pengantar ilmu pemerintahan*. Refika Aditama.

¹⁹ Ndraha. T. (2000). Op, Cit.

antara yang memerintah dan diperintah. Baik dalam memenuhi dan melindungi akan pelayanan dari manusia.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian 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 tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.²⁰

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Harbani Pasolong pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.²¹ Moenir mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang

²⁰ Sinambela, dkk.(2010). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hal 3

²¹ Pasolong, Harbani. (2008). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. Hal 128

dilakukan secara ramah tamah dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.²²

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

Pelayanan Publik dapat diartikan “sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.²³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁴

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

²² Ibit

²³ Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cedekia.

²⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Kurniawan dan Najib, “pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat”. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut.²⁵ Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundangundangan.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Batinggi terdapat tiga (3) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:²⁶

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

²⁵ eJournal Ilmu Pemerintahan, 2020, 8 (4): 81-94

²⁶ eJournal Ilmu Pemerintahan, 2020, 8 (4): 81-94

2 Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari dua (2) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat.

3 Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor. 96 Tahun 2012 Secara garis besar ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:²⁷

1. Pelayanan Administratif

²⁷ PP No. 96 Tahun 2012 Ruang Lingkup Pelayanan

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir yaitu :²⁸

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

²⁸ Kasmir.(2006). Etika Customer Service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Hal 3

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanannya yaitu :

- a. Faktor Kesadaran. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
- b. Faktor Aturan Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
- c. Faktor Organisasi Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwaju dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
- d. Faktor Pendapatan Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

- f. Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan

Kualitas pelayanan menurut Atep Adya Barata dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut : ²⁹

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

²⁹ Atep Adya Barata. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal 37

2.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Barata mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:³⁰

1. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*).
3. Jenis pelayanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:³¹

1. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan seseorang sangat tergantung dari karyawan yang melayani.

³⁰ Atep Adya Barata. (2003). Op, Cit. Hal. 11

³¹ Kasmir. (2006). Etika Customer Service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Hal 34

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelayanan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.
3. Bertanggung jawab kepada setiap orang sejak awal hingga akhir. Hingga seseorang merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggungjawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelayanan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi instansi tersebut.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan instansi. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.
5. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelayan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan diatas maka dapat disimpulkan unsur-unsur proses pelayanan public diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik

mampumemberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.2.5 Azas-azas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya aktifitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi yang baik langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan publik. Dalam pelayanan perlunya standar dalam pelayanan sehingga ada ukuran untuk suatu pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):³²

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

4. **Partisipatif**

³² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep//M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak Kewajiban.

7. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan penjabaran mengenai asas-asas pelayanan publik tersebut, asas pelayanan publik minimalisasi persyaratan pelayanan dan kejelasan pelayanan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu

berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”.³³

Lovelock (Fandy Tjipton), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”.³⁴ Selanjutnya Fandy Tjiptono menyebutkan: Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*).³⁵ Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

³³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset. Hal. 4

³⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset. Hal 59

³⁵ Fandy Tjiptono. (1996). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset. Hal 121

2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produkjasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, menyebutkan bahwa “aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.³⁶

Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:³⁷

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.

³⁶ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. Hal 110

³⁷ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Op, Cit.* Hal. 115-117

3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:³⁸

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

³⁸ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2003). Op, Cit. Hal. 690

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya menurut Parasuraman dan kawan-kawan (Fandy Tjiptono) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan menjadi empati (*emphaty*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi pokok tersebut meliputi:³⁹

- 1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dimensi tangible diukur menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
- 2) Kehandalan (*reliability*), yakni kehandalan, ketrampilan dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tangkap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

³⁹ Fandy Tjiptono. (1996). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset. Hal 70

- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

2.4 Organisasi

2.4.1 Pengertian Organisasi Kecamatan

Organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Setiap orang tentunya pernah ataupun sedang berada di dalam sebuah organisasi. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa organisasi yang terkecil adalah sebuah keluarga dan tentunya setiap orang dilahirkan dalam sebuah keluarga. Kemudian yang dikatakan sebagai organisasi yang terbesar adalah sebuah Negara. Oleh karena itu tentunya

seseorang secara sadar atau tidak sadar, mau tidak mau, ia telah berada di dalam sebuah organisasi.

Siagian Sofyandi, mendefenisikan organisasi sebagai bentuk persekutuan anatara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.⁴⁰

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan definisi organisasi yaitu suatu wadah yang terdiri dari kumpulan orang yang terikat dengan hubungan-hubungan formal dalam rangkaian terstruktur untuk mencapai tujuan bersama secara efektif.

Menurut Massien (dalam Zulkifli) organisasi merupakan suatu kerjasama sekelompok orang yang membagi tugas – tugas diantara para anggota, menetapkan hubungan – hubungan kerja dan menyatukan aktivitas – aktivitasnya ke arah pencapaian tujuan bersama.⁴¹ Dari batasan makna organisasi ini dapat ditinjau dari dua aspek yaitu organisasi sebagai wadah dimana kegiatan – kegiatan administrasi dijalankan, organisasi sebagai rangkaian hirarki antara orang – orang dalam suatu ikatan formal sebagai wadah administrasi relatif bersifat statis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hirarki organisasi merupakan suatu proses, dengan demikian ia bersifat lebih dinamis. Organisasi bersifat terbuka dan dinamis, merupakan suatu proses terdiri dari masukan, keluaran, transformasi, umpan balik dan batasan – batasan tertentu. Berhubung dia harus bereaksi

⁴⁰ Inda, A. N. (2018). *Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Administrasi Publik).

⁴¹ Ibid

terhadap setiap umpan balik, maka organisasi selalu berupaya menjaga keseimbangan dalam setiap aktivitas. Organisasi juga memiliki atau terdiri dari sejumlah fungsi dan tujuan, yang beberapa diantaranya cenderung berada dalam situasi konflik, dan adalah tugas para ‘administrator’ untuk selalu menjaga dan mempertahankan keseimbangan.

Pada masa Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 dikenal pembagian daerah menurut sifatnya yaitu daerah yang memiliki otonomi atau disebut juga daerah otonom yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi terdiri dari Daerah Otonom tingkat I dan Daerah Otonom tingkat II. Selain itu ada pula pembagian wilayah administratif atau juga disebut wilayah yang dibentuk berdasarkan asas dekonsentrasi. Di dalam pasal 72 Undang-Undang No 5 tahun 1974 disebutkan bahwa wilayah Republik Indonesia dibagi dalam tiga tingkatan wilayah administratif yaitu provinsi atau Ibu Kota Negara, Kabupaten atau Kotamadya, serta pada tingkatan paling bawah yaitu kecamatan. Apabila dipandang perlu antara tingkatan Kabupaten dengan Kecamatan dibentuk Kota Administratif. Dilihat dari sistem Pemerintahan Republik Indonesia, Khususnya berkaitan dengan pelaksanaan asas dekonsentraasi, kecamatan merupakan ujung tombak dari pemerintah pusat yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas.⁴²

dalam pasal 209 ayat (2) definisi kecamatan sebagai unsur aparatur daerah tidak seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Camat sebagai unsur wilayah namun UU 23 tahun 2014 cukup memberikan ruang berkreasi dalam rangka

⁴² Wasistiono, Sadu, Ismail Nurdin & M. Fahrurrozi. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*. Bandung: Fokusmedia, Hal.34

pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi manajemen pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan menggunakan alat kelengkapan kecamatan yang ada sebagaimana di atur dalam pasal 225 ayat (3) baik dalam unsur staf maupun unsur lini sebagai pelaksana misi kecamatan mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, mewujudkan pelayanan publik maupun pemberdayaan masyarakat.

2.4.2 Manfaat Organisasi

Suatu kegiatan pelayanan perlunya suatu wadah sebagai tempat masyarakat dalam pelayanan demi tercapainya pelayanan yang baik. Keberhasilan suatu pemerintahan di tentukan oleh bagai mana dalam hal organisasi pelayanan.

Organisasi merupakan kegiatan yang tidak wajib atau pilihan yang penting untuk diikuti oleh mahasiswa selama studinya sehingga melengkapai hasil belajar secara utuh. Menurut Silvia Sukirman dengan mengikuti kegiatan organisasi akan memperoleh manfaat sebagai berikut.⁴³

1. Melatih bekerja sama dalam bentuk tim kerja multi disiplin.
2. Membina sikap mandiri, percaya diri, disiplin dan bertanggungjawab.
3. Melatih berorganisasi.
4. Melatih berkomunikasi dan menyatakan pendapat di muka umum.
5. Membina dan mengembangkan minat bakat.
6. Menambah wawasan.
7. Meningkatkan rasa kepedulian dan kepekaan pada masyarakat dan lingkungan mahasiswa.

⁴³ Silvia Sukirman. (2004). Tuntunan Belajar di Perguruan Tinggi. Jakarta: Pelangi Cendekia. Hal 69

8. Membina kemampuan kritis, produktif, kreatif dan inovatif. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dengan mengikuti kegiatan organisasi mahasiswa akan memperoleh banyak manfaat antara lain melatih kerja sama, menambah wawasan dan membina kepercayaan diri untuk tampil di depan umum. Selain itu mahasiswa juga dapat memperoleh wawasan yang luas sehingga mampu mempersiapkan mahasiswa untuk terjun ke dunia kerja.

2.5 Kecamatan

Sebuah pembagian administrative negara atau bagian wilayah dari kabupaten/kota yang di pimpin oleh camat yaitu kecamatan. Kecamatan suatu tatanan yang dekat dengan masyarakat untuk memenuhi tuntutan demi tercapainya suatu pemerintahan yang baik.

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata.⁴⁴

Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan.

⁴⁴ Andika, W. A., Utoyo, B., & Sulistio, E. B. (2021). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat untuk Pembangunan Desa (Studi Gedung Wani Kecamatan Marga Tiga Kabupaten Lampung Timur). *Jurnal Administrativa*, 3(2), 213-229.

Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan yang dipimpin oleh seorang Camat dalam menjalankan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta bertanggungjawab kepada Bupati.

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasikan peran dan penegakan peraturan dan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa/Kecamatan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa/Kelurahan

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pemerintahan kecamatan khususnya Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi harus mempunyai kemampuan melaksanakan dan merumuskan berbagai kebijaksanaan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya mencapai tujuan.

2.6 PATEN

2.6.1 Pengertian 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. 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 (Permendagri Nomor 4 Tahun 2010).⁴⁵

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).

1. Persyaratan PATEN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat

⁴⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

substantif, administratif dan teknis”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut, yaitu.⁴⁶

- 1) Substantif; Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Bidang perizinan; dan
 - b. Bidang non perizinan.
- 2) Administratif; Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:
 - a. Standar Pelayanan. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) huruf a, meliputi:
 - 1) Jenis pelayanan;
 - 2) Persyaratan pelayanan;
 - 3) Proses/prosedur pelayanan;
 - 4) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
 - 5) Waktu pelayanan; dan
 - 6) Biaya pelayanan.
 - b. Uraian tugas personil kecamatan. Uraian tugas personil kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.
- 3) Teknis. Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:

⁴⁶ ibid

a. Sarana prasarana. Sarana prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9

huruf a, meliputi:

- 1) Loker/meja pendaftaran;
- 2) Tempat pemrosesan berkas;
- 3) Tempat pembayaran;
- 4) Tempat penyerahan dokumen;
- 5) Tempat pengolahan data dan informasi;
- 6) Tempat penanganan pengaduan;
- 7) Tempat piket;
- 8) Ruangtunggu; dan
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

b. Pelaksana Teknis. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi:

- 1) Petugas informasi;
- 2) Petugas loket/penerima berkas;
- 3) Petugas operator komputer;
- 4) Petugas pemegang kas; dan
- 5) Petugas lain sesuai kebutuhan.

Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi.

2.6.2 Azas-Azas PATEN

PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah :⁴⁷

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

1. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN yaitu Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai asas-asas PATEN tersebut, asas PATEN mempermudah dalam pelayanan PATEN.

2.6.3 Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Rancangan alur pelayanan harus dapat menampung semua kegiatan pelayanan PATEN. Kegiatan dalam merancang alur pelayanan adalah:

- a. Mengidentifikasi jenis pelayanan yang akan diberikan, kegiatan ini dapat dilakukan dengan mencermati jenis-jenis pelayanan yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota sesuai surat keputusan Bupati/Walikota. Jenis pelayanan yang didelegasikan meliputi pelayanan perijinan dan non perijinan.
- b. Mengidentifikasi apa dan siapa saja yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan dapat dilakukan jika ada petugas yang melayani dan apa saja yang harus dikerjakan oleh petugas tersebut, sehingga produk pelayanan tersebut dapat dihasilkan.

Merinci alur pelayanan diperlukan untuk merancang layout ruangan pelayanan, sehingga ruangan pelayanan diharapkan dapat menampung pelayanan sebagaimana telah dirancang pada urutan pelayanan diatas. Merinci alur pelayanan dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Pelanggan datang disambut oleh petugas pemandu pelayanan yang berada didepan pintu masuk.
2. Petugas pemandu menanyakan kepada pelanggan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. Jika pelanggan menanyakan persyaratan pelayanan atau informasi lain tentang pelayanan, pemandu pelayanan mempersilahkan pelanggan menuju meja pelayanan informasi. Jika petugas informasi masih melayani pelanggan lain, pemandu mempersilahkan pelanggan yang baru datang tersebut untuk menunggu.
4. Jika pelanggan tidak membutuhkan informasi, tetapi membutuhkan pelayanan izin atau non izin tertentu, pemandu pelayanan mempersilahkan pelanggan menuju ke loket pelayanan pendaftaran.
5. Petugas loket pelayanan pendaftaran memeriksa dokumen yang diajukan, dan jika dokumen tersebut memenuhi syarat, petugas menerima dokumen tersebut dan melihat SOP izin atau non izin tersebut untuk melihat lama pelayanan. Jika pelayanan izin atau non izin yang diajukan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat petugas loket mempersilahkan pelanggan untuk menunggu; jika pelayanan ijin atau non ijin yang diajukan

tersebut membutuhkan waktu relatif lama(lebih dari sehari), petugas mempersilahkan untuk datang kembali pada hari yang ditentukan.

6. Petugas loket pelayanan pendaftaran meneruskan dokumen permohonan kepada petugas Verifikasi.
7. Petugas Verifikasi memeriksa dokumen permohonan, jika memenuhi syarat diserahkan kepada operator. Jika memerlukan persyaratan lain, seperti cek lapangan petugas verifikasi menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen permohonan kepada petugas teknis.
8. Petugas teknis melakukan pengecekan lapangan untuk mendapatkan data untuk kelengkapan persyaratan dokumen yang diajukan. Selanjutnya diserahkan kepada operator komputer.
9. Petugas operator komputer memasukkan data persyaratan dokumen izin atau non izin tersebut kedalam format izin atau non izin yang tersedia, dan mencetak dokumen izin atau non izin. Selanjutnya menyerahkan dokumen izin atau non izin tersebut kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk di Validasi.
10. Kepala Seksi Pelayanan melakukan validasi dengan mencocokkan dokumen izin atau non izin dengan persyaratan yang diajukan, jika sesuai dokumen izin atau non izin di validasi dengan memberi paraf. Selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris Camat untuk mendapatkan validasi kedua.
11. Validasi kedua yang dilakukan oleh Sekretaris Camat, dilakukan dengan mengecek kesesuaian persyaratan termasuk memeriksa apakah sudah di paraf oleh Kepala Seksi Pelayanan. selanjutnya dokumen diserahkan kepada Camat untuk mendapat pengesahan dengan membutuhkan tanda tangan

pada dokumen yang diajukan. Selanjutnya dokumen tersebut diserahkan kepada petugas pelayanan penyerahan dokumen.

12. Petugas penyerahan dokumen, sebelum menyerahkan dokumen yang dimaksud, harus memeriksa terlebih dahulu apakah dokumen yang diserahkan sudah lengkap dan memenuhi syarat, dan memeriksa apakah terdapat beban biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan. Jika terdapat beban biaya, petugas penyerahan dokumen memanggil dan mempersilahkan pelanggan untuk membayar beban biaya yang dimaksud.
13. Petugas penerima biaya pelayanan (kasir) menerima biaya pelayanan, dan mempersilahkan pelanggan untuk mengambil dokumen izin atau non izin ke petugas penyerahan dokumen.
14. Petugas penyerahan dokumen menerima tanda pembayaran dan menyerahkan dokumen izin atau non izin yang diajukan pelanggan.
15. Pelayanan selesai, pelanggan pulang.

2.7 Penelitian Terdahulu

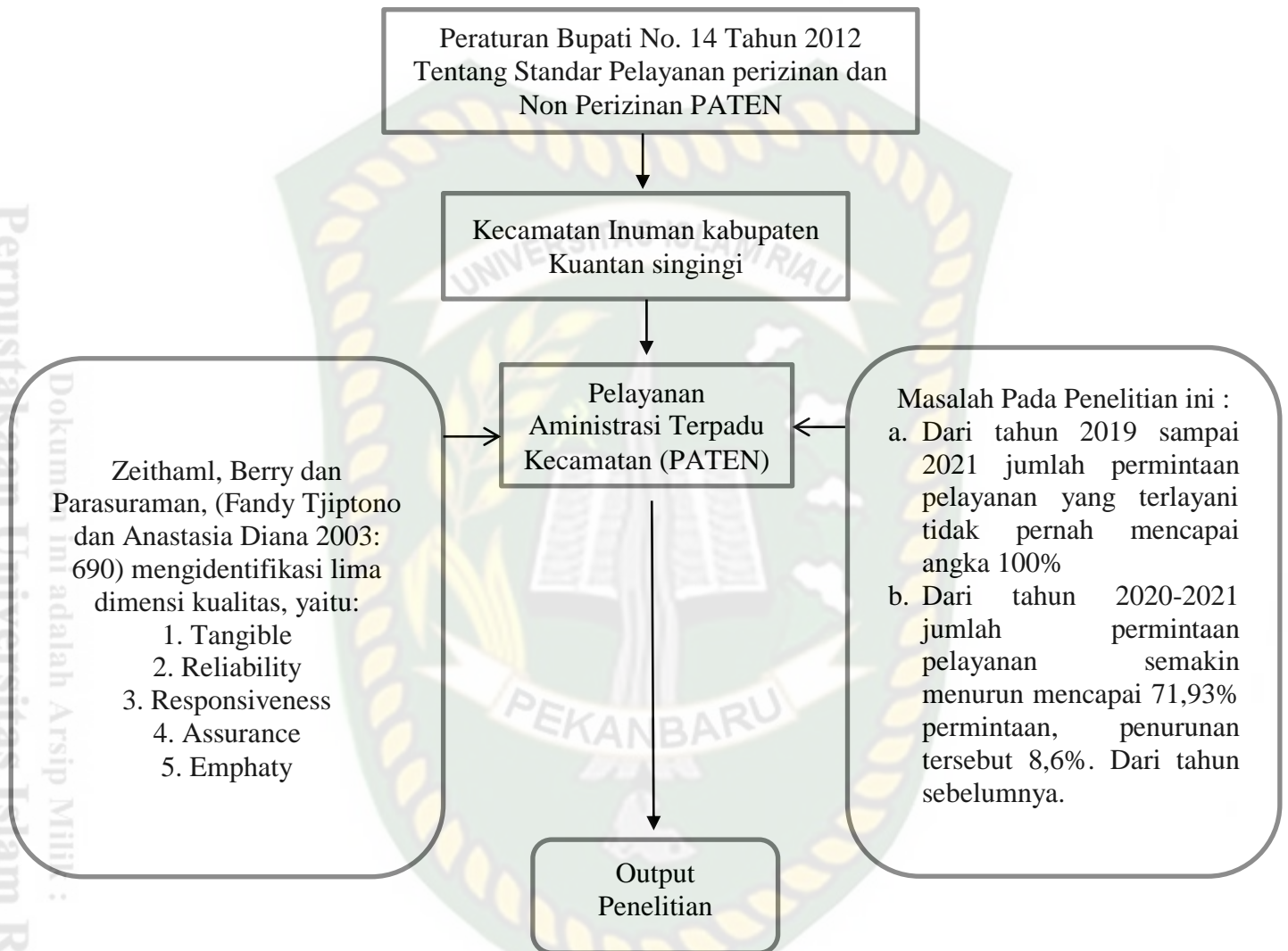
Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

1. Vintya Dwi Ramdhani (2015) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas PATEN di Kecamatan Gondokusuman. Tipe Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman adalah cukup puas.
2. Eni Tri Rahayu (2021) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas PATEN dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. Tipe jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan faktor sarana dan prasarana yang masih belum memadai, dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, sehingga membuat masyarakat banyak yang tidak mengetahui persyaratan atau alur prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Sentajo Raya.

3. Arfan Dilando.D (2017) yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Pesisir”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi PATEN dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. Tipe Jenis Penelitian ini yaitu penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang menghambat pelaksanaan PATEN belum jelas dari peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2013, belum dilimpahkan wewenang penuh dari walikota pekanbaru kepada camat Rumbai pesisir.

2.8 Kerangka Pikiran

Gambar 11.1 Kerangka Pikiran Pelayanan PATEN Kantor Kecamatan Inuman



Sumber: Modifikasi Penulis 2022

2.9 Konsep Operasional

Adapun yang menjadi konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Dalam hal ini yang di maksud adanya yang melayani dan dilayani, yang melayani instansi pemerintah dan yang dilayani adalah masyarakat.
- b. Organisasi
Siagian Sofyandi, mendefenisikan organisasi sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Yang dimaksud dalam hal ini adalah bentuk kerja sama pemerintahan dengan masyarakat dalam pengurusan administrasi PATEN di Kantor Camat Inuman.
- c. Kecamatan
Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan

melayani kehidupan masyarakat. Dalam penelitian ini adalah Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

- d. 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. 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 (Permendagri Nomor 4 Tahun 2010). Dalam hal ini yang dimaksud pelayanan administrasi yang proses pengelolanya di Kecamatan.
- e. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini yang di maksud seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan pegawai dan lain-lain.
- f. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini yang di maksud seperti dilihat dari ketepatan, cepat dan bisa mengeluarkan biaya dengan murah
- g. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- h. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dalam hal ini bisa dilihat dari Pertanggungjawab, Akuntabel dan Tepat Waktu.
- i. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dal hal ini bisa dilihat dari masyarakat yang dilayani walaupun memiliki perbedaan karakter, tetapi pegawai harus profesional dalam memberikan pelayanan.

2.10 Operasional Variabel

Tabel II.5 : Operasional Variabel Pelayanan PATEN Kantor Kecamatan Inuman

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 690) Kualitas pelayanan dilihat dari kepuasan pelanggan menunjukkan eksistensinya, memberikan pelayanan, memahami keinginan yang dilayani.	Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan.	<p>1. <i>Tangible</i></p> <p>2. <i>Reliability</i></p> <p>3. <i>Responsiveness</i></p> <p>4. <i>Assurance</i></p> <p>5. <i>Emphaty</i></p>	<p>a. Kemudahan akses pelayanan dengan adanya PATEN.</p> <p>b. Sarana dan prasarana</p> <p>a. Kecermatan petugas dalam melayani.</p> <p>b. Kemampuan dalam menggunakan teknologi.</p> <p>a. Merespon setiap tuntutan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan</p> <p>b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaan.</p> <p>a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</p> <p>a. Melayani dengan baik</p> <p>b. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif</p>

Sumber: Modifikasi Penulis 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yakni suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengukur cermat terhadap fenomena social tertentu melalui kata-kata lisan maupun tulisan dan tingkah laku yang dilakukan dan diamati dari orang-orang yang diteliti (suyanto dan sutimah, 2011;166). Dalam penelitian ini di sesuaikan dengan tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan lokasi penelitian pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, karena peneliti melihat kondisi yang terjadi di tempat penelitian, dan melihat Implementasi Pelayanan PATEN tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

3.3 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2007:76).Informan penelitian ini ada dua macam, yaitu :

1. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dan Sekretaris Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam lingkungan Kecamatan Inuman yang diteliti, yaitu: Pegawai Kecamatan Inuman dan Masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka jumlah informan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan lokasi Yaitu di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. yang diikut sertakan peneliti semua Pegawai Kecamatan Inuman Lokasi. Yaitu di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singing yang terdiri dari :

Tabel III.1 Jumlah Informan Penelitian

No	Nama	Jumlah	Jabatan	Keterangan
1	Purnama Putra, SP	1	Sekretaris Camat	<i>Key Informan</i>
2	Irwan, SE	1	Kasubbag Umum	<i>Key Informan</i>
3	Elsi Yanti	1	Masyarakat	<i>Main Informan</i>
4	Asmiati, S.Pd	1	Masyarakat	<i>Main Informan</i>

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2022

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data empirik yang diperoleh langsung dari lapangan. Data empirik yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data informasi yang dibutuhkan, yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Selain data primer, juga akan digunakan data sekunder sebagai penunjang dan pelengkap dari data primer. Data sekunder lainnya diperoleh dari hasil telaah dari bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian.

Sebelum mengadakan penelitian dilapangan, peneliti terlebih dahulu membekali diri dengan pengamatan dan pengetahuan tentang latar (*setting*) dan lapangan (*field*) pada lokasi penelitian. Penelitian ini dipandu dengan pedoman-pedoman yang telah dipersiapkan oleh peneliti seperti pedoman wawancara. Kemudian dari data-data yang diperoleh itu, peneliti akan menganalisa, mengkaji serta menyimpulkannya. Selanjutnya analisa, kajian dan kesimpulan tersebut ditulis peneliti dalam bentuk tesis.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mencapai tujuan penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini dengan melakukan sebagai berikut :

1. Wawancara

Menurut Sugiyon Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan serta ingin mengetahui lebih mendalam untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara Kepada Bapak Camat Inuman, Sekretaris Camat, Pegawai dan Masyarakat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.⁴⁸

2. Observasi

Menurut Sugiyono Observasi ialah teknik pengumpulan tingkat kepercayaannya lebih tinggi dibandingkan teknik pengumpulan data yang lainnya. Dalam penelitian ini di lakukan dengan pendekatan dan pengamatan secara langsung turun ke lapangan yang tertuju pada objek penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam Penelitian ini penulis langsung terjun ke Kantor Camat Inuman Kecamatan Inuman agar penulis mendapatkan data yang penulis inginkan.⁴⁹

3. Dokumentasi

Menurut Ridwan (2009:31), dokumentasi adalah memperoleh data penelitian secara langsung dari lokasi penelitian, baik melalui buku-buku,

⁴⁸ Sugiyono, P. D. (2008). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Bandung (ID): Alfabeta*. Hal 194

⁴⁹ Sugiyono, P. D. (2008). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Bandung (ID): Alfabeta*. Hal 203

peraturan-peraturan, laporan kegiatan dan data yang relevan penelitian. Dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan konsep teori penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Data dari Kantor Camat Inuman, Penulis juga menggunakan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Penelitian, setra penulis mengambil Dokumentasi yang Berkaitan dengan Penelitian ini ketika Penulis Terjun Kelapangan.

Adapun alasan penulis melakukan berbagai cara pengumpulan data sebagaimana penulis jelaskan diatas, sebab penulis agar dapat menggumpulkan data yang lebih baik. Dengan melihat, bertanya dan membaca maka penulis akan mendapatkan hasil penelitian yang bisa dipertanggungjawabkan. Hal ini yang melatarbelakangi penulis menggunakan berbagai cara menggumpulkan data sebagaimana yang telah penulis uraikan diatas.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis data yang diperoleh berbentuk kalimat-kalimat dan aktivitas-aktivitas. Analisis data ini dilakukan sejak pengumpulan data dan dikerjakan secara intensi

yaitu sesudah meninggalkan lapangan. Sedangkan metode yang digunakan dalam analisis data menggunakan Metode induktif dalam penelitian kualitatif menjadi sesuatu yang penting. Penelitian ini Di Analisis satu persatu berdasarkan Indikator Penelitian.

Table III.2 Jadwal Waktu Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2023															
		Agustus 2022				September 2022				Februari 2023				Maret 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan UP	■	■	■	■	■	■										
2	Seminar UP					■											
3	Riset							■									
4	Penelitian Lapangan									■							
5	Pengolahan dan analisis data									■	■	■	■				
6	Konsultasi bimbingan tesis									■	■	■	■	■	■		
7	Ujian tesis															■	

Sumber : Modifikasi Peneliti 2023

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Inuman

Kecamatan Inuman adalah hasil pemekeraan dari kecamatan cerenti dengan SK Gubernur nomor : 402.a/VIII/99 tanggal 14 agustus 1999 tentang pembentukan Kecamatan pembantu Inuman pada tanggal 31 januari tahun 2002 diresmikan menjadi Kecamatan Defeitif dengan SK. Nomor : 63 tahun 2002 sesuai peraturan daerah No. 16 tahun 2002 . yang terdiri dari 14 (empat belas) desa defenitif yaitu:

1. Desa Pulau Busuk
2. Desa Koto Inuman
3. Desa Pasar Inuman
4. Desa Sigaruntang
5. Desa Pulau Sipan
6. Desa Banjar Nantigo
7. Desa Pulau Panjang Hulu
8. Desa Pulau Panjang Hilir
9. Desa Bedeng Sikuran

Kemudian berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2015 desa pulau busuk dimekarkan menjadi 3 desa yaitu :

1. Desa Pulau Busuk Jaya
2. Desa Seberang Pulau Busuk

Kedua desa diatas didefenitifkan tahun 2010, Selanjutnya pada tahun 2012, sesuai dengan perda nomor 23 tahun 2012 di Kecamatan ini dimekarkan kembali 3 desa yaitu :

1. Desa Lebu Lurus
2. Desa Kampung Baru Koto
3. Desa Ketaping Jaya

Sehingga kecamatan Inuman menjadi 14 desa.

4.1.2 Keadaan geografis kecamatan

1. Kondisi Wilayah

Kecamatan Inuman merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Kuantan singingi dengan kondisi wilayah yang sebagian besar merupakan wilayah perkebunan dan pertanian. Kondisi ini membawa Kecamatan Inuman merupakan salah satu Kecamatan yang penduduknya bermata pencarian bergerak di bidang perkebunan dan pertanian merupakan nadi perekonomian kecamatan Inuman.

2. Luas Wilayah

Kecamatan Inuman mempunyai luas wilayah 435,01 km², yang berbatas dengan:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten pelalawan
2. Sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Indragiri Hulu
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Kuantan hilir
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Cerenti

3. Keadaan Alam

Keadaan alam kecamatan Inuman merupakan tanah datar dan berbukit-bukit dengan ketinggian sekitar 36 meter dari permukaan laut. Jenis tanah yang ada di Kecamatan Inuman pada lapisan atas berjenis hitam gembur dan pada lapisan bawahnya berwarna kuning.

4. Sungai

Sungai besar yang mengalir di Kecamatan Inuman adalah sungai kuantan yang merupakan aliran dari sungai yang ada di provinsi Sumatra Barat yang bermuara ke Kabupaten Indragiri Hulu di samping itu juga terdapat 3 sungai kecil yang sama-sama bermuara ke suungai kuantan, yaitu sungai Inuman , sungai ili dan sungai pamoke.

4.1.3 Keadaan Demografi Kecamatan

Penduduk merupakan unsur yang paling penting dalam pembangunan, baik sebagai objek pembangunan maupun subjek pembangunan itu sendiri. Sebagaimana yang telah diprioritaskan oleh pemerintah bahwa factor penduduk merupakan modal dasar dalam pelaksanaan pembangunan. Dengan ketetapan tersebut berarti bahwa aspek penduduk akan memberikan harapan sebagai salah satu sumber potensial yang menggerakkan dan digerakkan dalam proses pembangunan.

Untuk mengetahui jumlah prasarana pendidikan di Kecamatan Inuman dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.1 : Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Inuman

No	Sarana Pendidikan	Jumlah Sekolah	Jumlah Siswa	Jumlah Guru
1	SD/MI	18	2.289	209
2	SMP	6	819	94
3	SMA/MA	2	465	57
	Jumlah			26 3.573 360

Sumber: Kantor Camat Inuman 2020

Tabel di atas menunjukkan terdapat 26 sarana pendidikan di Kecamatan Inuman yang mempunyai siswa keseluruhannya 3.573 orang dan mempunyai guru 360 orang

Adapun bentuk mata pencaharian atau jenis pekerjaan penduduk yang ada di Kecamatan Inuman mayoritas mata pencaharian penduduk adalah petani untuk lebih jelasnya mengenai mata pencaharian penduduk Kecamatan Inuman dapat dilihat ditabel berikut ini :

Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian Kecamatan Inuman

No	Mata Pencarian	Jumlah	%
1	Petani	9.271	49,2
2	Nelayan	4.967	26,3
3	Buruh	2.042	10,72
4	PNS/Honoror	1.577	8,29
5	Pedagang	958	5,1
6	Wiraswasta	253	1,34
7	TNI/Polri	7 94	0,51
8	Lain-lain	43	0,26
	Jumlah	18.776	100%

Sumber :Kantor Camat Inuman 2020

4.1.4 Struktur Pemerintah

Kecamatan Inuman merupakan salah satu dari 15 kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari 14 desa. Adapun mengenai struktur organisasi dari pemerintahan kecamatan Inuman adalah sebagai berikut :

Susunan struktur organisasi Kecamatan Inuman terdiri dari :

- a) Camat
- b) Sekretariat membawahi

Sub bagian program

Sub bagian umum

Sub bagian keuangan

c) Seksi pemeritahan

d) Seksi pemberdayaan masyarakat

e) Seksi ketentraman dan ketertiban umum

f) Kelompok jabatan fungsional

1. Tugas dan fungsi camat

- 1) Menyenggarakan tugas-tugas Pemerintahan Umum dan Membina Pemerintahan Desa/Kelurahan.
- 2) Melaksanakan Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban, Pemberdayaan masyarakat, Kesejahteraan Sosial dan Lingkungan Hidup.
- 3) Melakukan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka pelaksanaan penataan dan pembinaan.
- 4) Menyusun rencana pembangunan diwilayah Kerja Kecamatan.

2. Tugas dan fungsi perangkat Kecamatan

Dalam menjalankan tugasnya Camat dibantu oleh perangkat kecamatanyang bertanggung jawab pada Camat. Adapun tugas dan fungsi perangkat Kecamatan yaitu :

a. Sekretaris Kecamatan

- 1) Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur kecamatan.
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Menyusun rencana kerja, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaannya
 - b. Mengurus dan Melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.
 - c. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh pimpinan.

b. Seksi Pemerintahan

1. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan perencanaan, bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan, evaluasi, dan pelaporan urusan pemerintahan.
2. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan dan membina pemerintahan umum, Kependudukan, dan Catatan Sipil.

- b. Melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang merupakan wewenang kecamatan.
- c. Memberikan pelayanan, rekomendasi dan perizinan.
- d. Melaksanakan administrasi kependudukan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan.

c. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

1. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Pemerintah mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan, evaluasi, dan pelaporan urusan Ketentraman dan Ketertiban.
 2. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.
 - b. melakukan koordinasi dalam membina kesatuan Pelindung Masyarakat (LINMAS) di wilayah kerja kecamatan.
 - c. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan.
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan desa
1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemberdayaan masyarakat.

2. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Membina kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Melakukan Koordinasi dengan instansi terkait.
 - c. Melakukan pengawasan, pembinaan, dan memfasilitasi kegiatan program kesehatan masyarakat.
 - d. Mengkoordinasi pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat dan Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan

4.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Inuman, Kabupaten Kuantan Singing

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah inovasi sederhana untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singing, dalam penelitian ini pengukuran yang peneliti gunakan yaitu mengacu pada dimensi

kualitas pelayanan yang terdiri dari, *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

4.2.1 Tangible (Bukti Langsung)

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2010: 175-176) menyebutkan *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas. Fasilitas lain yang dimiliki oleh pemberi layanan. *Tangibles* (Bukti langsung) merupakan fasilitas pelayanan yang diberikan dan kemudahan akses dalam pelayanan. Dalam menganalisis mengenai *Tangible* (bukti langsung) penulis mendasarkan pada beberapa item-item pertanyaan bagi responden.

a. Kemudahan akses pelayanan dengan adanya PATEN

Kemudahan akses dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini sangat Membantu terciptanya Pelayanan yang *Good Governance*. Sukarmini & Idrus, 2022 menerangkan *good governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam pelaksanaan penyediaan *public goods and service*. Yang membuat tuntutan pelayanan dari masyarakat terpenuhi. Untuk mengetahui bagaimana ketika adanya Pelayanan Administrasi Kecamatan ini, Berikut adalah hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“dengan adanya paten ini sangat membantu masyarakat dalam pelayanan. Masyarakat tidak perlu mengurus pembuatan surat menyurat semua ke kabupaten apalagi kalau jaraknya jauh , jadi masyarakat cukup datang ke kantor camat dan petugas akan membantu dalam pengurusan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Pelayanan administrasi Terpadu kecamatan di kecamatan Inuman ini sangat membantu masyarakat dalam hal tuntutan pelayanan. Sama halnya yang dikatakan oleh Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“iya tentunya sangat memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, tidak perlu jauh-jauh ke kabupaten masyarakat cukup datang ke kantor camat dan melengkapi berkas-berkas apa saja yang diperlukan dan pelayanan administrasi terpadu ini juga mempermudah masyarakat tidak berbelit-belit karena sudah ada alurnya yang teratur”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu ini sangat memudahkan masyarakat. Masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kabupaten dalam pengurusan pelayanan administrasi cukup di kantor camat dan sudah teratur dan tidak berbelit-belit.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yanti pada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“Saya merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan, saat datang ke kantor Kecamatan Inuman, petugas pelayanan langsung menanyakan keperluan yang saya butuhkan, dan setelah itu saya menunggu di kursi tunggu dan setelah siap atau pun butuh waktu nanti petugas akan memberi tahu kepada kita”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini masyarakat lebih mudah dalam pengurusan pelayanan. Dan juga di perkuat

dengan hasil wawancara bersama salah satu masyarakat inuman yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Inuman yaitu Ibu Asmiati tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB, yang mengatakan:

“dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu ini sangat membantu kami dalam pembuatan surat menyurat tanpa harus jauh-jauh ke Kabupaten. pelayanan di sini sudah baik karena pada saat saya membuat ktp petugas Kantor camat langsung menanyakan keperluan saya dan membantu apa-apa syarat yang saya butuhkan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Inovasi baru yang ada di Kecamatan Inuman membuat masyarakat terbantu tanpa harus jauh-jauh dalam pengurusannya. Pelayanan di Kantor Camat Inuman sudah baik dan sangat membantu masyarakat dalam pelayanan administrasi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai kemudahan akses pelayanan dengan adanya PATEN di Kecamatan Inuman ini maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya inovasi baru yang ada di Kecamatan ini memudahkan masyarakat dalam melakukan tuntutan pelayanan, dan lebih terjangkau dalam pengurusannya.

b. Sarana dan prasarana

Dalam melaksanakan Pelayamam Administrasi Terpadu Kecamatan membutuhkan fasilitas atau peralatan dalam pelaksanaannya, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dapat menunjang lacarnya suatu pelayanan. Maka untuk mengetahui sarana dan prasarana di Kantor Camat Inuman sudah memadai dan apakah menjadi penunjang dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Berdasarkan hasil observasi juga didapatkan data adanya peningkatan dari segi

sarana dan prasarana guna peningkatan pelayanan di kantor Kecamatan Inuman berupa printer dan komputer untuk menunjang pelaksanaan PATEN. Data berikut dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Peningkatan Fasilitas Sarana dan Prasarana
Kantor Kecamatan Inuman Tahun 2021

Nama Barang	Jumlah Barang			Kondisi Barang
	2019	2020	2021	
Komputer	2	4	5	3 rusak, 2 layak pakai
Printer	3	5	6	3 rusak 3 layak pakai

Sumber: Kantor Kecamatan Inuman Tahun 2021 diolah penulis Tahun 2023

Berkaitan dengan data diatas adanya penambahan sarana dan prasarana berupa 2 unit komputer, dan 2 unit printer tahun 2020 dan penambahan sarana dan prasarana berupa 1 unit komputer, dan 1 unit printer tahun 2021 untuk pelaksanaan PATEN di Kecamatan Inuman.

wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“Peningkatan sarana dan prasarana ini juga kan sebenarnya untuk mempercepat dan mempermudah kerja petugas Kecamatan agar dapat lebih bisa memberikan pelayanan yang prima karena komputer dan printer juga sangat penting dalam urusan surat menyurat dan juga untuk mengklasifikasi data Kecamatan”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Inuman sudah cukup baik, Hal tersebut tidak terlepas dari Camat Inumanyang selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat dan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“bener, sarana dan prasarana sangat membantu dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Karena sekarang semua sistem online semua pelayanan membutuhkan komputer, jaringan dan lain-lain. Contohnya saja pada saat mati lampu semua pelayanan akan terkendala setidaknya lambat dalam pelayanan karena jaringan akan bermasalah”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik juga di dukung dengan adanya sarana dan prasarana, sehingga masyarakat terlayani denga baik.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“menurut saya sangat membantu, karena pada saat saya membuat ktp di Kantor Camat Inuman sudah memenuhi persyaratan dan pada saat mau di proses jaringan bermasalah menjadi penghambat pembuatan ktp yang harusnya selesai menjadi tidak selesai, dan juga kadang ya peralatannya masih sedikit bisa dilihat pada saat hendak melakukan fotocopy dokumen-dokumen, harus fotocopy sendiri di luar dari gedung Kantor Camat Inuman”.

Berdasarkan hasilwawancara diatas dapat disimpulkan bahawa ketika jaringan bermasalah pelayanan akan terhambat itu salah satu contoh sarana dan prasara sangat membantu dalam pelayanan Administrasi.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiati pada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“iya dimana pun sekarang sarana dan prasarana sangat mendukung dalam pelayanan dan bahkan sekarang sarana dan prasarana sudah menjadi faktor utama berjalannya suatu pelayanan karena kalau tidak ada semuanya akan terhenti, apalagi kan kalau pelayanan online dan menggunakan komputer ataupun jaringan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Asmiati dapat disimpulkan bahwa sarana sangat penting dalam pelayanan bahkan menjadi faktor utama dalam sistem online yang mengharuskan menggunakan laptop, komputer, jaringan dan lainnya. Hal tersebut dikarenakan sekarang sudah di sistem 4.0 semua harus online dan terdata.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai sarana dan prasarana salah satu faktor penunjang dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Inuman ini, Hal tersebut tidak terlepas dari Camat Inuman Bapak Arifin, SE yang selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat dan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam dimensi indikator *Tangible* (Bukti Langsung) penulis simpulkan bahwa dengan adanya inovasi baru yang ada di Kecamatan ini memudahkan masyarakat dalam melakukan tuntutan pelayanan, lebih terjangkau dalam pengurusannya dan salah satu faktor penunjang dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Inuman ini, Hal tersebut tidak terlepas dari Camat Inuman Bapak Arifin, SE yang selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat dan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4.2.2 *Reliability* (Kehandalan)

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2010: 175-176) menyebutkan *Reability* atau reabilitas merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Pegawai merupakan aparatur Kecamatan Inuman, maka pegawai harus mengetahui tugas pokok dan fungsinya masing-masing bagian. Pegawai disiplin dan bertanggung jawab atas pekerjaannya yang diselesaikan.

a. Kecermatan petugas dalam melayani

Dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan kecermatan atau ketelitian dari pegawai layanan dalam hal ini pelaksana teknis PATEN di Kecamatan Inuman. Penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“banyak juga masyarakat mengurus pembuatan surat pengantar dari sini untuk mengurus berkas yang mereka mau di Kecamatan dan sejauh ini belum pernah ada keluhan dari masyarakat ketika mengajukan surat kesana, karena biasanya siapapun akan dilayani dengan baik disana kalau pun ada kendala akan disampaikan kepada pemohonnya kendalanya itu dimana bisanya sih kurang berkas persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat, kalau hanya itu nanti akan diminta untuk melengkapi terlebih dahulu baru kembali lagi”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, petugas Kecamatan Inuman dalam proses melayani sudah bisa dikatakan baik dan cukup cermat karena apabila ditemukan adanya kekurangan berkas persyaratan, permohonan pelayanan tidak bisa

diproses. Mereka disuru kembali lagi saat berkas sudah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“untuk membuat surat atau keperluan apapun masyarakat langsung datang ke kantor camat dan kadang tanpa membawa apapun, nanti masyarakat nanya dulu kepegawai dan pegawai biasanya menyampaikan apa-apa yang yang perlu dan ketika hal yang diperlukan tidak bisa siap dalam waktu yang dekat pegawai langsung menyampaikan setelah berkas-berkas persyaratan siap boleh di antarkan kesini lagi dan menunggu sekitar 1 minggu atau beberapa hari”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas,dapat di simpulkan bahwa masyarakat hanya perlu datang ke Kantor Camat Inuman jika masyarakat tidak paham petugas akan memberikan arahan dan jika berkas tidak siap masyarakat akan disuru kembali setelah berkas selesai.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“pada saat proses pelayanan petugas ngecek dulu berkas-berkas yang saya kumpulkan, ketika berkas-berkas persyaratannya kurang lengkap atau salah petugas bakal kembalikan ke kita dan nanti di suruh untuk memperbaiki mana yang salah atau kurang tepat lalu setelah selesai baru akan di proses”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas Kantor Camat Inuman tidak langsung menerima berkas-berkas yang masyarakat kumpulkan tetapi petugas ngecek dulu apakah ada yang kurang ataupun salah ketika hal itu terjadi petugas memberitahu masyarakat untuk mengubah ataupun membuat ulang sebelum di proses selanjutnya.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiatipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“biasanya pada saat pengumpulan berkas-berkas petugas pelayanan ngelihat dulu apakan syarat-syarat kita benar kalau benar langsung di arahkan ke proses selanjutnya”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas akan ngelihat persyaratan atau berkas yang masyarakat bawa ketika persyaratannya sesuai akan di proses oleh petugas.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai kecermatan petugas dalam melakukan Pelayanan Administrasi Kecamatan di Kecamatan Inuman sudah baik dilihat dari petugas selalu ngecek berkas-beras dari masyarakat ketika masih ada kekurangan petugas akan mengembalikan dan memberi tau untuk segera melengkapinya.

b. Kemampuan dalam menggunakan teknologi

Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui bagi setiap pegawai layanan. Dan penggunaan teknologi menjadi modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“penggunaan teknologi menjadi modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. belum semua pegawai Kantor Kecamatan Inuman mampu menggunakan teknologi. Hanya ada beberapa orang yang bisa menggunakan komputer, printer, dan kamera untuk keperluan foto KTP”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian pegawai di kantor Camat Inuman belum bisa menggunakan komputer, printer dan kamera untuk keperluan foto KTP.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“ada beberapa pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi, seperti adek-adek yang baru masuk dan belum paham cara menggunakannya. Tapi kami meletakkan beberapa pegawai yang memang sudah ahli teknologi untuk saling membantu dan belajar karena teknologi ini sangat penting bagi setiap pegawai untuk mampu menggunakan teknologi agar proses pelayanan berjalan dengan lancar”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi sangat penting dalam proses pelayanan berjalan dengan lancar. Walaupun ada beberapa pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi pimpinan kantor Camat Inuman telah meletakkan pegawai yang sudah ahli untuk saling membantu proses pelayanan.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“sepertinya sih belum, karena banyak pegawai yang baru masuk tamatan SLTA, dan pada saat saya mengurus KTP saya lihat pegawai yang baru masuk masih melihat dan belajar dalam hal pelayanan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa belum semua pegawai mampu menggunakan teknologi terutama yang baru masuk sebagai pegawai Kantor Camat sebagian dari tamatan SLTA yang mana pekerjaannya harus di bombing dalam pelayanan.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiatipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“saya tidak tau pasti ya, cuma pasti tidak semua pegawai/petugas yang mampu menggunakan teknologi dengan baik kan, jadi ya palingan ada yang senior atau yang sudah berpengalaman yang membantu”.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua pegawai mampu menggunakan teknologi petugas yang belum mampu menggunakan dengan baik di bantu oleh petugas/pegawai yang lebih handal dalam menggunakan teknologi dapalam pelayanan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai kemampuan dalam menggunakan teknologi Hanya ada beberapa orang yang bisa menggunakan komputer, printer, dan kamera untuk keperluan foto KTP. Hal ini menjadi kekurangan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kecamatan Inuman karena perkembangan teknologi yang semakin maju sangat penting bagi setiap pegawai layanan untuk mampu menggunakan teknologi agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

indikator *Reliability* (Kehandalan) dapat penulis simpulkan dari dua sub indikator ialah mengenai kecermatan petugas dalam melakukan Pelayanan Administrasi Kecamatan di Kecamatan Inuman sudah baik tapi masih adanya petugas yang belum handal dalam teknologi yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi lamban

4.2.3 Responsiveness (Ketanggapan)

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2010: 175-176) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesiapan pegawai Kecamatan Inuman dalam memberikan pelayanan untuk membentuk pengguna layanan dalam menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tangkap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

a. Merespon setiap tuntutan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Responsiveness (Ketanggapan) adalah sikap yang dimiliki oleh pegawai layanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“Kecamatan sudah mampu memenuhi tuntutan dan kebutuhan dari masyarakat walaupun tidak 100% sih segala tuntutannya terpenuhi. Karena biasanya juga permintaan masyarakat tidak bisa terlaksana karena memang persyaratannya yang tidak lengkap ataupun keabsahan surat-suratnya diragukan, kalau semuanya aman pasti pelayanan yang diberikanpun akan lancar-lancar saja”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terlihat bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Inuman memberikan pelayanan kepada siapapun yang ingin mengurus suatu dokumen namun apabila persyaratannya tidak sesuai maka permintaannya tidak dapat diproses.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

”tidak semua tuntutan kebutuhan masyarakat dapat terlayani karna ya banyak hal yang membuat kebutuhan masyarakat tidak terpenuhi seperti jaringan, syarat-syarat belum lengkap atau data keabsahan yang diragukan. Seperti data yang kami beri setiap tahunnya tidak ada 100% kebutuhan masyarakat yang terpenuhi”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahawa tuntutan kebutuhan masyarakat tidak 100% terlaksana dengan baiksetiap tahunnya, karena bisa jadi karena jaringan, atau syarat-syarat dari masyarakat yang belum lengkap dan ada juga data keabsahan yang masih diragukan.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“menurut saya tidak semua terpenuhi karena kadang ada faktor penghalangnya seperti jaringan atau persyaratan dari kami yang belum sesuai yah kembali lagi tidak semua terpenuhi tetapi sebagian besar sudah terpenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tuntutan masyarakat sudah terpenuhi dengan baik walaupun masih ada yang belum terpenuhi di karenakan banyak faktor yang menjadikan tuntutan tersebut tidak terpenuhi dengan baik.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiati pada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“kalau tuntutan terpenuhi setiap tahunnya saya tidak tau ya tapi, pada saat saya pembuatan surat menyurat selalu selesai kok walaupun kadang tidak sesuai waktu yang di tentukan, tapi ya di maklumi bisa jadi karna jaringan, atau penandatanganan dari Camat Inuman yang kadang tidak ditempat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas sudah melakukan pelayanan dengan baik dalam pemenuhan tuntutan kebutuhan walaupun kadang ada terkendala oleh beberapa hal yang menyebabkan tuntutan belum cepat.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai respon setiap tuntutan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yaitu daya tanggap. Kecamatan Inuman sudah memenuhi tuntutan kebutuhan dari masyarakat walaupun Tuntutan kebutuhan yang dilakukan belum 100% .

b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat menyelesaikan pekerjaan.

Pelayanan yang cepat dan tepat salah satu kunci keberhasilan dalam pelayanan masyarakat. Adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini untuk membantu masyarakat mempermudah dalam hal pelayanan yang mereka perlukan tanpa harus ke Kabupaten. Hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“dari segi pelayanan sudah cukup baik karena sudah ada peraturan dan tugas pokok dan fungsi masing-masing sudah jelas. Seperti istirahat sholat makan jam yang sudah di tentukan dan kembali sesuai waktunya, sehingga ketika masyarakat melakukan pelayanan petugas sudah ada di kantor. Petugas pelayanan melakukan sesuai SOP yang ada”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya tugas dan fungsi masing-masing petugas lebih teratur dan ada acuan baik dari waktu masuk, waktu istirahat dan waktu kembali setelah istirahat.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“petugas Kantor Camat Inuman sudah melakukan dengan semaksimal mungkin, kadang walaupun masih ada yang belum sesuai dengan waktu yang di tetapkan karena kadang banyak hal yang membuat segala sesuatu tidak sesuaikan. Saya menilai bahwa pegawai memberikan pelayanan yang selalu leluasa seperti halnya dalam waktu istirahat pegawai yang seharusnya pegawai gunakan untuk istirahat, tetapi pegawai tetap membuka waktu pelayanan dengan bergantian dengan pegawai lain untuk melayani”.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa SOP yang ada sudah di terapkan oleh petugas pelayanan di kantor camat Inuman yang mana walaupun kadang masih ada yang sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“kalau dari segi pelayanan si cukup cepat ya kebetulan saya kesini untuk mengurus pembuatan izin usaha mikro kecil tapi operator komputer di bagian izin usaha belum ada dan disampaikan oleh ibu yang di loketnya bahwa sedang makan siang, padahal seharusnya sudah kembali pukul 2 paling lambat. sebenarnya saya hanya menyayangkan saja pegawai kecamatan harusnya lebih disiplin lagi dalam hal waktu kerja”.

Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kecamatan Inuman sudah baik dan sesuai dengan SOP yang ada hanya saja sering terkandala terkait disiplin pegawai kecamatan dalam ketepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiati pada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“pelayanan sudah tepat tapi menurut saya belum cepat, karena kadang petugas/pegawai belum memahami tupoksi masing-masing dan arena saling membantu tadilah jadi yang seharusnya tugas dia tidak di kerjakan menjadikan persyaratan saya waktu itu belum dikerjakan “.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Inuman sudah tepat tapi belum cepat karena petugas belum memahami Tupoksi masing-masing.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaan. proses pelayanan Kecamatan Inuman tepat tapi kurang cepat, petugas melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada hanya saja sering terkandala terkait disiplin pegawai kecamatan dalam ketepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan.

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat penulis simpulkan dari dua sub indikator diatas yaitu Kecamatan Inuman sudah memenuhi tuntutan kebutuhan dari masyarakat walaupun Tuntutan kebutuhan yang dilakukan belum

100%, sering terkandala terkait disiplin pegawai kecamatan dalam ketepatan waktu.

4.2.4 Assurance (jaminan)

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2010: 175-176) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguguan. Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan dari para pengguna layanan.

a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Jaminan yang diberikan oleh pegawai sebagai penyedia layanan, berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan dari hasil yang diberikan dan kesopanan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat pegawai Kecamatan Inuman memberikan jaminan waktu kepada masyarakat yang datang meminta pelayanan. apabila pelayanan tidak bisa selesai hari itu juga, maka petugas Kecamatan akan memberi jaminan waktu dan bukti pelayanan agar ketika sudah selesai jaminan waktunya, mereka dapat kembali untuk melakukan pengambilan dengan menunjukkan bukti pelayanan. Penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“pegawai Kantor Camat Inuman mampu memberikan jaminan waktu kepada masyarakat. Karena kalau dari jaminan waktu dalam pelayanan, ada jaminan waktunya, karena tepat waktu. Pemberian pelayanan yang dilakukan pegawai, sudah sesuai dengan standar pelayanan secara umum. Pegawai memberikan standar pelayanan publik pada kecamatan sekitar waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan, semua tergantung dari jenis layanan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan di Kantor Camat Inuman. Pegawai Kantor Camat mampu memberi waktu sekitar 5-10 menit tergantung pelayanan yang di minta oleh masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“ada, masyarakat biasanya di berikan jaminan ketika minsalnya ada dokumen yang tidak bisa di proses hari ini bisa jadi dikarenakan menunggu penandatanganan dari camat atau karena jaringan,kerusakan alat, atau persyaratan yang belum lengkap itu biasaya yang menyebabkan harus menunggu dan petugas biasanya memberikan jaminan waktu berapa lama harus menunggu atau berapa hari lagi bisa di selesaikan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas akan memberi jaminan waktu kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama ketika dokumen yang tidak bisa di proses, dan kadang terkendala karena perlu tandatangan dari Camat. Biasanya camat tidak ada ditempat karena ada urusan rapat atau turun lapangan dan masyarakat harus menunggu dikantor atau kembali besok harinya.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“ada, petugas memberi jaminan waktu apabila terdapat dokumen yang tidak bisa langsung diproses, atau kadang ada persyaratan yang harus ditunggu, pegawai biasanya menyampaikan seperti ditunggu beberapa jam atau nanti kembali lagi setelah ada sms masuk untuk menyampaikan berkasnya sudah selesai”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan setiap pegawai harus dapat memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan agar tidak menunggu terlalu lama, Kecamatan Inuman sudah bisa menerapkan hal itu dengan memberikan jaminan waktu dan bukti pelayanan kepada masyarakat yang datang meminta pelayanan.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiati pada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“ada pada saat saya membuat ktp, setelah rekaman di sampaikan petugas di jemput saat ktp telah siap nanti ada pemberitahuan di sms dari pihak Kantor Camat”.

Hasilwawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di Kantor Camat Inuman sudah ada jaminan waktu untu masyarakat sehingga masyarakat tidak menunggu lama dan bingung lagi mereka hanya menunggu konfirmasi dari Kantor Camat sesuai waktunya.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Inuman dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat yaitu kerjaannya sesuai dengan standar pelayanan, yaitu sesuai dnegan Standar Operasional Prosedur.

b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam pengurusan surat menyurat di Kecamatan tidak semua ada biaya pelayanannya. Tergantung dari jenis pelayanan, di Kecamatan Inuman semua pelayanan gratis kecuali pembuatan akta jual beli. Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan secara transparan.

wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Inuman ini tidak dikenakan biaya apapun. Selama ini dari pihak kecamatan tidak pernah menawarkan untuk biaya tambahan agar proses pelayanan dipercepat. Mereka selalu berlaku jujur dan adil kepada setiap masyarakat yang datang”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak ada pungutan biaya. Petugas melakukan tugas sesuai SOP yang ada tanpa ada nya pemungutan biaya.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“dalam pelayanan tidak ada pemungutan biaya apapun, petugas sudah mempersiapkan semuanya dengan, masyarakat yang datang hanya mempersiapkan persyaratan yang dibutuhkan”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas tidak meminta biaya apapun kepada masyarakat, pegawai memberikan jaminan kepastian biaya sudah diatur di peraturan mengenai Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“menurut saya tidak ada pembayaran apapun, soalnya waktu pembuatan Ktp saya rekaman setelah itu menunggu hasil nya saja kapan jadi Ktp_Enya”.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pembayaran apapun yang dilakukan pada pembuatan Ktp_E di kantor Camat Inuman.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiati pada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“selama saya meminta pelayanan di Kantor Camat Inuman belum ada saya membayar apapun kecuali ya fotocopy itupun bukan di Kantor Camat tpi di luar karena di Kantor Camat tidak ada mesin fotocopy kata petugasnya”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Inuman tidak ada memungut biaya apapun pada saat pelayanan Administrasi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai jaminan kepastian biaya dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak adanya pemungutan biaya apapun dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya sudah diatur dalam peraturan mengenai Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan.

Indikator *Assurance* (jaminan) dapat penulis simpulkan dari dua sub indikator diatas yaitu Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan kepada masyarakat yaitu kerjanya sesuai dengan standar pelayanan, yaitu sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur dan mengenai jaminan kepastian biaya dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak adanya pemungutan biaya apapun.

4.2.5 Empathy (empati)

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2010: 175-176) Empathy atau empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal Pelayanan sikap penyedia layanan dalam memberikan perhatian secara pribadi dan pemahaman atas kebutuhan dari pengguna layanan.

Pegawai Kantor Camat Inuman memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana pegawai sebagai penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, pelayanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

a. Melayani dengan baik

Melayani keinginan masyarakat dengan baik, dimana pegawai sebagai penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, melayani pengguna layanan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, Kantor Kecamatan Inuman dalam proses pelayanan mereka selalu berlaku adil dan jujur kepada semua masyarakat. Penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris

Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“Saat ini pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan menurut saya semakin membaik, yang dulunya masyarakat kurang paham akan SOP yang ada dan alur-alurnya, namun sekarang petugaspelayanannya bersedia menjelaskan yang kurang dimengerti dari masyarakat, agar tidak terjadi kesalahan”.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Inuman mengalami perkembangan, setiap masyarakat yang kurang paham akan SOP petugas kecamatan berusaha untuk menjelaskan apa yang belum dipahaminya.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“pelayanan yang di berikan baik, mereka melakukan pelayanan kesetiap orang yang datang ke kantor camat menanyakan keperluan apa dan ketika masyarakat yag datang belum paham dan mengerti petugas membantu mengarahkan. Walaupun masyarakat yang di layani memiliki krakter masing-masing tetapi para pegawai harus profesional dan pasti ada Komplain dari masyarakat, Komplain yang di berikan akan kami terima, biasanya dengan memberikan arahan kepada pegawai yang melakukan kesalahan dikerjaannya”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas Kantor Camat Inuman akan membantu atau mengarahkan masyarakat yang belum memahami alur dalam pelayanan atau hal yang masyarakat butuhkan. Ketika ada Komplain dari masyarakat Pimpinan Kantor Camat Inuman akan memberikan arahan kepada pegawai.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“lumayan cukup baik, pada saat saya datang ke Kantor Camat petugas langsung menanyakan keperluan saya dan langsung mengarahkan ke loket pelayanan”.

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang di lakukan petugas Kantor Camat Inuman sudah cukup baik pada saat masyarakat.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiatipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

”baik, petugas melakukan pelayanan tanpa membeda-bedakan dan menanyakan keperluan dari saya, dan langsung memberitahu saya kemana dan persyaratan apa-apa yang dibutuhkan”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas melakukan pelayanan tanpa membeda-bedakan masyarakat. Setiap masyarakat yang datang akan dilayani dengan baik.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai pelayanan yang di berikan petugas Kantor Camat Inuman sudah semakin membaik, masyarakat yang belum mengerti alur-alur dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Inuman ini petugas akan membantu masyarakat sehingga masyarakat terbantu dan tidak bingung.

b. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif

Sangat penting pegawai memiliki rasa empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai Kantor Camat Inuman senantiasa memberikan

pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan tidak membeda-bedakan antara masyarakat.

Penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Inuman Bapak Purnama Putra, SP di Kantor Camat Inuman pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 10.00 WIB, yang mengatakan:

“Saya selalu menekankan kepada pegawai Kecamatan untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap masyarakat yang datang, tidak ada yang membeda-bedakan, walaupun ada hubungan keluarga sekalipun siapa yang datang duluan dia juga yang dilayani duluan. Dan selama ini saya belum mendapatkan laporan terkait dengan petugas yang tidak memberikan respon yang baik atau tidak sopan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Sekretaris Camat Inuman sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan kepada masyarakat. Memiliki sikap yang ramah dan sopan santun serta tidak membeda-bedakan masyarakat tidak lain sikap yang selalu ditanamkan oleh Sekretaris Camat Inuman kepada pegawai Kecamatan Inuman.

Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum Kecamatan Inuman Bapak Irwan, SE pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 13.45 yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang dilakukan pegawai sesuai prosedur yang di Kantor Camat Inuman, setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan masyarakat dan juga untuk selalu sopan santun kepada siapapun yang datang ke Kantor Camat Inuman.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Inuman selalu di ingatkan untuk sopan santun kepada setiap yang datang. Pelayanan yang baik berhak di dapatkan oleh masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada di Kantor Camat Inuman.

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Elsi Yantipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 10.30 WIB yaitu:

“ketika saya mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Inuman pada saat pembuatan Ktp saya di layani dengan baik tanpa membedakan dengan yang lain kami sama-sama menunggu di kursi yang di sediakan dan siapa yang duluan dia tetap duluan walaupun saya punya kenalan di sana”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Inuman tidak ada mebeda-bedakan masyarakat yang datang walaupun kenal mereka akan melayani prosedur

Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Inuman yang melakukan Pelayanan yaitu ibu Asmiatipada tanggal 26 Desember 2022 pukul 11.20 WIB yaitu:

“pegawai Kantor Camat Inuman tidak ada menbeda-bedakan masyarakat yang datang mereka melayani masyarakat yang berkeperluan dan sesuai prosedur pelayanan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang datang akan di layani sesuai denga prosedur pelayanan tanpa membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan mengenai pegawai Kantor Camat Inuman Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif. Sekretaris Camat Inuman sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan kepada masyarakat. Pegawai mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memahami kebutuhan masyarakat.

Indikator *Empathy* (empati) dapat penulis simpulkan dari dua sub indikator diatas yaitu mengenai pelayanan yang di berikan petugas Kantor Camat Inuman sudah semakin membaik, masyarakat yang belum mengerti alur-alur dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Inuman ini petugas akan membantu masyarakat sehingga masyarakat terbantu dan tidak bingung. Dan melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif.

4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Inuman tentu saja ada kendala-kendala maupun hambatan yang bisa mempengaruhi dalam suatu pelayanan. terdapat beberapa faktor penghambat berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dilihat sebagai berikut:

1. kurangnya sarana dan prasarana

sarana dan prasarana adalah salah satu faktor pendukung dalam pelayanan Admnistrasi Kecamatan. di Kecamatan Inuman masih kurangnya sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung untuk tercapainya pelyanan yang baik. sehingga menyebabkan lambannya dalam proses pelayanan memenuhi tuntutan masyarakat. hal ini sejalan dengan penelitian Rizki (2016) yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan akan berjalan dengan baik jika didukung dengan sarana dan prasarana yang baik pula. dengan sarana dan prasarana yang lengkap maka pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang diberikan.

2. Masyarakat

masyarakat sendiri juga menjadi penghambat dalam proses pelayanan yang cepat. masyarakat di Kecamatan Inuman masih kurang kesadaran dalam pelayanan yang diberikan adalah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri. masih banyak ditemukan masyarakat yang dalam pengurusan pelayanan di Kecamatan Inuman belum melengkapi persyaratan yang ada. tidak jarang masyarakat yang harus kembali pulang untuk mengambil berkas yang kurang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisa yang penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Inuman yang di dapat melalui penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya:

1. Pengukuran kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Dari kelima dimensi tersebut masih terdapat tiga dimensi yang belum tercapai yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan) dan responsiveness (daya tanggap). Pada dimensi tangible (bukti fisik) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu sarana dan prasarana yang di miliki oleh Kantor Camat Inuman masih belum efektif karena jaringan yang di miliki Kantor Camat Inuman belum stabil walaupun Camat Inuman selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk menciptakan pelayanan yang nyaman. Pada dimensi reliability (kehandalan) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu keahlian pegawai layanan, hal ini dikarenakan belum semua pegawai mampu mengoperasikan teknologi. Dan pada dimensi responsiveness (daya tanggap) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu kedisiplinan pegawai hal ini disebabkan ketidak tepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan. Sehingga hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Inuman dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka 100%.

2. Faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman masih kurangnya fasilitas komputer dan sarana prasarana lainnya, sarana prasarana yang mengalami kerusakan belum bisa di atasi oleh SDM di Kantor Camat Inuman yang kurang trampil, keterbatasan pengetahuan serta kesesuaian pendidikan, kurangnya sarana prasarana membuat pelayanan jadi kurang efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah penulis lakukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman, penulis memberikan saran adalah sebagai berikut: Kecamatan Inuman diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawainya dengan cara mengadakan pelatihan yang dibimbing langsung oleh mentor IT bagi seluruh pegawai untuk mengembangkan pengetahuan ilmu teknologinya, jadi tidak hanya pegawai yang belum tahu teknologi saja yang mengikuti pelatihan tersebut, melainkan seluruh pegawai Kecamatan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku:

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Fandy Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Inda, A. N. (2018). *Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Administrasi Publik).

Kasmir.(2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Kurniawan, J. Luthfi dan Mokhammad Najib. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In.Trans.

Ndraha, Talidziduhu. 2000. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Ndraha, Talidziduhu. 2001. *Kybernologi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Ndaraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jilid I, Rineka Cipta, Jakarta.*

Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rasyid, R. (2000). *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah. LP3ES. Jakarta.*

Sedermayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Silvia Sukirman. (2004). *Tuntunan Belajar di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Pelangi Cendekia.

Sinambela, dkk.(2010). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.

Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Syafiie, I. K., Rasjidi, L., & Gunarsa, A. (2001). *Pengantar ilmu pemerintahan*. Refika

Aditama.

Sugiyono, P. D. (2008). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Bandung (ID):*

Alfabeta.

Thoha, M. (2001). Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku. *Jakarta:*

Raja Grafindo Persada.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol

Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cedeikia.

Maulidia, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Bandung

Dokumentasi:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Bupati Nomor 13 tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan

Perizinan dan Non Perizinan PATEN dilaksanakan di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2012

PP No. 96 Tahun 2012 Ruang Lingkup Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep//M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

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

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

Jurnal:

Andika, W. A., Utoyo, B., & Sulistio, E. B. (2021). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat untuk Pembangunan Desa (Studi Gedung Wani Kecamatan Marga Tiga Kabupaten Lampung Timur). *Jurnal Administrativa*, 3(2), 213-229.

Devie, S. N. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo.

Dwi, I. A. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo

Dilando, A. D. Evaluation Of District Integrated Administration Service In Rumbai Pesisir

Lutfia, L. (2021). Peranan Badan Usaha Milik Desa Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa Di Kampung Jatibaru Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak

Nur, D. M. (2020). Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Muara Jawa.

Rezky, D. (2021) Resiliensi Barisan Sukarelawan Kebakaran dalam Penanggulangan Kebakaran di Kota Pekanbaru.

Savitri, R. (2015) Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak (Studi Kasus Pelayanan Non Perizinan).

Wasistiono, Sadu, Ismail Nurdin & M. Fahrurozi. 2009. Perkembangan Organisasi
Kecamatan Dari Masa Ke Masa. Bandung: Fokusmedia.

Yusri Munaf, Ranggi Ade Febrian & Rizky Setiawan S. 2018. Penerapan Good Governance
Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan
Pertanahan)

