

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (1) menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang. Bahwa dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintahan Daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang. Pada tanggal 1 Januari 2001 yang lalu, Pemerintah Republik Indonesia secara resmi telah menyatakan dimulainya pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 yang kemudian terakhir diubah dengan Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Maka penyelenggaraan otonomi daerah yang sesuai dengan Undang-Undang tersebut dalam substansinya juga mengalami perubahan, namun pada esensinya tetap menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan Pemerintah Pusat. Pelaksanaan otonomi daerah memberikan

kesempatan dan keleluasaan kepada Pemerintah Daerah untuk melakukan perubahan mendasar dengan lebih mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, sehingga peran pemerintah sebagai pelayanan publik semakin terasa, serta keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dapat ditingkatkan.

Implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial menyangkut kedudukan tugas pokok dan fungsi Kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah berubah menjadi perangkat daerah. Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagaimana diatur dalam Pasal 209 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dimana kedudukan Kecamatan setara dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya seperti Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, dan Badan sebagai unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 221 ayat (1) bahwa daerah Kabupaten/Kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat. Melihat posisinya yang berada di antara Desa/Kelurahan dan Kabupaten/Kota, kecamatan memiliki potensi yang

besar untuk dapat dikembangkan menjadi unit pelayanan yang lebih efektif. Salah satu peluang yang tersedia untuk melayani masyarakat dengan lebih baik adalah melakukan reformasi pelayanan di tingkat kecamatan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi di Indonesia, terkait erat dengan perkembangan Pada awal Orde Baru, Negara Indonesia diposisikan sebagai “pusat” segala pelayanan publik. Seluruh bentuk pelayanan publik dikendalikan secara ketat oleh pemerintah yang sentralistik ketika itu. Dalam paradigma pelayanan publik, inilah yang disebut dengan *old public administration* yang dicirikan pada ketaatan menjalankan aturan, serta hubungan hirarkis antara pemerintah dan masyarakat. Posisi pemerintah sangat dominan saat itu. Seiring arah reformasi, pelayanan pemerintah dituntut lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (masyarakat dan dunia usaha). Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi dan perbaikan terhadap pelayanan. Inilah yang disebut *new public management* yang berciri kewenangan pada petugas pelayanan dan pelanggan. menekankan pada pelayanan yang “menyentuh hati” dan perombakan visi dan misi pelayanan. Peran pemerintah adalah pengarah untuk mengendalikan kekuatan pasar (*steering*). Kemudian terakhir berkembang menjadi *new public service* yang memosisikan warga masyarakat sebagai pemilik saham (*shareholder*), sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peran pemerintah adalah pelayanan sekaligus perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) yang terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5 disebutkan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat:

- a. Substantif;
- b. Administratif; dan
- c. Teknis.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 6 ayat (1), (2), dan (3) dijelaskan bahwa:

- (1) Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat
- (2) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Bidang perizinan; dan
  - b. Bidang non perizinan.
- (3) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

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

Berbagai kebijakan diatas pada dasarnya menekankan pada pentingnya penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan sebagai kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan secara optimal. Apalagi mengingat posisi kecamatan sebagai garda terdepan dari pemerintah Kabupaten/Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan ini dapat dilakukan dengan memberikan wewenang yang lebih

besar kepada kecamatan untuk menyelenggarakan PATEN. Hal mendasar terkait dengan PATEN, maka diperlukan pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat, disebutkan pada Pasal 2 ayat (2) bahwa Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

- a. Perizinan;
- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penetapan; dan
- h. Penyelenggaraan.

Untuk itu berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah, maka akan dijadikan dasar bagi setiap kecamatan di Kota Pekanbaru untuk menyelenggarakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan pelayanan administrasi yang telah memindahkan pelayanan administrasi

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

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

1. Pemberian rekomendasi izin gangguan (HO);
2. Pemberian rekomendasi pendirian tower;
3. Pemberian rekomendasi izin Pendirian Klinik;
4. Pemberian rekomendasi proposal;
5. Pemberian rekomendasi izin penelitian;
6. Pemberian rekomendasi izin pendaftaran lembaga swadaya masyarakat;
7. Pemberian rekomendasi izin ppondokan atau rumah kos;
8. Pemberian rekomendasi izin pendirian sarana ibadah dan sosial;
9. Pemberian rekomendasi izin lokasi depot air minum isi ulang;
10. Pemberian rekomenadsi izin lokasi pengelolaan air bawah tanah.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat salah satu yang menjadi kewenangan Pemerintah Kecamatan Rumbai adalah kewenangan dalam pemberian rekomendasi izin pemondokan atau usaha kos. Kebijakan ini sekaligus sebagai upaya untuk mendekatkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian Pemerintah Kecamatan Rumbai mempunyai kewenangan untuk pemberian rekomenasi izin pemondokan atau rumah kos bagi masyarakat sebagai pelaku usaha.

Kecamatan Rumbai merupakan salah satu Kecamatan di Kota Pekanbaru. Kecamatan Rumbai terdiri dari 5 (lima) kelurahan yaitu Kelurahan Rumbai Bukit, Kelurahan Umban Sari, Kelurahan Muara Fajar, Kelurahan Sri Meranti dan Kelurahan Palas. Kecamatan Rumbai merupakan wilayah yang strategi bagi berdiri beberapa perguruan tinggi saat ini, adapun perguruan tinggi tersebut diantaranya Universitas Lancang Kuning (UNILAK), Politeknik Caltex Riau (PCR), Fakultas Pejaskes Universitas Riau (UR) dan beberapa perguruan tinggi lainnya yang berada di kawasan Rumbai. Kondisi inilah yang menjadikan peluang bagi warga masyarakat untuk membangun atau mengelola usaha pemondokan atau rumah kos. Dapat dilihat jumlah penduduk se-Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Bulan September 2016

KELURAHAN	LAKI – LAKI	PEREMPUAN
Muara Fajar	6427	5760
Rumbai Bukit	4426	4319
Sri Meranti	10195	10522
Umban Sari	7106	7017
Palas	5991	5291
<b>Jumlah</b>	<b>34145</b>	<b>32909</b>
<b>Jumlah Penduduk Se-Kecamatan</b>		<b>67054 Jiwa</b>

Sumber : Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, 2016.

Seiring dengan perjalanan waktu dari tahun-ketahun ternyata banyaknya mahasiswa dari berbagai daerah di Provinsi Riau, bahkan luar Provinsi yang datang ke Riau untuk menuntut ilmu di beberapa perguruan tinggi yang berada di kawasan Rumbai. Ini merupakan suatu peluang usaha bagi setiap masyarakat untuk membangun usaha rumah kos disekitar kawasan perguruan tinggi (kampus). Kalau kita lihat memang saat ini banyak perumahan untuk kos-kosan yang dibangun di sekitar kawasan kampus di Kecamatan Rumbai, yang sebagian besar perumahan ini dijadikan usaha pemondokan atau rumah kos bagi para mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi di kawasan rumbai. Dalam perkembangannya ternyata banyak rumah kos yang ditempati mahasiswa tersebut belum memperoleh izin pemondokan atau rumah kos. Padahal ketika masyarakat sudah memiliki usaha rumah kos, masyarakat tersebut wajib meminta rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos

di kecamatan setelah itu baru dilanjutkan ke Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru untuk mendapatkan izin. Namun sayangnya kebijakan yang tidak terlalu umum tersebut disebabkan oleh terkendalanya sosialisasi dan informasi yang disampaikan pemerintah kecamatan kepada masyarakat sebagai pemilik usaha rumah kos belum berjalan secara optimal. Sehingga berdampak terhadap penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak berjalan secara efektif khususnya dalam pengurusan rekomendasi izin usaha ppondokan atau rumah kos.

Memiliki izin usaha ppondokan atau rumah kos bagi masyarakat sangat penting, namun terkadang tidak sedikit dari masyarakat yang enggan untuk mengurus izin usahanya, hal ini disebabkan oleh pikiran masyarakat mengurus izin usaha hanya menghabiskan dana saja. Padahal jika masyarakat mengurus izin usahanya di kecamatan mempunyai beberapa manfaat bagi mereka. *Pertama*, sebagai sarana perlindungan hukum, dimana dengan memiliki izin maka usahanya akan tercatat secara legal oleh pemerintah kecamatan sehingga dapat terhindar dari tindakan penertiban oleh satuan polisi pamongpraja. *Kedua*, sebagai syarat dalam kegiatannya yang sifatnya menunjang perkembangan usaha, dimana dapat meningkatkan usaha yang dimiliki dan tidak terlepas dari tambahan pinjaman bagi yang membutuhkan suntikan modal dari perbankan. *Ketiga*, sebagai saran promosi dan meningkatkan kredibilitas usaha, dimana dengan mengurus izin usaha dan mencatatkannya di instansi-instansi pemerintah maka membuka peluang untuk mempromosikan secara terbuka dan juga semakin terpecaya karena sudah terbukti

secara formal, sehingga bagi mahasiswa tidak perlu ragu untuk menempati tempat pemondokan.

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

Sebagai kecamatan yang menyelenggarakan PATEN kini Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru mempunyai rincian tugas pada masing-masing pelayanan termasuk tugas pelayanan yang membidangi non perizinan salah satunya dalam pengurusan rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos. Adapun rinciannya Petugas meja/loket yang membidangi non perizinan adalah sebagai berikut:

- 1) Menerima pendaftaran permohonan bidang non perizinan.
- 2) Mencatat nomor pendaftaran berkas dan memberikan resi pendaftaran kepada pemohon.
- 3) Memeriksa kelengkapan persyaratan.
- 4) Mengembalikan berkas yang tidak lengkap kepada pemohon.
- 5) Meneruskan berkas lengkap kepada Kepala Seksi terkait.

- 6) Menginformasikan jadwal verifikasi kepada pemohon (bila diperlukan verifikasi lapangan).

Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tahun 2016

No.	PENUGASAN DALAM PELAYANAN	Jumlah
1.	Koordinator	1
2.	Koordinator Pelayanan	1
3.	Penanggung Jawab Urusan PMK	1
4.	Penanggung Jawab Urusan Pemerintahan	1
5.	Penanggung Jawab Urusan KESRA	1
6.	Penanggung Jawab Urusan TRANTIB	1
7.	Penanggung Jawab Urusan Keuangan	1
8.	Penanggung Jawab Urusan Kepegawaian dan Aset	1
9.	Penanggung Jawab Urusan Program	1
10.	Petugas Pelayanan	6
11.	Operator	2
<b>Jumlah Pegawai</b>		<b>17</b>

Sumber : Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, 2016.

Selain itu Kecamatan Rumbai dalam menyelenggarakan PATEN juga mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas pada setiap jenis-jenis pelayanan yang diberikan, seperti pelayanan rekomendasi pemondokan atau rumah kos pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Rekomendasi Pemandokan atau Rumah Kos pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.

Jenis Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya
1	2	3	4	5
Pemberian rekomendasi izin pemandokan atau rumah kos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan izin pemandokan atau rumah kos</li> <li>2. Fotocopy KTP pemilik/pemohon</li> <li>3. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li> <li>4. Fotocopy pelusan PBB terakhir</li> <li>5. Surat pernyataan persetujuan warga sekitar</li> <li>6. Rekomendasi RT, RW, dan Lurah</li> </ol>	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan kemudian menyerahkannya kepada petugas meja/loket pelayanan.	60 (enam puluh) menit atau Maksimal 1 (satu) hari kerja	Gartis

Sumber : Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, 2016.

Berdasarkan penjelasan diatas, sudah tertulis secara jelas standar prosedur pelayanan dikantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Namun, kenyataan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, dan dibuktikan sampai saat ini masih banyak masyarakat atau warga yang ingin mengurus rekomendasi izin pemandokan atau rumah kos di Kantor Kecamatan yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Tidak hanya itu menurut peneliti belum terselenggaranya secara berkualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai, dengan munculnya berbagai keluhan dari warga masyarakat mengenai lambannya pelayanan, ketidak jelasan prosedur, dan rendahnya moral

petugas yang ditandai oleh adanya pungutan liar sehingga mengakibatkan warga enggan berurusan dengan pemerintah kecamatan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan makan ditemukan beberapa fenomena sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan dari pegawai/petugas pelayanan seperti memberikan sapaan dan senyuman kepada pengguna layanan yang masih kurang, serta belum adanya kepedulian dari petugas ketika melihat masyarakat yang kebingungan untuk berurusan di kantor kecamatan.
2. Administrasi pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rumbai dalam pengurusan rekomendasi izin ppondokan atau rumah kos terkesan lambat, sehingga membuat masyarakat kesulitan untuk memperoleh kemudahan dalam pengurusan rekomendasi izin ppondokan/rumah kos.
3. Untuk waktu penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya dalam pemberian rekomendasi izin ppondokan/rumah kos dengan waktu tunggu pemohon dan proses penyelesaian masih terlalu lama selama 2 (dua) hari padahal dalam SOP di katakan hanya proses penyelesaian hanya 60 (enam puluh) menit atau maksimal 1 (satu) hari kerja.
4. Kualitas dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Rumbai yang terkait erat kelengkapan sarana dan prasarana serta ruang tunggu yang nyaman belum memadai, dilihat dari tempat duduk yang

kurang, terbatasnya meja untuk mengisi formulir, dan pendingin ruangan seperti kipas angin yang belum ada.

5. Berdasarkan informasi yang beredar dimasyarakat bahwa masih adanya petugas/pegawai yang minta biaya dalam pengurusan rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos kepada masyarakat, padahal biayanya gratis.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penilitan dengan judul Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemondokan atau Rumah Kos).

### **1.2 Rumusan Masalah**

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

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap konsep yang dibahas dalam penelitian ini, berikut penulis membatasi masalah pada Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemondokan atau Rumah Kos).

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos).
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos).

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

- a. Secara Teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu pemerintahan.
- b. Secara Praktis, menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru yaitu dalam Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos.
- c. Secara Akademis, dapat menjadikan bahan referensi dan juga dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya dimasa yang mendatang.