

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

---

EVALUASI PELAKSANAAN PERATURAN BUPATI SIAK NOMOR 42  
TAHUN 2011 TENTANG PELIMPAHAN SEBAGIAN KEWENANGAN  
BUPATI KEPADA CAMAT UNTUK MELAKSANAKAN URUSAN  
PEMERINTAHAN DAERAH  
(STUDI NON PERIZINAN PATEN DI KECAMATAN LUBUK DALAM)

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*

**Rina Ruhaedin**

**NPM : 147110034**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2019**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Rina Ruhaedin  
NPM : 147110034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Hari/Tanggal Ujian : Kamis / 07 Februari 2019  
Judul UP : Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 20 Februari 2019

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Evi Zubaidah, S. Sos., I. MPA

Turut Menyetujui  
Program Studi Administrasi Publik  
Ketua

Hendry Andry, S. Sos., M. Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 45/UIR-FS/KPTS/2019**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/L/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: <b>Rina Ruhaedin</b>
N P M	: 147110034
Program Studi	: Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak No 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepala Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah ( Studi Non Perizinan PATEN Di Kecamatan Lubuk Dalam ).

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. La Ode Syarfan.,SE.,M.Si        | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Erna Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si   | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. H. Moris Adidi Yogja.,M.Si  | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4. Evi Zubaidah.,S.Sos.,I.,M.PA    | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 5. Rosmita.,S.Sos.,M.Si            | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 6. Made Devi Wedayanti.,S.AP.,M.PA | Sebagai Notulen                      |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 07 Februari 2019  
An. Dekan,

**H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Rina Ruhaedin  
NPM : 147110034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Hari/Tanggal Ujian : Kamis / 07 Februari 2019  
Judul UP : Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)

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

Pekanbaru, 20 Februari 2019

Ketua

  
La Ode Syarfan, SE., M.Si

Sekretaris

  
Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si  
Anggota

  
Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si  
Anggota

  
Evi Zubaidah, S.Sos. I., M.PA

Mengetahui  
Wakil dekan I

  
H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rina Ruhaedin  
NPM : 147110034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Hari/Tanggal Ujian : Kamis / 07 Februari 2019  
Judul UP : Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah

Pekanbaru, 20 Februari 2019  
An. Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris

  
La Ode Syarfan, SE., M.Si

  
Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Turut Mengetahui,

Wakil Dekan I

Prodi Ilmu Admistrasi Publik

  
H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

  
Hendry Andry, S.Sos., M.Si

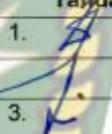
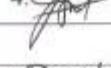
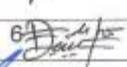
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 46/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 06 Februari 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 07 Februari 2019 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

**N a m a** : Rina Ruhaedin  
**NPM** : 147110034  
**Program Studi** : Administrasi Publik  
**Jenjang Pendidikan** : Strata Satu (S.1)  
**Judul Skripsi** : "Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak No 42 Th 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah ( Studi Non Perizinan PATEN di Kecamatan Lubuk Dalam )."  
**Nilai Ujian** : Angka : " 80,75 " ; Huruf : " A - "  
**Keputusan Hasil Ujian** : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
**Tim Penguji** :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	La Ode Syarfan, SE., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Emma Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. H. Moris Adidi Yoga, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Evi Zubaidah, S.Sos. I., M.PA.	Anggota	4. 
5.	Rosmita, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Made Devi Wedayanti, S.AP., M.PA	Notulen	6. 

Pekanbaru, 07 Februari 2019  
An. Dekan,

**H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid Akademik

## PERSEMBAHAN

" Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari suatu ilmu. Niscaya Allah memudahkannya ke jalan menuju surga". ( HR. Turmudzi )

Karya ilmiah yang kutulis dalam bentuk naskah skripsi yang sederhana ini, ku persembahkan sebagai tanda bakti dan ucapan terima kasihku kepada Ayahanda H. Ruhaedin, dan Ibunda Hj. Titin. serta Calon Imam Inshaallah Oky Riski.

Dan Teman-Teman Seperjuangan Fitri Ari Santi.,S.kep, Indah Purnama Sari.,S.Ap, Eka Aditia.,S.Ap, Aulia Fatra HR.,S.Ap, Meitisa Nuraini.,S.Ap. Dan yang tidak bisa diucapkan satu persatu. Serta teman-teman seangkatan maupun tidak seangkatan.

Terimakasih atas bantuan yang telah di berikan semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal baik beliau dan membalasnya dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Amin...

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat yang di berikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: “Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) “ tanpa halangan suatu apapun.

Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca. Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M. C. L. Selaku Rektor Universitas islam riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu sosial & Ilmu politik UIR.
2. Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S. Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Sekaligus Pembimbing I, yang telah banyak memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini dan semoga ditangan Bapak lahir kader-kader yang bermanfaat bagi bangsa dan negara

3. Bapak Hendry Andry, S. Sos., M. Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik, yang telah banyak memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini..
4. Ibu Evi Zubaidah, S. Sos., I. MPA selaku pembimbing II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahan demi kesempurnaan Skripsi ini.
5. Terimakasih kepada Seluruh Dosen Administrasi Publik Baik yang pernah menjadi pengajar dan pendidik serta seluruh Dosen yang ada di Fisipol yang telah mendidik dan mengajarkan saya dari yang tidak tau menjadi tau.
6. Terimakasih kepada seluruh karyawan-karyawati Tata Usaha Fisipol yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dari awal kuliah hingga selesai.
7. Terimakasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa, serta tidak pernah lelah untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya menjadi lebih baik.
8. Terimakasih kepada Oky Riski yang selalu memberikan motivasi, semangat dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Kasubag Kepegawaian dan Keuangan M.Jauhari.,SE, yang telah banyak membantu dan Teman-teman seperjuangan Indah Purnama Sari, Aulia Fatra HR.,S.AP, Shitta Wijaya Putri,.S.,AP, Eka Rahmadani yang banyak meluangkan waktu bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis memohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin...

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, 20 Februari 2019

Penulis



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	18
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>19</b>
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Konsep Administrasi .....	19
2. Konsep Organisasi.....	21
3. Konsep Manajemen.....	23
4. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	25

5. Konsep Kebijakan .....	29
6. Konsep Evaluasi .....	29
7. Konsep Evaluasi Kebijakan.....	30
8. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik .....	31
B. Kerangka Pikir .....	34
C. Hipotesis .....	36
D. Konsep Operasional .....	36
E. Operasionalisasi Variabel .....	38
F. Teknik Pengukuran .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Tipe Penelitian .....	44
B. Lokasi Penelitian .....	44
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Teknik Penarikan Sampel.....	45
E. Jenis dan Sumber Data.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisa Data.....	37
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	38
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	48
<b>BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Siak .....	51
B. Gambaran Umum Kecamatan Lubuk Dalam .....	53
C. Tugas dan Fungsi Kepegawaian Kantor Camat .....	55
D. Struktur Organisasi .....	58
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Identitas Responden .....	59
1. Umur Responden .....	59
2. Pendidikan Responden .....	60

3. Jenis Kelamin Responden .....	62
B. .Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) .....	64
1. Efektivitas .....	65
2. Efisiensi .....	70
3. Kecukupan .....	75
4. Pemerataan .....	80
5. Responsivitas .....	85
6. Ketepatan .....	89
C. .Hambatan – Hambatan Mengenai Evaluasi Pelaksanaan .....	95
<b>BAB VI. PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A. .Kesimpulan .....	97
B. .Saran .....	98
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1.	Standar Pelayanan Non Perizinan Paten Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.....	12
I.2.	Pelayanan Non Perizinan Paten di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.....	15
II.1.	Tabel Operasionalisasi Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten di Kecamatan Lubuk Dalam).....	38
III.1.	Jumlah Populasi dan Sampel Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam). ....	45
III.2.	Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam).....	48
V.1.	Identitas Responden ( Pegawai ) Berdasarkan Tingkat Umur.....	59
V.2.	Identitas Responden (Masyarakat) Berdasarkan Tingkat Umur.....	60
V.3.	Identitas Responden (Pegawai) Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
V.4.	Identitas Responden (Masyarakat) Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
V.5.	Identitas Responden (Pegawai) Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
V.6.	Identitas Responden (Masyarakat) Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63

V.7. Distribusi Tanggapan Responden ( Pegawai ) kecamatan tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	66
V.8. Analisis Distribusi Jawaban Responden (Pegawai) kecamatan tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	67
V.9. Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	68
V.10. Analisis Distribusi Jawaban Responden (Masyarakat) tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	69
V.11. Distribusi Jawaban Responden (pegawai) Kecamatan tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten.....	71
V.12. Analisis Distribusi Jawaban Responden (Pegawai) tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.....	72
V.13. Distribusi Jawaban Responden (Masyarakat) tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	73
V.14. Analisis Distribusi Jawaban Responden (Masyarakat) tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.....	75
V.15. Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	76
V.16. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	77
V.17. Distribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	78

V.18. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	79
V.19. Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan Penelitian tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	81
V.20. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) kecamatan tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	81
V.21. Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	83
V.22. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	83
V.23. Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	85
V.24. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	86
V.25. Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	87
V.26. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	88
V.27. Distribusi Tanggapan Responden ( Pegawai ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	90
V.28. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Pegawai ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	90

V.29. Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	91
V.30. Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	92
V.31. Rekapitulasi Tanggapan Responden Camat Terhadap Proses Pelayanan Publik DiKantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak, Mengenai Pengurusan Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu .....	94



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1	Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) ..... 35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Wawancara Untuk Camat Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.....	102
2. Daftar kuisisioner Untuk Pegawai Kantor Camat kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak .....	105
3. Daftar kuisisioner Untuk Masyarakat kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.....	113
4. Photo Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) .....	121
5. SK Dekan Fisipol UIR Nomor: 115 / UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa.....	126
6. Rekomendasi Pemerintah Provinsi Riau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Nomor: 503/DPMPPTSP/Non Izin-Riset/ 8873 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi .....	127
7. Rekomendasi Pemerintah Kabupaten Siak Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor: 070/Kesbangpol/174 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi .....	128
8. Rekomendasi Pemerintah Kabupaten Siak Kecamatan Lubuk Dalam Nomor: 071/Kec.LD-Umum/003 .....	129
9. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi .....	130
10. Surat Keterangan Jurnal Online Mahasiswa .....	131

## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Ruhaedin  
NPM : 147110034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)

Atas Naskah yang didaftarkan pada Ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

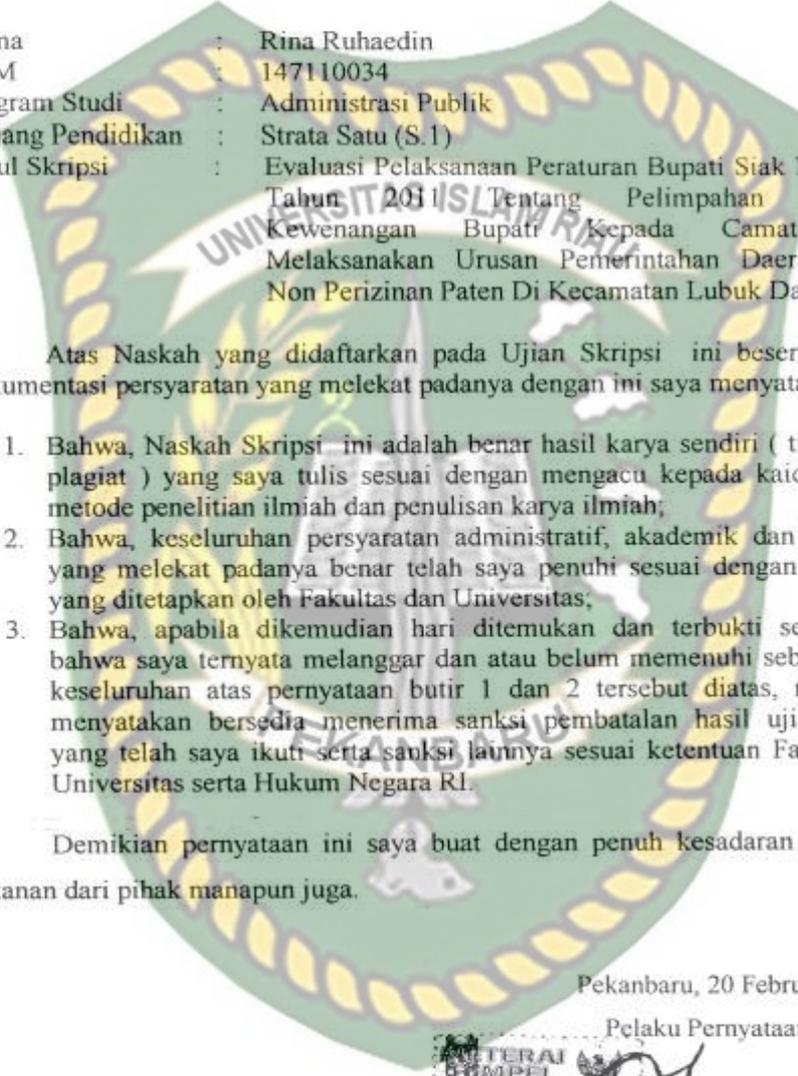
1. Bahwa, Naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri ( tidak karya plagiat ) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah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

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

Pekanbaru, 20 Februari 2019

Pelaku Pernyataan

  
Rina Ruhaedin



**EVALUASI PELAKSANAAN PERATURAN BUPATI SIAK NOMOR 42  
TAHUN 2011 TENTANG PELIMPAHAN SEBAGIAN KEWENANGAN  
BUPATI KEPADA CAMAT UNTUK MELAKSANAKAN URUSAN  
PEMERINTAHAN DAERAH  
(STUDI NON PERIZINAN PATEN DI KECAMATAN LUBUK DALAM)**

**ABSTRAK**

**RINA RUHAEDIN**

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Non Perizinan

Evaluasi adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai. Sementara itu keberadaan evaluasi adalah sesuatu yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dapat dicapai ketika suatu kebijakan itu dilaksanakan. Supaya lebih baik, kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh Negara khususnya pemerintah sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan Negara yang bersangkutan, pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan secara optimal kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta. Adapun yang di Evaluasi adalah Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah (studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam). Ada 6 indikator untuk mengukur penilaian tersebut yaitu Efektivitas kategori Baik, Efisiensi kategori Baik, Pemerataan kategori Baik, Kecukupan kategori Baik, Responsivitas kategori Cukup Baik, dan Ketepatan kategori Baik, dengan lokasi penelitian di Kecamatan Lubuk Dalam, dengan tipe Penelitian yaitu deskriptif secara kuantitatif, maka peneliti memperoleh hasil penelitian Baik.

**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF REGULATION OF SIAK  
NUMBER 42 OF 2011 REGULATION ON CONSTRUCTION AS A  
AUTHORITY OF THE REGULATION TO THE MASSAGE TO IMPLEMENT  
THE REGIONAL GOVERNMENT AFFAIRS  
(NON STUDY OF PATENT LICENSING IN LUBUK DALAM DISTRICT)**

**ABSTRACT**

**RINA RUHAEDIN**

*Keywords: Evaluation, Service, Non-Licensing*

*Evaluation is the process of measuring and comparing the results of work which in fact is achieved with the results that should be achieved. Meanwhile the existence of evaluation is something very important to know the extent to which success can be achieved when a policy is implemented. To be better, public policy is a decision made by the State, especially the government, as a strategy to realize the objectives of the country concerned, service is a process of activities of a person or group of people to provide optimal assistance to other parties who require both requested and unsolicited. The evaluation was the Implementation of the Siak Regent Regulation Number 42 of 2011 concerning the Delegation of Part of the Regents' Authority to the Sub-District Head to Implement Local Government Affairs (Non-Patent Licensing Study in Lubuk Dalam District). there are 6 indicators to measure the assessment namely the Effectiveness of the good category, efficiency of the good category, equity of the good category, adequacy of the good category, responsiveness of the category is quite good, and the accuracy of the category is good. With the research location in Lubuk Dalam Subdistrict, with the type of research that is descriptive quantitatively, the research obtained the results of the study well.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Administrasi dimaknai sebagai pola pemikiran dan rangkaian kegiatan untuk pencapaian suatu hasil tertentu dengan profesional sesuai tuntutan kegiatan yang harus dilakukan, sehingga hasil yang diinginkan terwujud. Baiknya suatu pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi dilihat dari tertib administrasinya, Administrasi berfungsi untuk menemukan pembagian kerja dalam bermacam-macam karakteristik manusia yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Suatu organisasi akan berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai tujuan jika didukung dengan berbagai potensi, dan juga pengelolaan sumberdaya-sumberdaya organisasi secara benar.

Sebuah organisasi merupakan sebuah wadah bagi orang-orang didalamnya untuk mencapai tujuan dengan segala sesuatu sumberdayanya yang bersifat terbatas, untuk itu sangat diperlukan kegiatan manajerial untuk mengatur sumberdaya-sumberdaya yang terbatas tersebut dan bagaimana tujuan-tujuan organisasi tersebut bisa tercapai.

Menurut Stoner manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan ( Zulkifli dan Yogia, 2014:17).

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2011 : 4).

Menurut Zulkifli (2005 : 190) pemimpin ditinjau dari pendekatan studi administrasi adalah “sebagai seorang personil yang karena keunggulan, prestasi dan tingkat pengabdian yang melalui sistem proses tertentu dipercayakan dan diangkat oleh pejabat berwenang pada suatu jabatan struktural dalam suatu struktur organisasi tertentu”.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2011 : 4).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pada Pasal 2 ayat 1 NKRI dibagi atas beberapa Provinsi, dan Provinsi dibagi atas beberapa Kabupaten/Kota selanjutnya pada ayat 2 menjelaskan bahwasannya Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dan Kecamatan terdiri dari beberapa Desa/Kelurahan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika kompeten pelayanan terjadi maka hampir di pastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2003 Tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pelaksanaan peraturan Undang-Undang.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi Daerah, Daerah di tuntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berotonomi Daerah saat ini adalah Desa Atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung.

Dalam Pasal 221 ayat 1 pada Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dikatakan Daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Selanjutnya pasal 224 ayat 1 menegaskan bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala Kecamatan yang disebut Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali Kota melalui sekretaris Daerah.

Pemerintah Kabupaten yang dalam hal ini di pimpin oleh seorang Bupati memiliki kewenangan untuk mengadakan suatu program dan kegiatan untuk masyarakat yang berada di daerah. Program tersebut tentu saja tidak terlepas dari

tujuan utama di adakannya otonomi daerah yaitu untuk dapat mewujudkan kesejahteraan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat yang ada di daerah.

Dalam Undang-undang nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Camat selain menerima kewenangan yang bersifat *atributif* (kewenangan yang melekat pada camat) juga memiliki kewenangan yang bersifat *delegatif* (kewenangan yang diserahkan Bupati kepada Camat).

Kabupaten Siak merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Riau yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999. Sehubungan dengan menjalankan kewenangan *delegatif* pemerintah Kabupaten Siak melalui Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah, tidak lain dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada pasal 2 ayat 2 di sebutkan bahwasannya Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan otonomi daerah yang salah satunya point (a) yaitu Perizinan. Adapun urusan Pelayanan perizinan yang diatur dalam Perbup ini terdapat pada pasal 10 yang mana mengatur tentang pelimpahan kewenangan dari Bupati Kepada Camat dalam aspek perizinan berjumlah 74 jenis urusan perizinan kemudian untuk jenis Non perizinan atau yang bersifat rekomendasi diatur pada pasal 11 yang berjumlah 25 jenis urusan Non Perizinan.

Penulis dalam hal ini memfokuskan pada Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam), disini penulis melihat peraturan-peraturan dari peraturan Bupati siak yang tentang pelimpahan kewenangan dari

Bupati kepada Camat yaitu terdata pada tahun 2011, jika dilihat dari lamanya peraturan tersebut maka sudah layak untuk di Evaluasi karena dari 2011 dan sudah banyak yang diimplementasikan, oleh sebab itu penulis ingin menilai dengan melakukan evaluasi supaya menjadi standar untuk kedepannya dalam mengimplementasi kebijakan berikutnya.

Adapun dari sisi pelayanan perizinan yang dilakukan maka disini pelimpahan kewenangan dari Bupati dilaksanakan oleh Camat, maka yang melaksanakannya adalah camat sebagai delegasi dari Bupati, dengan waktunya dari 2011 hingga di berlakukannya peraturan Bupati tersebut. Oleh sebab itu penulis ingin melihat hasil dari pelayanan non perizinan tersebut agar lebih di mengerti oleh masyarakat.

Selanjutnya masih dalam mendekati pelayanan kepada masyarakat maka Pemerintah Kabupaten Siak Menganangkan sebuah program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ditujukasn untuk memberikan jaminan kepastian sebagai penerimaan pelayanan serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Program ini diharapkan mampu mendorong terciptanya pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih cepat, tepat waktu, mudah dan transparan serta dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang lebih berkualitas.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tanggal 15 januari 2010. Peraturan mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintahan daerah dalam hal ini Bupati atau Walikota berkesempatan untuk mengoptimalisasikan peran Kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten/Kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis.

Salah satu hal yang membuat PATEN berbeda dengan pelayanan administrasi lain seperti pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Kecamatan yang melaksanakan PATEN dapat berperan sebagai simpul pelayanan atau pemangkas birokrasi bagi badan atau kantor PTSP Kabupaten/Kota. 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 PTSP Kabupaten/Kota kemudian dikirim kembali ke Kecamatan dan masyarakat hanya perlu mengambil dokumen tersebut di Kecamatan.

Pelaksanaan PATEN diawali dengan kajian termasuk kewenangan yang dilimpahkan kepada kecamatan, melalui cara melimpahkan kewenangan kepada

kecamatan dan memberikan pelayanan satu pintu bagi masyarakat dan dunia usaha. Sebagai perpanjangan tangan Pemerintah, kecamatan memiliki fungsi dan peran strategis yang menyinergikan program pemerintah. Camat dituntut untuk mewujudkan pelayanan prima dan menetapkan standar operasional Prosedur (SOP). Peningkatan dan kualitas pelayanan semakin hari harus semakin baik. Sebab, Pelayanan adalah tugas pemerintah pegawai tentu harus memahami betul tugas dan fungsinya terhadap pelayanan publik.

Kebijakan PATEN ini merupakan kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan mulai dari permohonan hingga terbit dokumen, yang mencakup bidang perizinan dan non-perizinan. Selanjutnya, Kecamatan diharapkan mampu mewujudkan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan terpadu kabupaten. Dengan itu, maka terjadi hubungan yang saling besinergi antara kecamatan dengan badan/kantor terpadu, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui peraturan ini, peran dan fungsi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di harapkan akan optimal dimasa yang akan datang.

Selain itu, dalam PATEN, masyarakat yang akan 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 meja pelayanan, kemudian menunggu sejenak diruang tunggu yang telah disediakan kemudian akan dipanggil kembali apabila berkas atau dokumen yang telah selesai diproses.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota bagi Kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui Kecamatan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi peningkatan investasi, peningkatan akuntabilitas pelayanan publik serta tertib administrasi perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah.

Kebijakan PATEN di Kabupaten Siak mulai berlaku pertama kali pada tanggal 16 Januari 2012. Pemerintah Kabupaten Siak menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Provinsi Riau. Keterlibatan Kabupaten Siak dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) didalam organisasi pemerintahan di Kabupaten Siak. Keterlibatan Kabupaten Siak untuk melaksanakan PATEN ini merupakan bagian dari visi dan misi Kabupaten Siak yang ingin mewujudkan pelayanan publik di Provinsi Riau.

Dalam pelaksanaan program PATEN ini, pada dasarnya memiliki tujuan dan sasaran dalam penyelenggaraan yang sama tertuang dalam Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada

Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah, yang mana tujuan penyelenggaraan Standar Pelayanan pada pasal 3 yaitu :

- a) Memberikan kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan
- b) Mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas

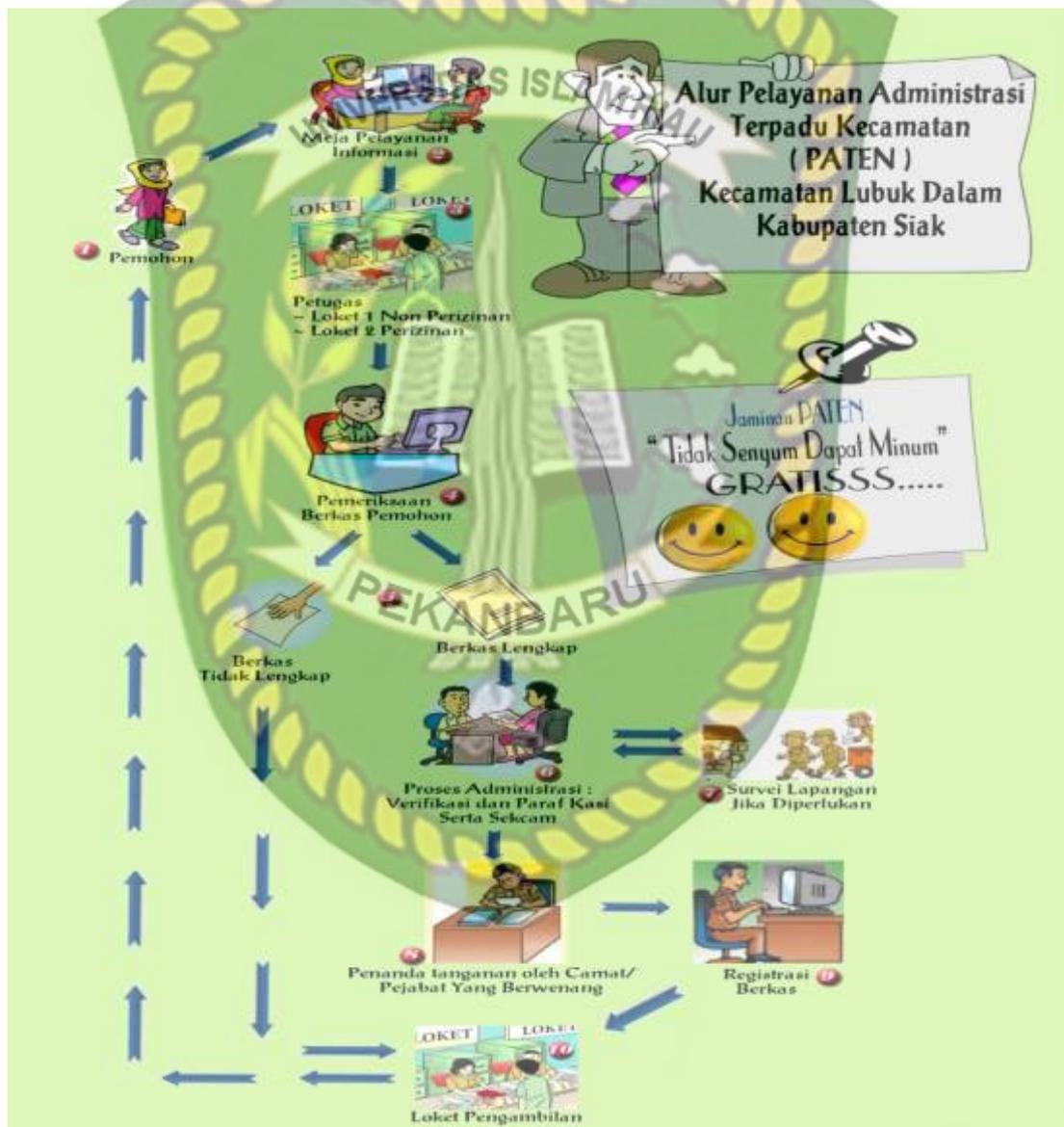
Adapun sasaran penyelenggaraan standart pelayanan ini pada pasal 4 yaitu :

- a) Terwujudnya pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu.
- b) Meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan

Ditetapkannya Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah dijadikan dasar oleh Kecamatan yang ada di Kabupaten Siak untuk melaksanakan PATEN ini dengan sebaik-baiknya. Dengan disahkannya peraturan ini menjadikan Camat memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin sesuai dengan tupoksi dan besarnya usaha. Dan juga dengan pemberian pelimpahan kewenangan ini diharapkan dapat memperpendek rentang kendali dan pendelegasian wewenang di Kecamatan sehingga hal ini dapat memudahkan masyarakat yang ingin mengurus permohonan izin skala kecil dan yang tidak memerlukan kajian teknis.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan, Pemerintah Kabupaten Siak melakukan beberapa program terobosan, salah satu terobosan ini adalah dengan di gulirkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program ini disamping untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan juga di maksudkan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Sebelum melakukan Pelayanan tentunya ada beberapa uraian tugas yang harus dipahami diatur dengan Peraturan Bupati Siak Nomor 5 Tahun 2012 tentang uraian tugas pelaksana PATEN di Kabupaten Siak dimana sesuai pasal 1 ayat 10 PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen. Adapun Standar Operasional Prosedur ( SOP ) PATEN di kecamatan lubuk dalam yaitu :



Adapun pelaksana teknis PATEN meliputi :

- a. Petugas Informasi
- b. Petugas Loker/Penerima Berkas

- c. Petugas Operator Komputer
- d. Petugas Pemegang Khas
- e. Petugas lain sesuai kebutuhan

Untuk kelancaran Pelayanan kepada masyarakat perlu adanya standar Pelayanan PATEN di Kecamatan melalui Peraturan Bupati Siak Nomor 6 Tahun 2012, dengan maksud dan tujuan yang tertuang pada pasal 2 dimana ditetapkan Standar pelayanan perizinan dan Non perizinan adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat waktu, mudah dan transparan. Selanjutnya pasal 3 menjelaskan tujuannya yaitu :

- a. Memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. Mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas;

Selain maksud dan tujuannya PATEN dibentuk dengan sasaran penyelenggaraan :

- a. Terwujudnya pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu.
- b. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan.

Selanjutnya komponen-komponen standar pelayanan diatur pada pasal 6 yaitu :

- a. Jenis Pelayanan
- b. Dasar Hukum Pelayanan
- c. Persyaratan Pelayanan
- d. Prosedur/Mekanisme Pelayanan
- e. Biaya Pelayanan

f. Lama Proses Pelayanan

Berkaitan dengan hal diatas adapun untuk pembentukan tim teknis diatur berdasarkan Keputusan Bupati Nomor 195 tahun 2012. Selanjutnya untuk melaksanakan PATEN Kecamatan Lubuk Dalam memiliki standar Pelayanan Non Perizinan, berupa SITU diantaranya :

- a. Surat Permohonan bermatrai 6000
- b. Mengisi Formulir
- c. Fc. KTP
- d. Fc. Tanda Bukti Hak Atas Tanah
- e. Surat Pengantar dari Kelurahan/Desa
- f. Denah Lokasi
- g. Pas Photo Warna 3x4 sebanyak 3 lembar
- h. Fc. PBB
- i. Rekomendasi dari UPTD PU setempat
- j. Gambar Bangunan
- k. Rekomendasi Camat

Dalam pelaksanaan terjadi ketidaksesuaian dengan standar pelayanan Non perizinan PATEN yang ditetapkan, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel I.1 Standar Pelayanan Non Perizinan Paten Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Jenis Non Perizinan	Waktu	Biaya	Sifat
1	2	3	4	5
1	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan	1 hari kerja	Gratis	-
2	Rekomendasi Izin Tempat Usaha	1 hari kerja	Gratis	-

1	2	3	4	5
3.	Rekomendasi Izin Gangguan Ho	1 hari kerja	gratis	-
4	Rekomendasi Riset	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
5	Rekomendasi Permohonan Izin Operasional Sekolah Swasta	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah Kabupaten
6	Rekomendasi Izin Penggunaan Spektrum Frekwensi Radio	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah Kabupaten
7	Rekomendasi Pemberhentian Kepala Desa	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah Kabupaten
8	Rekomendasi Pengangkatan Kepala Desa	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah kabupaten
9	Rekomendasi Pemberhentian Anggota BPD	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah kabupaten
10	Rekomendasi Lokasi Pelaksanaan Proyek Pembangunan	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
11	Rekomendasi Izin Pendaftaran Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam Bidang	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah Kabupaten

1	2	3	4	5
	Sosial			
12	Rekomendasi Izin Kursus/Keterampilan	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah Kabupaten
13	Rekomendasi Izin Usaha Rental Video	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
14	Rekomendasi Izin Pendirian Pendidikan Prasekolah dan Pendidikan dasar yang dilaksanakan oleh masyarakat	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke pemerintah kabupaten
15	Rekomendasi Pemberian Izin Pendaftaran Usaha Penggilingan Padi	1 hari kerja		Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah kabupaten
16	Rekomendasi Surat Keterangan Domisili Usaha Industri dan Perdagangan	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
17	Rekomendasi Izin Lokasi Perumahan Perkantoran dan Perusahaan	1 hari kerja	Gratis	Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah kabupaten
18	Rekomendasi Izin Sekolah Usaha Peternakan, Perikanan dan Pertanian tanaman Pangan	1 hari kerja		Proses dilanjutkan Oleh yang bersangkutan Ke Pemerintah kabupaten
19	Rekomendasi Surat Keterangan Domisili	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan

1	2	3	4	5
	Koperasi/UKM			
20	Surat Keterangan Pindah	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
21	Rekomendasi Akte Kelahiran	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
22	Rekomendasi Pengantar Pengurus KTP	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
23	Rekomendasi Surat Keterangan Mampu	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan

Sumber : Kantor Camat Lubuk Dalam, 2018

Dengan kompleksnya jumlah pelayanan yang ada, Pemerintahan Kecamatan Lubuk Dalam hendaknya memiliki pelayanan dan sumber daya manusia yang berkualitas dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Agar lebih terfokus dalam melakukan penelitian, maka dalam penelitian ini penulis membatasi dan mengambil 2 jenis pelayanan non perizinan dengan pertimbangan kegiatan pelayanan tersebut terdapat ketidaksesuaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, hal ini terlihat pada saat peneliti melakukan prasurvey di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Adapun 2 jenis pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Pelayanan Non Perizinan Paten di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Jenis Non Perizinan	Jumlah
1	Non Perizinan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	72 orang
2	Non Perizinan Rekomendasi SITU	15 orang

Sumber : Kantor Camat Lubuk Dalam, 2018

Program yang di harapkan mampu meningkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas di Kecamatan Lubuk Dalam, pada hasil akhirnya masih kurang berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat, masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari gejala-gejala yang ditemukan sebagai berikut:

1. Dalam proses non perizinan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), dimana proses waktu yang diperlukan untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu tidak sesuai standar pelayanan non perizinan paten dikecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak, gejala yang ditemukan penulis yaitu pada pengurusan SKTM membutuhkan waktu 2 atau 3 hari kerja sementara dalam Standar pelayanan hanya membutuhkan 1 hari kerja, itu berarti proses dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ) tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) dan belum berjalan secara efektif dan efisien.
2. Terindikasi bahwasanya Non Perizinan terkait Rekomendasi SITU (Surat Izin Tempat Usaha), dalam mengurus rekomendasi SITU waktu penyelesaiannya membutuhkan waktu lebih dari satu hari, dalam hal ini ketepatan waktu penyelesaian surat Rekomendasi SITU tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) dan pelayanan terkait Surat Rekomendasi SITU belum maksimal karena tidak adanya kepastian waktu yang di berikan.

Dari fenomena yang penulis temukan dilapangan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengangkat sebuah judul: **“Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian**

## **Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan PATEN Di Kecamatan Lubuk Dalam).**

### **B. Rumusan Masalah**

Secara substansi, pelaksanaan PATEN ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan agar dapat berjalan lebih cepat, tepat waktu, mudah dan transparan. Dan dalam Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) telah dijelaskan bahwa camat yang melakukan terhadap proses terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

Seperti yang telah dijelaskan dari fenomena dan gejala diatas, maka penulis merumuskan masalah pokok pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Evaluasi Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) ?”
2. Bagaimanakah Faktor Penghambat dalam pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) ?”

## C. Tujuan Penelitian & Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan penelitian

- a) Untuk mengetahui bagaimana proses evaluasi dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dikecamatan Lubuk Dalam kabupaten siak
- b) Untuk mengetahui Faktor Penghambat apa saja yang ditemukan dilapangan dalam proses pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dikecamatan Lubuk Dalam kabupaten siak

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1) Guna teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan khususnya tentang pelaksanaan peraturan Bupati.

#### 2) Guna Akademis

Hasil peneliltian ini di harapkan bisa berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik dan bagi penulis sendiri dapat mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir serta dapat melatih untuk menerapkan pengetahuan di bangku kuliah.

#### 3) Guna Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi bagi petugas kantor camat dalam memberikan pelayanan agar dapat bekerja sesuai dengan prosedur serta secara efektif dan efisien.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi kepustakaan

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

##### 1. Administrasi

Administrasi merupakan istilah yang banyak digunakan orang, baik dalam percakapan sehari-hari, maupun dalam hubungannya dengan berbagai disiplin ilmu pengetahuan, maka para administrasi memberikan istilah administrasi berbeda-beda tergantung pada konteks disiplin ilmu yang digeluti.

Jika ditinjau dari asal usulnya, terdapat dua macam yakni bahasa belanda dan inggris, dalam bahasa belanda *administratie* pada umumnya berarti tata usaha yaitu urusan pencatatan mengisi formulir, membaca informasi, menerima atau mengisi informasi, menyimpan catatan atau singkatnya administrasi itu merupakan aktivitas ketata usahaan saja.

Menurut Leonard D White dalam A. W Widjaja administrasi adalah suatu proses yang biasanya terdapat pada semua usaha kelompok baik usaha pemerintah atau swasta, sipil atau militer baik secara besar-besaran ataupun secara kecil-kecilan , (Ahmad, 2011:2).

Menurut S.P siagian administrasi adalah keseluruhan kerjasama sekelompok manusia, dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Ahmad, 2011:3).

Menurut Ahmad, 2011:3 administrasi adalah usaha kerjasama manusia yang muncul bersama dengan timbulnya peradaban manusia melalui kemampuannya untuk menggunakan pikirannya sehingga melahirkan cipta, karsa dan rasa. Pengembangan cipta, karsa dan rasa (rasionalitas) memungkinkan manusia dapat bekerjasama yang merupakan unsur-unsur utama dalam administrasi.

Menurut Herbert administrasi dalam arti luas dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Syafri, 2012 : 8).

Menurut Adams administrasi adalah kemampuan mengoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan (Syafri, 2012 : 8-9).

Menurut Leonard administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer skala besar atau kecil (Syafri, 2012 : 9).

Administrasi bukan hal baru, karena administrasi sendiri sudah ada seumur dengan peradaban manusia, sebagai contoh tidak mungkin akan berdiri piramida di Mesir, dan tidak akan mampu berdiri ke Khalifahan Usmany sehingga menguasai sehingga menguasai sepertiga Eropa, dan banyak contoh hal-hal yang lain tanpa peran Administrasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa administrasi itu telah ada seiring dengan peradaban manusia itu sendiri.

Administrasi menurut (Siagian, 2003; 2) dapat diartikan sebagai keseluruhan kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sedangkan Hodgkinson mendefinisikan administrasi sebagai aspek-aspek yang lebih banyak

berurusan dengan dengan fomulasi tujuan, masalah terkait nilai, dan komponen manusia dalam organisasi (Kusdi, 2011; 7)

Kemudian administrasi Negara secara singkat menurut Siagian, (2003; 7). Dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Selain itu administrasi negara mempunyai tiga arti penting, yaitu :

- a. Sebagai salah satu fungsi pemerintah.
- b. Sebagai aparatur (*machinery*) dan aparat (*apparatus*) dari pemerintah.
- c. Sebagai proses penyelenggaraan tugas pekerjaan pemerintah yang memerlukan kerjasama tertentu.

Seiring dengan pendapat diatas Bintoro Tjokroadmidjojo mengemukakan administrasi Negara sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah (Ridwan, 2010; 26).

Pada Administrasi Negara bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan dalam pencapaian tujuan yang dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Organisasi

Selanjutnya, kiranya perlu kita ketahui pengertian dari organisasi serta batasannya, Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara terikat dalam rangka suatu tujuan yang yang ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut pimpinan dan sekelompok orang yang disebut bawahan. Pengawasan ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Senada dengan itu, organisasi dapat juga diartikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan.

Menurut Robbins dan Judge, organisasi adalah unis sosial yang secara sadar di koordinasikan, terdiri dari 2 orang atau lebih yang berfungsi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan (Wibowo, 2013:1).

Menurut Kreitner dan Kinicki organisasi adalah suatu sistem yang dikoordinasikan secara sadar dari aktivitas 2 orang atau lebih (Wibowo, 2013:1).

Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2003:3) berpendapat bahwa organisasi adalah sistem sosial yang terstruktur terdiri dari kelompok dan individu bekerjasama untuk mencapai beberapa sasaran yang disepakati.

Siagian mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam rangka suatu pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan (zulkifli, 2005; 41).

Sedangkan menurut Sufian (2005:13) yaitu bahwa organisasi merupakan wadah atau wahana, kegiatan orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan.

Memperhatikan penjelasan diatas, telah jelas bahwa setiap organisasi itu dibentuk haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas yang telah ditetapkan seelumnya. Jadi organisasi itu merupakan wadah bagi masyarakat (pemerintah) untuk berkumpul dan melaksanakan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi, organisasi sebagai wadah kegiatan manusia adalah alat untuk pencapaian tujuan yang bermacam-macam. Karena beranekaragam macamnya tujuan itu, maka beraneka macam pula bentuk dan susunan organisasi tersebut.

Organisasi bukanlah sekedar kumpulan orang dan sekedar pembagian kerja, karena pembagian kerja hanyalah salah satu azas organisasi. Untuk pengertian organisasi yang berarti pembagian kerja lebih tepat dinamakan pengorganisasian. Dalam ensiklopedi administrasi, pengorganisasian diartikan sebagai rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah suatu atau segenap kegiatan usaha yang harus dilaksanakan untuk menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja.

### 3. Manajemen

Menurut Stoner manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan ( Zulkifli dan Yogya, 2014:17).

Menurut R Terry manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planing, organizing, actuiting, dan controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntun dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula (Zulkifli dan Yogya, 2014:18).

Menurut The liang gie manajemen suatu konsep tatapimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai (Zulkifli dan Yogya, 2014:18).

Menurut Munandar (2014:1) Manajemen berarti proses mengkoordinasi kegiatan atau aktivitas kerja sehingga dapat diselesaikan secara efisien serta efektif dengan melalui orang lain. Selain efisien dan efektif, mengkoordinasikan pekerjaan orang lain merupakan hal yang membedakan posisi manajerial dan non-manajerial. Namun demikian, ada aturan yang mendasarinya, sehingga seorang manajer tidak bisa semaunya melakukan apa yang diinginkanya setiap saat atau setiap tempat.

Sedangkan manajemen menurut Siagian, (2003; 5) dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang untuk menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Sementara itu Terry mendefinisikan konsep manajemen sebagai konsep yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planning, organizing, actuating, controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan atau keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan semula ( Zulkifli dan Yogia,2014 : 18).

Manajemen di definisikan menurut Marry, ia mengemukakan bahwa manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (Sabardi, 2001; 3).

Sejalan dengan itu juga Terry mengemukakan bahwa manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan usaha untuk mencapai sasaran-sasaran dengan memanfaatkan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya (Sabardi, 2001; 2).

Manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yaitu : *men, money, methode, materials, machines, dan market.*

Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat dengan MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power management*. Manajemen yang mengatur unsur manusia ada yang menyebutnya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personnel management*).

Dalam hubungan ini perlu diperhatikan bahwa manajemen merupakan aspek dari pada administrasi dan oleh karenanya administrasi lebih luas dari pada manajemen. Sering orang mengatakan bahwa, kepemimpinan merupakan inti dari manajemen. Memang demikian halnya, karena kepemimpinan merupakan motor atau daya penggerak dari semua sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia didalam sebuah organisasi. Sukses tidaknya pimpinan untuk menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (manusia, uang, bahan-bahan, mesin-mesin, metode, pasar dan pelayanan), sehingga penggunaannya berjalan dengan efisien dan efektif.

Menurut The Liang Gie manajemen administrasi adalah segenap aktivitas yang bersangkutan paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Manulang, 2006:8).

#### **4. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan

efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Sumberdaya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Makin banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing.

Maka menurut Kusdyah, (2007:1) Mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu Sumberdaya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi organisasi.

Masih manajemen menurut Handoko (1992:6) manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumberdaya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Hasibuan, (2001:10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Indah Puji (2014:13) MSDM adalah sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja.

Menurut Marihot (2002:30), manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi.

Maksud hal mengatakan bahwa sumber daya manusia dengan keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, *policy*, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan dan efektivitas organisasi dengan cara yang secara etis dan sosial dapat dipertanggung jawabkan.

Aktivitas berarti melakukan berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengarahan, analisis jabatan, rekrutmen dan sebagainya. secara etimologi manajemen sumber daya manusia merupakan penggabungan dua konsep yang secara maknawiyah memiliki pengertian yang berbeda. Kedua konsep adalah manajemen dan sumberdaya manusia.

Sumber daya organisasi secara garis besar dapat dibedakan kedalam dua kelompok, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota didalam organisasi yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non fisik. Sedangkan sumberdaya manusia dalam konteks organisasi publik dipahami sebagai potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seorang pegawai yang terdiri atas potensi fisik dan potensi non fisik.

Sumberdaya non manusia terdiri atas sumber daya alam, modal, mesin, teknologi, material dan lain-lain. Kedua kategori sumber daya tersebut sama-sama pentingnya, tetapi sumber daya manusia merupakan faktor dominan, karena satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, kebutuhan, pengetahuan, dan keterampilan, motivasi, karya dan prestasi dan lain sebagainya.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari Manajemen Sumber Daya Manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Pada prinsipnya, sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang menentukan organisasi. Organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dilengkapi fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan sulit mencapai tujuannya. Sumber daya manusia di pahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada didalam suatu organisasi, dan merupakan modal dasar organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan.

Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi, tanpa adanya sumber daya manusia maka akan berkurang efektifnya kinerja dari sebuah organisasi. Tetapi sumber daya manusia juga perlu dilatih agar lebih terampil dalam melakukan fungsi didalam *job*-nya.

Agar sumber daya manusia yang dimiliki dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap keberhasilan organisasi, maka agenda penting bagi pimpinan organisasi dan khususnya divisi sumber daya manusia adalah mengidentifikasi atribut atau kualifikasi yang relevan dengan arah visi dan misi organisasi.

Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan terhadap kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya : motivasi kerja, kepuasan kerja, design pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, fungsi-fungsi manajemen, kejelasan arah karier, kompetensi, budaya organisasi, sistem penghargaan, dan mungkin masih banyak lagi dari berbagai hasil penelitian sebelumnya. Yang mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu.

## 5. Kebijakan

Kebijakan (*policy*) hendaknya dibedakan dengan kebijaksanaan, karena kebijaksanaan merupakan pelaksanaan atas aturan yang sudah diterapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh pejabat yang berwenang. Sedangkan publik adalah masyarakat umum yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator dan penguasa dalam pengaturan hukum.

Sedangkan kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu (Suharto, 2005; 7).

Menurut Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu (Indiho, 2009; 17).

Kemudian kebijakan publik menurut James Anderson (Agustino, 2008;7) adalah serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan.

## 6. Konsep Evaluasi

Menurut Nurcholis (2004;169) evaluasi merupakan suatu proses yang mendasar dari pada disiplin ketat dan tahapan waktu. Maka untuk dapat mengetahui hasil dari kegiatan atau program yang telah direncanakan. Dengan evaluasi dapat diketahui hambatan atau kendala-kendala yang terjadi dari suatu kegiatan.

Sedangkan menurut Ndraha (2003;201) evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya.

Menurut Suharsimi Arikunto (2004;1) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang pekerjaannya, yang selanjutnya informasi tersebut

digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Evaluasi merupakan penilaian secara menyeluruh dari input, proses, output dan outcome (hasil), melalui evaluasi dapat diketahui apakah kegiatan tersebut berhasil atau tidak (Nurcholis, 2005;67).

## 7. Evaluasi Kebijakan

Menurut Nurcholis (2005;274) evaluasi kebijakan publik adalah penilaian secara menyeluruh input, proses, output dan outcome dari kebijakan pemerintah daerah.

Menurut Indiahono (2009;145) evaluasi kebijakan publik adalah menilai keberhasilan/kegagalan kebijakan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan. Indikator-indikator untuk mengevaluasi kebijakan biasanya menunjuk pada dua aspek - aspek proses dan hasil.

Evaluasi adalah keberhasilan pelayanan yang dikembangkan oleh Dunn (2003:610) dengan beberapa kriteria :

- a. Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai
- b. Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan
- c. Kecukupan yaitu seberapa jauh hasil yang tercapai dapat memecahkan masalah
- d. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda

e. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-nilai kelompok tertentu.

f. Ketepatan yaitu apakah hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.

## **8. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik**

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005; 141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat

harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan Ndraha (2003;65) mengatakan bahwa pelayanan adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk dan outcome yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula. Dalam penyelenggaraan pelayanan, kedudukan dan peran pemerintah sangat penting dan menentukan. Oleh karena itu pemerintah harus mampu secara optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan masyarakat.

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

Menurut Lukman dan Sutopo (2003;41) penyusunan sebuah standar pelayanan minimal atau SPM di daerah mengandung prinsip-prinsip antara lain:

- a. Diterapkan pada kewenangan wajib daerah dan kewenangan lainnya.
- b. Ditetapkan pemerintah dan diberlakukannya untuk seluruh daerah kabupaten/kota.
- c. Menjalin hak individu dan akses masyarakat mendapat pelayanan dasar pemerintah daerah.
- d. Bersifat dinamis sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional perkembangan kapasitas daerah.
- e. Berbeda dengan standar teknis yang merupakan faktor pendukung alat mendukung pencapaian SPM.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Winarsih, 2008;24) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4) **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik diartikan pemberi pelayanan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum adalah

mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik.

Selanjutnya Pasuraman ( dalam Tjiptono, 2006;70) mengemukakan 5 dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan masyarakat yang berasal dari masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara baik dan tepat.
2. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat.
3. *Assurance* yaitu pengetahuan dan rasa hormat serta kemampuan untuk menimbulkan rasa saling percaya antara penyedia jasa dan pelanggan.
4. *Emphaty* yaitu sikap *caring* (peduli) berupa perhatian khusus terhadap pelanggan oleh penyedia jasa.
5. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu penampilan dan fasilitas fisik dan materi komunikasi.

#### **B. Kerangka Pikir**

Kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan umum oleh pemerintahan kecamatan secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan yang di berikan. Oleh karena itu pemerintahan kecamatan harus mampu menata kelembagaannya sehingga out put yang di hasilkan dapat dengan tertib di laksanakan.

Dalam pelaksanaan pelayanan tentu saja tidak berjalan tanpa adanya komponen-komponen suatu dasar dalam keberhasilan pelayanan tersebut. Oleh

karena itu dengan adanya standar pelayanan yang telah di tetapkan, maka pelayanan yang di berikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hal demikianlah yang menjadi dasar kerangka pikir dalam usulan penelitian ini. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:

**Gambar II.1 Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam).**



Sumber :Modifikasi Penulis 2018

### C. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : di duga Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) ini sudah terbilang baik namun belum terlaksana secara maksimal.

### D. Konsep Operasional

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya. Sebagaimana uraian pada kerangka pemikiran diatas, penulis mencoba mengkombinasikan konsep dan menurut ketentuan yang berlaku dan yang berkaitan dengan penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

1. Administrasi adalah seluruh proses kerja sama sekelompok orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien.
2. Organisasi adalah wadah tempat organisasi itu dijalankan guna mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan.
3. Manajemen adalah seni untuk memengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu tanpa merasa terpaksa atau dengan senang hati.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien unt7uuk membantu terwujudnya suatu tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

5. Evaluasi dalam penelitian ini adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai. Sementara itu keberadaan evaluasi adalah sesuatu yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dapat dicapai ketika suatu kebijakan itu dilaksanakan.
6. Pelaksanaan adalah proses atau cara perbuatan melaksanakan rancangan atau keputusan .
7. Pelimpahan wewenang adalah penyerahan sebagian hak wewenang dari atasan kepada bawahan
8. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) adalah suatu penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan.
9. Efektifitas yaitu apakah hasil yang diinginkan tercapai.
10. Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
11. Kecukupan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.
12. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.
13. Ketepatan yaitu apakah hasil atau tujuan yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.
14. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai-nilai kelompok tertentu.

## E. Operasional Variabel

**Tabel II.1 Operasionalisasi Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
<p>Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka, dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Menurut William N Dunn (2003:608)</p>	Evaluasi	1. Efektivitas	<p>a. Pengurusan Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan tidak mampu memakan waktu.</p> <p>b. Kejelasan dan Kepastian Waktu Penyelesaian.</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang</p> <p>Baik</p>
		2. Efisiensi	<p>a. Penyampaian prosedur pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM).</p> <p>b. Persyaratan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang</p> <p>Baik</p>
		3. Kecukupan	<p>a. Prosedur di nilai sederhana.</p> <p>b. Pemberitahuan Prosedur sudah jelas.</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang</p> <p>Baik</p>

		4.Pemerataan	a. Kesederhanaan prosedur pelayanan yang bisa di nikmati semua kalangan. b. Biaya pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5.Responsivitas	a. Penetapan Pegawai dan Uraian tugas sudah jelas. b. Respon pegawai terhadap keluhan masyarakat.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Ketepatan	a. Kelengkapan peralatan. b. Sarana dan Prasarana yang memadai.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penulis, 2018.

#### F. Teknik Pengukuran

Untuk menentukan pengukuran pada masing-masing indikator dari variabel penelitian ini, maka penulis akan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan penelitian yang bersifat deskriptif. Oleh karena itu, akan dijelaskan teknik pengukuran untuk variabel Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) dan pengukuran terhadap indikator penelitian ini yakni:

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) berada pada total skor 0-33%.

Selanjutnya untuk menentukan pengukuran pada masing-masing indikator variabel Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) sebagai berikut:

## 1. Efektivitas.

Efektivitas yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil yang diharapkan.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efektivitas di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efektivitas di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efektivitas di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

## 2. Efisiensi.

Efisiensi yaitu berkenaan dengan jumlah usaha diperlukan untuk meningkatkan efektifitas tertentu.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efisiensi Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efisiensi Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efisiensi Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

### 3. Kecukupan.

Kecukupan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menimbulkan adanya masalah.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Kecukupan Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Kecukupan Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Kecukupan Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

### 4. Pemerataan.

Pemerataan yaitu berkaitan dengan apakah biaya dan manfaat yang didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pemerataan Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pemerataan Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pemerataan Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

## 5. Responsivitas.

Responsivitas yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Responsivitas pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Responsivitas pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Responsivitas pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

## 6. Ketepatan.

Ketepatan yaitu apakah hasil(tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Ketepatan pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Ketepatan pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Ketepatan pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian bertipe deskriptif dengan metode kuantitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial akan akan dinilai hasilnya.

Sedangkan menurut Ndraha (1985;105) berpendapat bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek riset pada satu masa atau saat tertentu.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak untuk meneliti Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam). Dalam hal ini yang menjadi pertimbangan peneliti untuk menetapkan pemilihan lokasi di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam karena adanya relevansi masalah yang akan diteliti, dimana terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan standar pelayanan non perizinan paten yang telah ditetapkan

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Komaruddin (dalam Mardalis, 2010;53), Populasi merupakan semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya

populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Camat, pegawai camat yang terlibat dan masyarakat yang telah membuat surat pengantar kepengurusan Non Perizinan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

## 2. Sampel

Sampel yaitu sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu (Usman dan Akbar, 2011:43). Sampel dalam penelitian ini adalah Camat, pegawai yang terlibat dan masyarakat yang telah membuat studi Perizinan dan Non Perizinan PATEN di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

**Tabel III.1 Jumlah Populasi dan Sampel Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam).**

NO	POPULASI	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1.	Camat	1	1	100%
2.	Pegawai Camat	10	6	60%
3.	Masyarakat Yang Mengurus Non Perizinan Paten	87	16	18%
<b>Jumlah</b>		98	23	23%

*Sumber : Kantor Camat Lubuk Dalam 2018*

### D. Teknik Penarikan Sampel

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini terbagi 2 (dua). Untuk Camat menggunakan teknik sensus yaitu menjadikan semua populasi sebagai sampel. Sedangkan untuk pegawai camat dan masyarakat yang mengurus Non Perizinan PATEN teknik purposive sampling yang mana penarikan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu yang berhubungan dengan penelitian ini sesuai dengan responden yang dijadikan sampel.

## **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari para responden, berupa data yang belum diolah. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini mencakup standar pelayanan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelaksanaan serta tugas-tugas pegawai kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber kedua berupa data yang sudah diolah. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian, antara lain mengenai keadaan geografis daerah penelitian, keadaan demografis termasuk kondisi sosial dan ekonomi masyarakat serta data mengenai sarana dan prasarana dan lain sebagainya.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain:

1. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.
2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antar peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain.

3. Kuisioner yaitu daftar pertanyaan yang disusun penulis sesuai dengan indikator penelitian yang bertujuan kepada seluruh responden.
4. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melampirkan foto-foto yang berkenaan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan bukti tentang bagaimana fakta pelaksanaan pelayanan tersebut dilapangan.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Penganalisaan data dalam penelitian ini adalah dengan cara deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan alasan atau gambaran yang terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan dengan tabel dan uraian dan dilakukan dengan kuantitatif dan seterusnya akan diambil kesimpulan.



## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2 Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																				
		April - Sept				Oktober				November				Desember				Januari - Maret				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan Penyusunan																					
2	Seminar UP																					
3	Perbaikan UP																					
4	Revisi kuesiner																					
5	Rekomendasi survey																					
6	Survey lapangan																					
7	Analisis data																					
8	Penyusunan laporan hasil penelitian																					
9	Konsultasi revisi skripsi																					
10	Ujian komprehensif skripsi																					
11	Revisi skripsi																					
12	Penggandaan skripsi																					

Sumber Modifikasi penulis, 2018

## I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk proposal ini dibahas dalam 3 bab, dimana pembahasan-pembahasan bab mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya yaitu :

### BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian berikutnya dibahas mengenai perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

## BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini merupakan landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan proposal lebih lanjut yang mana berbagi teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pikir, hipotesis, konsep operasional, konsep variabel penelitian dan teknik pengukuran.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal waktu kegiatan penelitian serta sistematika penulisan.

## BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum Kabupaten Siak, Gambaran umum Kecamatan Lubuk Dalam, struktur organisasi kecamatan Lubuk Dalam, Tugas dan Fungsi Kecamatan Lubuk Dalam.

## BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari identitas responden, Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam), faktor-faktor dan kendala dalam yang mempengaruhi dalam evaluasi pelaksanaan Peraturan Bupati.

## BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan, saran dan Daftar pustaka.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Siak

Kabupaten Siak adalah sebuah kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Sebelumnya kawasan ini merupakan bagian dari Kesultanan Siak Sri Inderapura. Di awal kemerdekaan Indonesia, Sultan Syarif Kasim II, merupakan Sultan Siak terakhir menyatakan kerajaannya bergabung dengan negara Republik Indonesia. Kemudian wilayah ini menjadi wilayah Kewedanan Siak di bawah Kabupaten Bengkalis yang kemudian berubah status menjadi Kecamatan Siak. Pada tahun 1999 berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999, meningkat statusnya menjadi Kabupaten Siak dengan ibukotanya Siak Sri Indrapura.

##### 1. Gambaran Umum Letak Geografis Kabupaten Siak

Secara geografis Kabupaten Siak terletak pada koordinat 10 16' 30" — 00 20' 49" Lintang Utara dan 100 54' 21" — 102° 10' 59" Bujur Timur. Secara fisik geografis memiliki kawasan pesisir pantai yang berhampiran dengan sejumlah negara tetangga dan masuk kedalam daerah segitiga pertumbuhan ( growth triangle ) Indonesia - Malaysia - Singapura.

Bentang alam Kabupaten Siak sebagian besar terdiri dari dataran rendah di bagian Timur dan sebagian dataran tinggi di sebelah barat. Pada umumnya struktur tanah terdiri dari tanah podsolik merah kuning dan batuan dan alluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah. Lahan semacam ini subur untuk pengembangan pertanian, perkebunan dan perikanan.

Daerah ini beriklim tropis dengan suhu udara antara 25° - 32° Celsius, dengan kelembaban dan curah hujan cukup tinggi.

Selain dikenal dengan Sungai Siak yang membelah wilayah Kabupaten Siak, daerah ini juga terdapat banyak tasik atau danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Sungai Siak sendiri terkenal sebagai sungai terdalam di tanah air, sehingga memiliki nilai ekonomis yang tinggi, terutama sebagai sarana transportasi dan perhubungan. Namun potensi banjir diperkirakan juga terdapat pada daerah sepanjang Sungai Siak, karena morfologinya relatif datar.

Selain Sungai Siak, daerah ini juga dialiri sungai-sungai lain, yaitu: Sungai Mandau, Sungai Gasib, Sungai Apit, Sungai Tengah, Sungai Rawa, Sungai Buantan, Sungai Limau, dan Sungai Bayam. Sedangkan danau-danau yang tersebar di daerah ini adalah: Danau Ketialau, Danau Air Hitam, Danau Besi, Danau Tembatu Sonsang, Danau Pulau Besar, Danau Zamrud, Danau Pulau Bawah, Danau Pulau Atas dan Tasik Rawa.

Berdasarkan perhitungan siklus hidrologi, 15% surplus air dan curah hujan rata-rata bulanan menjadi aliran permukaan, maka memungkinkan terjadinya banjir musiman pada bulan-bulan basah. Dan analisis data curah hujan diketahui bahwa bulan basah berlangsung pada bulan Oktober hingga Desember, sedangkan bulan kering pada bulan Juni hingga Agustus. Distribusi curah hujan semakin meninggi ke arah Pegunungan Bukit Barisan di bagian barat wilayah Provinsi Riau.

## 2. Kependudukan

Pada tahun 2000 penduduk Kabupaten Siak tercatat 238.786 ribu jiwa. Dalam waktu 5 tahun kemudian penduduk Kabupaten Siak menjadi 309.845 jiwa. Dari tahun 2010-2005 penduduk Kabupaten Siak menaik drastis sekitar 71.059

jiwa. Dan Hasil Sensus Penduduk 2010 penduduk Kabupaten Siak berkembang 377.200 jiwa. Dapat diketahui jika laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Siak dari tahun 2000-2017 sekitar 4,29 persen/tahun.

Penyebaran penduduk berdasarkan wilayah Kecamatan pada tahun 2017 adalah sebagai berikut : Kecamatan Bunga Raya 20.900 Jiwa, Kecamatan Dayun 26.600 Jiwa, Kecamatan Kandis 58.700 Jiwa, Kecamatan Kerinci Kanan 22.900 Jiwa, Kecamatan Koto Gasip 18.600 Jiwa, Kecamatan Siak 21.400 Jiwa, Kecamatan Sabak Auh 9.900 Jiwa, Kecamatan Tualang 104.000 Jiwa, Kecamatan Minas 25.800 Jiwa, Kecamatan Sungai Apit 25.000 Jiwa, Kecamatan Pusako 5.100 Jiwa, Kecamatan Lubuk Dalam 17.000 Jiwa, Kecamatan Sungai Mandau 7.200 Jiwa, Kecamatan Mempura 14.100 Jiwa.

Batas Wilayah Administrasi sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis disebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan, disebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru sedangkan disebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Meranti.

## **B. Gambaran Umum Kecamatan Lubuk Dalam**

Lubuk Dalam adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Siak, Riau, Indonesia. Lubuk Dalam memiliki enam desa yang tergolong cukup maju. Mata pencarian di daerah ini berupa pertanian kelapa sawit. Kawasan ini adalah kawasan transmigrasi yang terbilang maju. Lubuk Dalam merupakan sebuah kecamatan hasil dari pemekaran Kecamatan Kerinci Kanan yang merupakan hasil pemekaran Kecamatan Tualang yang merupakan hasil pemekaran Kecamatan Siak sewaktu masih merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis.

Desa-desa di Lubuk Dalam adalah:

1. Sri Gading
2. Rawang Kao
3. Empang Baru
4. Lubuk Dalam
5. Sialang Baru
6. Sialang Palas

Kawasan Lubuk Dalam berbatasan dengan kecamatan-kecamatan lain di kab. Siak:

- Sebelah utara: Kec. Koto Gasib
- Sebelah barat: Kec. Tualang
- Sebelah selatan: Kec. Kerinci Kanan
- Sebelah timur: Kec. Dayun

Kecamatan Lubuk Dalam dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 41 Tahun 2002, yang merupakan hasil dari pemekaran dari Kecamatan Kerinci Kanan. Kenyataan ini menunjukkan percepatan pertumbuhan wilayah yang semakin tinggi. Kondisi tersebut tentunya sangat membutuhkan strategi pengembangan yang optimal guna mengantisipasi arah pembangunan, penataan dan arah pengendaliannya. Pemekaran ini bertujuan untuk mempermudah penduduk dalam pelaksanaan kepengurusan administrasi di pemerintahan serta untuk mempermudah jangkauan pembangunan.

Maka dengan demikian potensi dan pembangunan yang ada di Kecamatan Lubuk Dalam ini akan lebih baik dan mudah dengan jangkauan pemerintahan yang lebih dekat. Kondisi fisik ditinjau dari keadaan tofografi, wilayah kecamatan Lubuk

Dalam merupakan dataran rendah dan sebagian berupa daerah perbukitan yang bergelombang dengan ketinggian antara 0-50 meter diatas permukaan air laut dengan kemiringan 3%-15%, dan mengalir banyak aliran sungai. Kecamatan Lubuk Dalam secara keseluruhan memiliki luas wilayah 11.831.90 Ha, yang terdiri dari 6 Desa antara lain: Desa Lubuk Dalam, Desa Sri Gading, Desa Rawang Kao, Desa Sialang Baru, Desa Sialang Palas dan Desa Empang Baru. Secara garis besar wilayah Kecamatan Lubuk Dalam terdapat banyak lahan perkebunan yang didominasi oleh perkebunan sawit yang sebahagian besar dimiliki oleh Perusahaan swasta dan masyarakat sekitar. Di kecamatan Lubuk Dalam hutan boleh dikatakan tidak ada lagi, namun ada sebagian kecil hutan bekas tebangan atau bekas perladangan yang skala luasnya terpisah-pisah, dan ini sebagian milik masyarakat.

### **C. Tugas Dan Fungsi Kepegawaian Kantor Camat Lubuk Dalam**

Selanjutnya penulis menjelaskan tugas dan fungsi dari masing-masing sub bagian kepegawaian Kantor Camat Lubuk Dalam yaitu:

#### **1. Bidang Pemerintahan.**

Didukung Dengan Seorang Camat, 1 (Satu) Orang Sekcam, 4 (Empat) Orang Kasi, Dan 14 (Empat Belas) Orang PNS Golongan II, Serta 14 (Empat Belas) Orangetnaga Honor. Kantor Kecamatan Lubuk Dalam Telah Menjalankan Tupoksinya Dengan Baik. Begitu Juga Pemerintahan Desa Terdapat 6 (Enam) Orang Kepala Desa, 6 (Enam) Orang Sekretaris Desa Dan 18 (Delapan Belas) Orang Aparat Desa, 16 (Enam Belas) Kepala Dusun Serta 25 (Dua Puluh Lima) RW Dan 94 (Sembilan Puluh Empat) RT. Roda Pemerintahan Desa Se-Kecamatan Lubuk Dalam Berjalan Dengan Sangat Baik. Jumlah Penduduk Di Kecamatan Lubuk Dalam Berjumlah 19.904 Orang Yang Terdiri Dari 10.342 Orang Laki-Laki

Dan 9.562 Orang Perempuan Dari 4.367 KK Yang Ada Di Kecamatan Lubuk Dalam, Sementara Berdasarkan Dari Jumlah 19.904 Jiwa Baru 4.152 Jiwa Yang Memiliki Akte Kelahiran Atau 21% Saja Yang Memiliki Akte. Sementara Yang Wajib KTP Berdasarkan Kuota Ada 10.247 KK Dan 8.813 KK Yang Telah Memiliki Siak Online Atau 86%.

- a. Mengadakan Pelayanan Keliling Bekerjasama Dengan Disdukcapil Untuk Mencapai Target 100% Sepertinya Harus Melakukan Pendataan Ulang Database, Karena Data Yang Ada Banyak Yang Memiliki NIK Ganda Dan Warga Yang Pindah Dan Meninggal Masih Masuk Dalam Database.
- b. Bidang Kesejahteraan Sosial, Bidang Kesejahteraan Sosial Mencakup Bidang Pendidikan, Agama Dan Kesehatan Dan Lain-Lain. Pada Bidang Pendidikan Tenaga Pendukung Yaitu Terdapat 265 Guru Di Kecamatan Lubuk Dalam Baik PNS Maupun Honorer Dengan Jumlah Murid 4.063 Yang Menyebarkan Pada SMA 2 (Dua) Buah, SMP 3 (Tiga) Buah, Mts 2 (Dua) Buah, SMK 1 (Satu) Buah, MA 1 (Satu) Buah, SD 8 (Delapan) Buah, TK 8 (Delapan) Buah Dan PAUD 7 (Tujuh) Buah.

Sementara Di Bidang Kesehatan Terdapat Tenaga Medis Yang Ada. Dokter 4 (Empat) Orang, Bidan 17 (Tujuh Belas) Orang, Perawat 18 (Delapan Belas) Orang, Apoteker 2 (Dua) Orang Dan SKM 3 (Tiga) Orang Dengan Fasilitas 1 (Satu) Buah Puskesmas, 5 (Lima) Buah Pustu, 4 (Empat) Buah Polindes, Dan 22 (Dua Puluh Dua) Posyandu. Khusus Di Puskesmas Lubuk Dalam Telah Ada Bidang Penanganan Gizi Buruknya.

Bidang Agama Terdapat 15 (Lima Belas) Buah Mesjid, 65 (Enam Puluh Lima) Buah Mushalla, 6 (Enam) Buah Gereja Untuk Memenuhi Fasilitas Peribadatan 15.271 Umat Beragama Islam, 3.728 Umat Beragama Kristen Protsyaestan Dan 3.728 Umat Beragama Kristen Katolik Dan Hanya 2 Orang Beragam Budha.

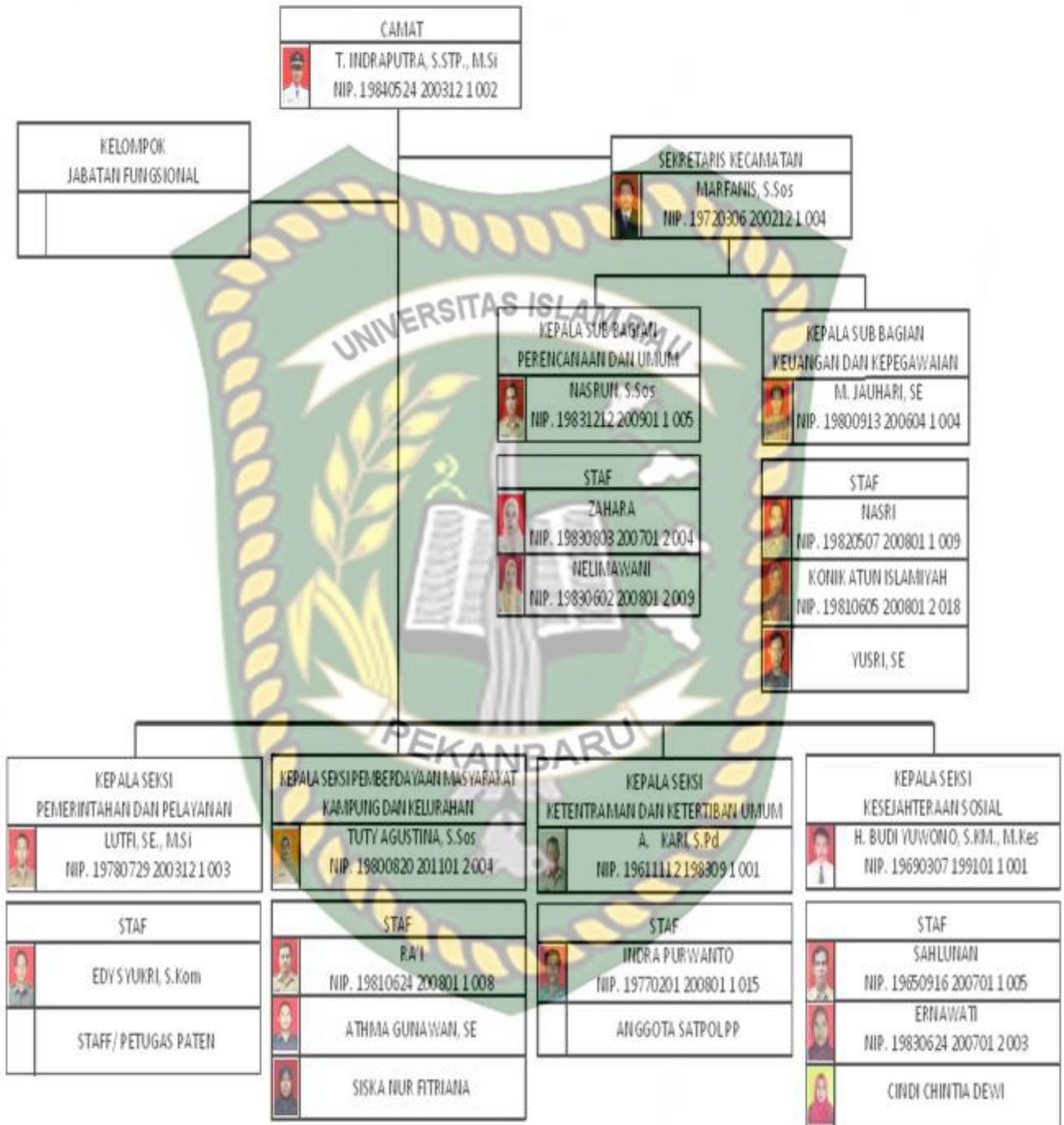
## **2. Bidang Keamanan dan Ketertiban Kecamatan Lubuk Dalam**

Pada Tahun 2011 Tidak Ditemui Kegiatan Criminal Di Kecamatan Lubuk Dalam, Keamanan Dan Ketertiban Cukup Terjamin. Keadaan Ini Didukung Oleh Petugas Linmas Sebanyak 97 (Sembilan Puluh Tujuh) Orang Dengan Jumlah Poskamling 73 (Tujuh Puluh Tiga) Buah Menyebar Di 6 Desa Dan Satpol PP 3 (Tiga) Orang Selain Aparat Kepolisian.

## **3. Bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Lubuk Dalam.**

Pada Tahun 2011 Kecamatan Lubuk Dalam Telah Menerima Bantuan Program Hibah Khusus Keuangan Kepada Kelompok Masyarakat (POKMAS) Desa/Kelurahan Dengan Total Hibah Rp. 3.500.000.000,- (Tiga Milyar Lima Ratus Juta Rupiah) Di Bagi Menjadi 23 Kelompok Masyarakat (Pokmas) Diprioritaskan Kepada Pembangunan Prasarana Transportasi, Drainase Dan Pembangunan Fisik Lainnya. Program Bantuan Dari Pemerintah Pusat Pada Tahun 2011 Adalah Program Bantuan RIS-PNPM Mandiri Yang Mana Besaran Bantuan Itu Adalah Sebesar Rp. 175.000.000,-, Adapun Bantuan Lainnya Adalah Program UP2K Yang Di Kecamatan Lubuk Dalam Terbagi Menjadi 10 (Sepuluh Kelompok) Yang Masing-Masing Kelompok Memperoleh Bantuan Modal Sebesar Rp. 10.000.000,- Dan Terus Berkembang Hingga Saat Ini.

D. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Lubuk Dalam



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Responden penelitian terdiri dari Camat 1 orang, Pegawai Camat 6 orang, dan Masyarakat yang mengurus Non Perizinan berjumlah 16 orang.

##### 1. Identitas Responden berdasarkan Umur

Dari hasil kuisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan umur, seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.1 Identitas Responden ( Pegawai ) Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Pegawai	
		Orang	Persentase %
1.	20-30	4	57,14%
2.	31-40	2	28,57%
3.	41-50	1	14,28%
4.	>50	0	0%
<b>Jumlah</b>		7	100%

*Sumber : Data Olahan 2018*

Pada tabel V. 1 dari 7 responden dapat terlihat responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 4 orang atau 57,14%, kemudian pegawai yang berumur 31-40 tahun adalah 2 orang atau 28,57 %. Dan pegawai dengan tingkat umur 41-50 tahun adalah 1 orang atau 14,28%. Selanjutnya pegawai dengan tingkat umur di atas 50 tahun adalah 0. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai memiliki tingkat umur diantara 20-30 tahun.

**Tabel V.2: Identitas Responden (Masyarakat) Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Masyarakat	
		Orang	Persentase %
1.	20-30	2	12,5%
2.	31-40	8	50%
3.	41-50	4	25%
4.	>50	2	12.5%
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel V.2 di atas diketahui bahwa jumlah masyarakat dengan tingkat umur diantara 20-30 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 12,5%, kemudian masyarakat dengan tingkat umur diantara 31-40 sebanyak 8 Orang atau sebesar 50%, dan masyarakat dengan tingkat umur diantara 41-50 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 25%, selanjutnya masyarakat dengan umur diatas 50 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 12,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata masyarakat memiliki tingkat umur diantara 31-40 tahun.

## **2. Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan**

Dari hasil kuisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan tingkat pendidikan, seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.3 : Identitas Responden (Pegawai) Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Pegawai	
		Orang	Persentase
1.	SMA	3	42,85%
2.	D1	0	0,0%
3.	D3	2	28,57%
4.	S1	1	14,28%
5.	S2	1	14,28%
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan, 2018*

Berdasarkan tabel V.3 di atas diketahui bahwa jumlah pegawai yang berpendidikan SMA sebanyak 3 orang atau sebesar 42,85%, kemudian pegawai yang berpendidikan D1 sebanyak 0 orang atau sebesar 0,0%, pegawai yang berpendidikan D3 sebanyak 2 orang atau sebesar 28,57%, selanjutnya pegawai yang berpendidikan S1 sebanyak 1 orang atau sebesar 14,28%, kemudian pegawai yang berpendidikan S2 sebanyak 1 orang atau sebesar 14,28%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berpendidikan SMA.

**Tabel V.4 : Identitas Responden (Masyarakat) Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Masyarakat	
		Orang	Persentase
1.	SD	0	0,0%
2.	SLTP	4	25%
3.	SLTA	6	37,5%
4.	D1	0	0,0%
5.	D2	0	0,0%
6.	D3	4	25%
7.	S1	1	6,25%
8.	S2	1	6,25%
9.	S3	0	0,0%
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel V.4 di atas diketahui bahwa masyarakat yang berpendidikan SD sebanyak 1 orang atau sebesar 6,25%, kemudian masyarakat yang berpendidikan SLTP sebanyak 6 orang atau sebesar 37,5%, selanjutnya masyarakat yang berpendidikan SLTA sebanyak 4 orang atau sebesar 25%, masyarakat yang berpendidikan D3 sebanyak 4 orang atau sebesar 25% dan masyarakat yang berpendidikan S1 sebanyak 1 orang atau sebesar 6,25%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata masyarakat berpendidikan SLTP.

### 3. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil kuisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan jenis kelamin, seperti pada tabel dibawah ini

**Tabel V.5 : Identitas Responden (Pegawai) Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Pegawai	
		Orang	Persentase %
1.	Laki-laki	1	14,28%
2.	Perempuan	6	85,71%
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel V.5 di atas diketahui bahwa jumlah pegawai yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 1 orang atau sebesar 14,28%, sedangkan pegawai dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 6 orang atau sebesar 85,71%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai camat kecamatan Lubuk Dalam adalah Perempuan.

**Tabel V.6 : Identitas Responden (Masyarakat) Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Masyarakat	
		Orang	Persentase
1.	Laki-laki	4	25%
2.	Perempuan	12	75%
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel V.6 di atas diketahui bahwa jumlah masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 4 orang atau sebesar 25%, sedangkan masyarakat dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang atau sebesar 75%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata Masyarakat yang mengurus PATEN adalah perempuan.

**B. Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)**

Menurut Dunn (2003:608-610) Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.

Pelayanan publik adalah salah satu tugas dan fungsi pemerintah yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Oleh sebab itu pelayanan publik perlu dikelola secara efektif dan efisien agar dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat, baik dipemerintah pusat maupun di daerah.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk melayani masyarakat atau pihak yang membutuhkan penyediaan layanan atau jasa tertentu. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dikantor Camat Kecamatan Lubuk Dalam.

Surat rekomendasi merupakan surat pernyataan pendapat dari Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebagai salah satu syarat terbitnya suatu izin yang dikeluarkan pemerintah sebagai surat izin untuk Keterangan Tidak Mampu dan Rekomendasi SITU tersebut. Dalam rangka melaksanakan asas dekonsentrasi maka kantor Camat Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak memperoleh pelimpahan tugas dari Kabupaten Siak dibidang pemberian Surat Rekomendasi untuk SITU dan Keterangan Tidak Mampu.

Dengan adanya pelimpahan tugas pada kantor Camat Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak, maka diharapkan pelayanan publik dibidang pengurusan pemberian Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Keberhasilan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat termasuk dalam pelayanan pemberian Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu juga ditentukan oleh unsur-unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sumberdaya manusia, serta sarana dan prasarana pelayanan. Dengan menerapkan unsur pelayanan tersebut dengan baik, maka organisasi pemerintah yang bertugas diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik yang baik yang memuaskan bagi masyarakat.

#### 1. Efektivitas

Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai dalam proses pemberian Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu, suatu langkah-langkah yang berurutan dalam proses pelayanan sejak pemohon mengajukan permohonan hingga selesainya proses pelayanan. Prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah harus ditetapkan secara efektif agar penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung dengan tertib dan lancar.

Untuk mengetahui Efektivitas prosedur yang diterapkan dalam pelayanan pengurusan pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu dan Rekomendasi SITU dikantor Camat Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak, untuk jawaban dari responden yang ada di Camat maka bisa dilihat dari Tabel dibawah ini :

**Tabel V.7 Distribusi Tanggapan Responden ( Pegawai ) kecamatan tentang Efektivitas Waktu Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Dalam pengurusan surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu memakan waktu	4	2	0	6
2.	Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan	3	3	0	6

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas, berdasarkan Indikator Kecukupan dengan 2 (dua) Item penilaian yang mana penulis menguraikan jawabannya untuk item pertama, Item Kecukupan dengan kategori Pengurusan Surat Rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan SuratKeterangan Tidak Mampu memakan waktu maka yang menjawab baik dari 6 responden berjumlah 4 orang responden, yang menyatakan Cukup Baik berjumlah 2 orang responden, dan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk Item kedua yaitu Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaiain proses pelayanan responden yang menjawab kategori baik berjumlah 3 responden dengan, Cukup baik responden yang menjawabnya berjumlah 3 respon, dan yang menjawab kurang baik tidak ada.

**Tabel V.8 : Analisis Distribusi Jawaban Responden (Pegawai) kecamatan tentang Efektivitas Waktu Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Dalam pengurusan surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu memakan waktu	12	4	0	16
2.	Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan	9	6	0	15
<b>Total Skor</b>		21	10	0	31

*Sumber Data Olahan,2018*

Skor tertinggi :  $6 \times 3 = 18$

Skor tertinggi indikator :  $18 \times 2 = 36$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

% :  $\frac{31}{36} \times 100 = 86,11\%$  ( Baik )

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai efektivitas Waktu pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 86,11% sehingga dapat dikatakan Baik karena apabila efektivitas waktu pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada diantara 67-100%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, tanggal 5 Oktober 2018 2018, maka hasil yang didapat terletak pada kategori Baik, karena Efektivitas waktu pelayanan dan kejelasan mengenai waktu yang diberikan jelas dan sesuai dengan peraturan yang ada. Apabila ada pegawai yang tidak jelas dalam memberikan kepastian waktu penyelesaiannya maka akan kami tegur. Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Lubuk Dalam Bapak

T.Indraputra, S, STP., M.Si dapat disimpulkan bahwa kejelasan waktu penyelesaian memang sudah ada perbaikan dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai

dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin mengurus Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu, akan tetapi didalam pengurusannya tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) yaitu hanya membutuhkan waktu satu hari kerja.

Adapun tanggapan responden masyarakat sebagai unsur permohonan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak mengenai Kecukupan untuk waktu yang dibutuhkan penyelesaian pengurusan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

**Tabel V.9: Distribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) tentang Efektivitas Waktu Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Dalam pengurusan surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu memakan waktu	3	7	6	16
2.	Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan	3	9	4	16

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 16 responden dengan Item pertama Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk kecukupan waktu yaitu yang menyatakan Baik adalah 3 orang responden, yang menjawab cukup baik berjumlah 7 orang, dan yang menjawab kurang baik berjumlah 6 orang. Item kedua Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaian

proses pelayanan untuk yang menjawab baik 3 orang, yang menjawab Cukup Baik berjumlah 9 orang, dan yang menjawab kurang baik 4 orang responden.

**Tabel V.10: Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan Tentang Efektifitas Waktu Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Dalam pengurusan surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu memakan waktu	9	14	6	29
2.	Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan	9	18	4	31
<b>Total Skor</b>		18	32	10	60

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $16 \times 3 = 48$

Skor tertinggi indikator :  $48 \times 2 = 96$

% : Total Skor

\_\_\_\_\_ x 100

Skor Tertinggi

% : 60

\_\_\_\_\_ x 100 = 62,5% ( Cukup Baik )

96

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai efektifitas Waktu pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 62,5% sehingga dapat dikatakan Cukup Baik karena apabila efektifitas waktu pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada diantara 34-66%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon yang mengurus Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu, 4 Oktober 2018, bahwa mengenai Kecukupan waktu pelayanan sudah Cukup Baik. Dikarenakan kejelasan waktu penyelesaiannya diinformasikan, walaupun

didalam pengurusannya memakan waktu atau tidak sesuai dengan peraturan yang ada. ( *wawancara dengan ibu Nani* )

Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan di Kecamatan Lubuk Dalam, mengenai Pengurusan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu memakan waktu, dan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian Surat Rekomendasi belum ada kejelasan waktu dan belum bisa dikatakan 1 hari siap karena dalam penyelesaiannya membutuhkan waktu 2-3 hari kerja, padahal didalam peraturan waktu penyelesaiannya hanya membutuhkan 1 hari kerja, jadi tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ).

Untuk mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan dan hasil yang diinginkan tersebut memecahkan masalah yang berkaitan dengan efektifitas waktu pelayanan di kantor kecamatan Lubuk Dalam, maka dapat di simpulkan bahwa kejelasan/kepastian waktu penyelesaian pelayanan memakan waktu yang lama, terutama dalam pengurusan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu. Dalam hal ini keefektifan waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam dapat dikatakan belum berjalan secara optimal.

## **2. Efisiensi**

Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, Setiap proses pelayanan pada umumnya menerapkan suatu persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh pihak yang dilayani, sesuai dengan kebutuhan administrasi yang ditetapkan pada instansi yang bersangkutan agar proses pelayanan dapat dilakukan sebagaimana mestinya.

Dalam pelayanan pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu, persyaratan yang perlu disediakan oleh para pemohon Surat Rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak

Mampu yang diajukan tersebut harus tepat waktu. Adapun tanggapan responden Unsur Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Kabupaten Siak yang dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel V.11 Distribusi Jawaban Responden ( pegawai ) Kecamatan tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Penyampaian/pemberitahuan mengenai persyaratan produk pelayanan sudah jelas sesuai dengan SPM	4	2	0	6
2.	Persyaratan/produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan sesuai SOP	3	2	1	6

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas, diuraikan tanggapan Responden dengan 2 item penilaian yaitu Penyampaian/Pemberitahuan mengenai persyaratan/produk pelayanan yang sudah jelas dengan jawaban responden kategori Baik 4 orang dan Cukup baik 2 orang Dan yang menjawab Kurang Baik tidak ada.

Item Penilaian kedua mengenai Persyaratan/Produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan, dengan responden yang menjawab baik ada 3 orang dan cukup baik ada 2 orang Dan responden yang menjawab kurang baik 1 orang.

**Tabel V.12 : Analisis Distribusi Jawaban Responden (Pegawai) tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Penyampaian/pemberitahuan mengenai persyaratan produk pelayanan sudah jelas sesuai dengan SPM	12	4	0	16
2.	Persyaratan/produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan sesuai dengan SOP	9	4	1	14
<b>Total Skor</b>		21	8	1	30

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $6 \times 3 = 18$

Skor tertinggi indikator :  $18 \times 2 = 36$

% : Total Skor

\_\_\_\_\_ x 100

Skor Tertinggi

% : 30

\_\_\_\_\_ x 100 = 83,3% ( Baik )

36

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 83,3% karna Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada di antara 67-100%

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, 5 Oktober 2018. Dikatakan bahwa dalam hal penyampaian mengenai persyaratan/produk pelayanan Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sudah dinilai jelas, disebabkan karena semua persyaratannya sangat sederhana. Sehingga harapannya dapat mempermudah pemohon untuk melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan kebutuhan yang diperlukan dan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Lubuk Dalam Bapak T. Indraputra, S, STP., M.Si dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan sudah cukup jelas dengan cara memberikan sosialisasi, agar memudahkan masyarakat dalam mengurus Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu. Akan tetapi sosialisasi yang di berikan tidak merata, hanya ke desa-desa terdekat saja.

Maka selanjutnya penulis melihat jawaban responden para pemohon Surat Rekomendasi mengenai persyaratan yang ditetapkan dalam pengurusan Surat Rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak adalah sebagai berikut :

**Tabel V.13 Distribusi Jawaban Responden ( Masyarakat ) tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Penyampaian/pemberitahuan mengenai persyaratan produk pelayanan sudah jelas sesuai dengan SPM	5	9	3	16
2.	Persyaratan/produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan sesuai dengan SOP	6	7	3	16

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas dari 16 Responden Unsur masyarakat, dari item penelitian yang terdiri dari 2 yaitu penyampaian/pemberitahuan mengenai persyaratan produk pelayanan yang sudah jelas dengan kategori Baik sebanyak 5 responden, yang menjawab Cukup baik sebanyak 9 responden, dan yang menjawab

kategori Kurang baik sebanyak 3 orang. Item penilaian yang kedua yaitu Persyaratan/Produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan, dengan kategori Baik 6 responden. Kategori Cukup Baik ada 7 responden, dan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden.

**Tabel V.14 Analisis Distribusi Jawaban Responden (Masyarakat) tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Penyampaian/pemberitahuan mengenai persyaratan produk pelayanan sudah jelas dan sesuai dengan SPM	15	18	3	36
2.	Persyaratan/produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan sesuai Dengan SOP	18	14	3	35
<b>Total Skor</b>		33	32	6	71

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $16 \times 3 = 48$

Skor tertinggi indikator :  $48 \times 2 = 96$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

% :  $\frac{71}{96} \times 100 = 73,95\% \text{ ( Baik )}$

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 73,95% sehingga dapat dikatakan Baik karena apabila Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada diantara 67-100%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu, tanggal 4 Oktober 2018, maka untuk Efisiensi produk pelayanan tidak terdapat kesalahan dalam melengkapinya, ini karena persyaratan yang harus disiapkan sangat sederhana, dan itu menjadikan pemohon lebih mudah untuk mengurus persyaratan pelayanan tersebut. persyaratan yang harus disiapkan untuk proses pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu sudah diatur dalam peraturan daerah. ( wawancara dengan bapak Anang )

Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan di Kecamatan Lubuk Dalam bahwa disaat pemohon mengisi formulir pendaftaran syarat sudah tertera dengan jelas dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) dan pemohon memiliki kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai camat. Jadi tidak ditemukannya kendala untuk melengkapi persyaratan pelayanan dikarenakan persyaratan yang begitu mudah.

Dari segi efesiensi yaitu apabila sasaran yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan publik ternyata sangat sederhana, maka efisiensi persyaratan pelayanan dikantor kecamatan Lubuk Dalam sudah berjalan secara efisien.

### **3. Kecukupan**

Kecukupan adalah seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah, Waktu yang unsur pelayanan yang penting diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus dapat menerapkan prosedur yang efektif dan efisien agar proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan cepat. Kemampuan kerja sumberdaya manusia dan kelengkapan fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia juga sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dalam waktu penyelesaian pelayanan.

Adapun Tanggapan Responden dari Unsur Kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan pengurusan rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu sebagai berikut :

**Tabel V.15 Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan Tentang Kecukupan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Prosedur Yang Diberikan sangat sederhana	4	2	0	6
2.	Pemberitahuan Mengenai Prosedur Sudah Jelas	3	3	0	6

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas dari 6 Responden Unsur Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak maka ada 2 Item Penilaian peneliti untuk menanggapi dari jawaban Responden tersebut. Item Penilaian yang menjelaskan tentang prosedur dinilai sederhana seperti apa yang harus dipenuhi pemohon dalam kepengurusan, responden yang menjawab Baik sebanyak 4 orang, Cukup Baik 2 orang dan kurang baik tidak ada. Item penilaian kedua yaitu prosedur yang sudah jelas, responden yang menjawab Baik sebanyak 3 orang, cukup baik 3 orang dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik.

**Tabel V.16 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan Tentang Kecukupan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Prosedur Yang Diberikan sangat sederhana	12	4	0	16
2.	Pemberitahuan Mengenai Prosedur Sudah Jelas	9	6	0	18
<b>Total Skor</b>		21	10	0	34

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $6 \times 2 = 12$

Skor tertinggi indikator :  $12 \times 3 = 36$

% : Total Skor

\_\_\_\_\_ x 100

Skor Tertinggi

% : 34

\_\_\_\_\_ x 100 = 94,44% ( Baik )

36

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai Kecukupan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 94,44% sehingga dapat dikatakan Baik karna Efektivitas Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada di antara 67-100%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, tanggal 5 Oktober 2018, maka hasil yang didapat terletak pada kategori Baik, karena menurut mereka prosedur yang diberikan sudah sangat jelas dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Lubuk Dalam Bapak T. Indraputra, S, STP., M.Si dapat disimpulkan bahwa prosedur yang diberikan sudah cukup jelas dan sederhana sesuai dengan peraturan yang ada agar memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya.

Selanjutnya jawaban unsur masyarakat maka dapat dilihat tanggapan responden dari para masyarakat yang ingin membuat surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu sebagai berikut:

**Tabel V.17 Distribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Kecukupan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Prosedur Yang Diberikan Sangat Sederhana	4	8	4	16
2.	Pemberitahuan Mengenai Prosedur Sudah Jelas	3	10	3	16

*Sumber : Data Olahan 2018*

Pada indikator yang pertama ini terdapat 2 sub indikator, pada sub indikator pertama mengenai prosedur yang diberikan sangat sederhana sebanyak 4 orang yang menjawab baik, cukup baik 8 orang dan kurang baik 4 orang.

Pada sub indikator kedua mengenai pemberitahuan mengenai prosedur sudah jelas sebanyak 3 orang responden menjawab baik, 10 orang responden menjawab cukup baik dan sebanyak 3 orang responden menjawab kurang baik.

**Tabel V.18 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat )  
Kecamatan Tentang Kecukupan Prosedur Pelayanan di Kantor  
Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Prosedur Yang Diberikan Sangat Sederhana	12	16	4	32
2.	Pemberitahuan Mengenai Prosedur Sudah Jelas	9	20	3	32
<b>Total Skor</b>		21	36	7	64

**Sumber : Data Olahan 2018**

Skor tertinggi :  $16 \times 2 = 32$

Skor tertinggi indikator :  $32 \times 3 = 96$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

% :  $\frac{64}{94} \times 100 = 66,7\% \text{ ( Cukup Baik )}$

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai kecukupan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 66,7% sehingga dapat dikatakan Cukup Baik karna kecukupan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat pada Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada di antara 34-66%.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pemohon surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu, tanggal 4 Oktober 2018, maka hasil yang didapat terletak pada kategori Cukup Baik, karena menurut mereka prosedur pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, Cuma terkadang masih ada syarat/prosedur yang masih kurang jelas pemberituannya, sehingga membuat pemohon harus berulang-ulang untuk melengkapinya. ( Wawancara dengan bapak Anang )

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan di Kecamatan Lubuk Dalam, dari segi ketersediaan prosedur pelayanan sudah baik, tetapi kejelasan dan

kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Prosedur dinilai masih kurang jelas dan belum adanya pemberitahuan mengenai prosedur pelayanan.

Jadi dari segi kecukupan apabila setelah pelaksanaan kebijakan publik ternyata tidak mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi masyarakat, maka dapat dikatakan kebijakan tersebut kurang maksimal, tetapi dalam prosedur pelayanan dikantor kecamatan di Lubuk Dalam sudah berjalan secara optimal.

#### 4. **Pemerataan**

Pemerataan adalah Apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda, Unsur Pemerataan biaya dalam pelayanan adalah suatu ketentuan pembayaran yang ditetapkan penyelenggara pelayanan sebagai pembayaran atas layanan jasa yang disediakan. Dalam pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu biaya pelayanan merupakan ketentuan pembayaran yang ditetapkan pemerintah sehubungan jasa penyelesaian pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu tersebut.

Adapun tanggapan responden dari Unsur Kecamatan mengenai Pemerataan biaya yang ditetapkan dalam pelayanan pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebagai berikut :

**Tabel V.19 Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan Penelitian tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kesederhaan Prosedur Pelayanan Bisa di Nikmati Semua Kalangan	3	2	1	6
2.	Biaya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan	4	2	0	6

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari responden pada Item Pertama yang menyatakan Baik berjumlah 3 orang responden, yang menjawab Cukup Baik berjumlah 2 responden, dan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang responden. Untuk item kedua yang menjawab baik berjumlah 4 orang responden, yang menjawab cukup baik berjumlah 2 responden, dan yang menjawab kurang baik tidak ada.

**Tabel V.20 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) kecamatan tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Kesederhaan Prosedur Pelayanan Bisa di Nikmati Semua Kalangan	9	4	1	14
2.	Biaya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan	12	4	0	16
<b>Total Skor</b>		21	8	1	30

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $6 \times 2 = 12$

Skor tertinggi indikator :  $12 \times 3 = 36$

% : Total Skor

$$\frac{\quad}{\quad} \times 100$$

Skor Tertinggi

% : 30

$$\frac{30}{36} \times 100 = 83,33\% \text{ ( Baik )}$$

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai pemerataan pembiayaan pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 83,33% sehingga dapat dikatakan Baik karena apabila pemerataan pembiayaan pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada diantara 67-100%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, 5 Oktober 2018, mengenai Pemerataan biaya pelayanan adalah relatif, jadi dari hasil wawancara dan kuisioner yang saya berikan maka hasilnya terdapat dikategori Baik. Karena didalam masalah biaya ini masyarakat yang memohon untuk pemberian izin rekomendasi SITU ini tidak terlalu mempermasalahkannya. Bagi mereka biaya yang diberikan sudah sangat relatif, sesuai dengan jasa yang diberikan oleh pegawai kepada mereka dan mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan dapat di nikmati oleh semua kalangan, bukan saja kalangan masyarakat yang tidak mampu, tetapi merata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Lubuk Dalam Bapak T. Indraputra, S,STP., M.Si, dapat disimpulkan bahwa proses administrasi penyelesaian terkait pemerataan biaya prosedurnya belum seluruhnya diperjelas dan merata namun sudah sesuai dengan standar Operasional Prosedur ( SOP ).

Adapun tanggapan responden sebagai masyarakat yang mengurus izin mengenai Pemerataan biaya yang ditetapkan dalam pelayanan pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebagai berikut :

**Tabel V.21 Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kesederhaan Prosedur Pelayanan Bisa di Nikmati Semua Kalangan	9	3	4	16
2.	Biaya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan	8	5	3	16

*Sumber : Data Olahan Pelitian, 2018*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 16 responden pada item pertama yang menyatakan baik berjumlah 9 orang responden, yang menjawab cukup baik ada 3 orang, dan yang menjawab kurang baik berjumlah 4 orang responden. Item kedua yaitu biaya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan adapun yang menjawab baik berjumlah 8 orang , cukup baik 5 orang dan kurang baik 3 orang dengan alasan yang sama dengan item kedua.

**Tabel V.22 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Kesederhaan Prosedur Pelayanan Bisa di Nikmati Semua Kalangan	27	6	4	37
2.	Biaya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan	24	10	3	37
<b>Total Skor</b>		51	16	7	74

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $16 \times 2 = 32$

Skor tertinggi indikator :  $32 \times 3 = 96$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

% :  $\frac{74}{96} \times 100 = 77,08\% \text{ ( Baik )}$

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai pemerataan pembiayaan pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 77,08% sehingga dapat dikatakan Baik karena apabila pemerataan pembiayaan pelayanan Dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada diantara 67-100%.

Dari hasil wawancara dengan pemohon surat rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu, 4 Oktober 2018, mengenai Pemerataan biaya pelayanan Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden mengenai Pemerataan biaya pelayanan adalah Baik, hal ini dilihat dari biaya administrasi pelayanan dan Biaya Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan serta prosedur yang sederhana dapat memudahkan semua kalangan untuk mengurus keperluan. ( wawancara dengan ibu Nani )

Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan di Kecamatan Lubuk Dalam, bahwa tidak semuanya terjadi pemerataan biaya pengurusan dimana akibat dari ketidakadanya kejelasan maka masyarakat enggan untuk mengurus Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu karena tidak sesuai dengan peraturan yang di tetapkan.

Dari segi Pemerataan, suatu program dapat efektif, efisien dan mencukupi apabila manfaat didistribusikan secara merata kepada masyarakat, dan dari segi pelayanan yang diberikan sudah sederhana dan merata kepada semua kalangan baik masyarakat yang tidak mampu maupun masyarakat yang berada. Jadi dalam pemerataan biaya di Kecamatan Lubuk Dalam sudah berjalan secara optimal.

## 5. Responsivitas

Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, sumberdaya manusia adalah unsur utama yang sangat dibutuhkan dalam operasional organisasi yang mana selain berperan sebagai perencana maka sumber daya manusia juga dapat berperan sebagai petugas atau pegawai pelaksana proses pelayanan tersebut. Sumberdaya manusia juga adalah salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan suatu proses pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah. Pelaksanaan pelayanan tentunya membutuhkan sumberdaya manusia dengan jumlah yang memadai serta kompetensi dan kemampuan kerja yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, agar penyediaan layanan dapat berlangsung dengan baik dan lancar.

Untuk mengetahui Responsivitas Unsur Kecamatan dari sumberdaya manusia yang bertugas dalam pelayanan pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Dapat dilihat dari tanggapan responden berikut :

**Tabel V.23 Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan tentang Responsivitas Sebagai Pegawai Yang Memberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Penetapan pegawai dan uraian tugas sudah jelas	2	3	1	6
2.	Respon pegawai yang bertugas terhadap keluhan pemohon	3	2	1	6

*Sumber : Data Olahan 2018*

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 6 responden untuk item pertama yaitu Penetapan pegawai dan uraian tugas sudah jelas, adapun yang menjawab baik berjumlah 2, cukup baik berjumlah 3, kemudian yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang responden. Untuk item kedua yaitu respon pegawai yang

bertugas terhadap keluhan pemohon yang menjawab baik berjumlah 3 orang, cukup baik 2 orang dan kurang baik berjumlah 1 orang responden orang.

**Tabel V.24 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( pegawai ) Kecamatan tentang Responsivitas sebagai Pegawai Yang Memberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Penetapan pegawai dan uraian tugas sudah jelas	6	6	1	13
2.	Respon pegawai yang bertugas terhadap keluhan pemohon	9	4	1	14
<b>Total Skor</b>		15	10	2	27

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $6 \times 2 = 12$

Skor tertinggi indikator :  $12 \times 3 = 36$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

% :  $\frac{27}{36} \times 100 = 75\% \text{ ( Baik )}$

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 75% sehingga dapat dikatakan Baik karena apabila Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada diantara 67-100%.

Adapun hasil wawancara pada tanggal 5 Oktober 2018, dimana responsivitas untuk jawaban Camat mengenai pengurusan surat pengantar rekomendasi izin bahwasanya penetapan pegawai memang mempengaruhi kinerja dari pegawai sebab yang tidak ahli dibidangnya tidak tau akan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Lubuk Dalam Bapak T.IndraPutra, S.STP., M.Si, bahwa penetapan pegawai sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan walaupun tidak sesuai dengan kategori keahliannya. Dan dalam segi memberikan pelayanan sudah Cukup baik, akan tetapi msiih terdapat pegawai yang membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya.

Untuk mengetahui Responsivitas unsur masyarakat yang mengurus dalam surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Dapat dilihat dari tanggapan responden berikut.

**Tabel V.25 Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan tentang Responsivitas sebagai Pegawai Yang Memberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Penetapan pegawai dan uraian tugas sudah jelas	3	8	5	16
2.	Respon pegawai yang bertugas terhadap keluhan pemohon	3	5	8	16

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 16 rresponden pada item pertama yang menjawab Baik berjumlah 3 orang, yang menjawab cukup baik ada 8 orang dan yang menjawab kurang baik ada 5 orang. Item kedua yang menjawab baik 3 orang, yang menjawab cukup baik 5 orang dan yang menjawab kurang baik ada 8 orang.

**Tabel V.26 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) Kecamatan tentang Responsivitas sebagai Pegawai Yang Memberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Penetapan pegawai dan uraian tugas sudah jelas	9	16	5	30
2.	Respon pegawai yang bertugas terhadap keluhan pemohon	9	10	8	27
<b>Total Skor</b>		18	26	13	57

**Sumber : Data Olahan 2018**

Skor tertinggi :  $16 \times 2 = 32$

Skor tertinggi indikator :  $32 \times 3 = 96$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

% :  $\frac{57}{96} \times 100 = 59,37\%$  ( Cukup Baik )

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden mengenai Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 59,37% sehingga dapat dikatakan Cukup Baik karena apabila Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak berada diantara 34-66%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon surat Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu, 4 Oktober 2018, maka hasil yang didapat terletak pada kategori cukup Baik, karena menurut mereka pelayanan pegawai kantor camat masih kurang bagus, kurang ramah, tidak bersahabat, tidak merespon baik keluhan pemohonan yang mengurus maupun surat rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu tersebut. ( wawancara dengan ibu khairiah ).

Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan di Kecamatan Lubuk Dalam, bahwa masih banyaknya penetapan pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya sehingga pegawai kurang mengerti akan tugas dan fungsinya, dan dari segi respon pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat masih kurang ramah dan keluhan kurang di tanggapi karena kurangnya respon dari pegawai camat yang bertugas.

Dari segi Responsivitas suatu kebijakan yang hasilnya telah memuaskan kelompok-kelompok tertentu berarti kebijakan tersebut telah berhasil dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Tetapi dalam hal responsivitas sebagai dampak kompetensi petugas pemberi pelayanan di kantor Kecamatan Lubuk Dalam masih kurang maksimal terutama dalam hal respon pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik.

#### **6. Ketepatan**

Apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat, baik berupa Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu unsur penting untuk mendukung terselenggaranya suatu pelayanan yang baik dan lancar. Sarana dan prasarana dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan mencakup peralatan atau perlengkapan serta berbagai fasilitas yang dibutuhkan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelayanan dapat berlangsung tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk mengetahui Ketepatan dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak dapat dilihat tanggapan responden sebagai berikut :

**Tabel V.27 Distribusi Tanggapan Responden ( Pegawai ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kelengkapan Peralatan	2	3	1	6
2.	Sarana dan Prasarana Yang Sudah Memadai	2	3	1	6

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 6 responden pada item pertama tentang kelengkapan peralatan yang menyatakan baik berjumlah 2 orang yang menjawab cukup baik berjumlah 3 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang

Item kedua yaitu sarana dan prasarana yang memadai dengan menjawab kategori baik berjumlah 2 orang, cukup baik menjawab berjumlah 3 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang.

**Tabel V.28 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Pegawai ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Kelengkapan Peralatan	6	6	1	13
2.	Sarana Dan Prasarana Yang Memadai	6	6	1	13
<b>Total Skor</b>		12	12	2	26

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $6 \times 3 = 18$

Skor tertinggi indikator :  $18 \times 2 = 36$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

$$\% : \frac{26}{36} \times 100 = 72,2\% \text{ ( Baik )}$$

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden tentang ketepatan dari ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia dalam pengurusan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 72,2% sehingga dapat dikatakan Baik karena berada diantara 67-100%.

Berdasarkan wawancara dengan Camat Lubuk Dalam Pelayanan Non Perizinan Kabupaten Siak, bagian Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada tanggal 5 Oktober 2018, dimana ketepatan sasaran dari fasilitas, untuk pengurusan rekomendasi sudah dimaksimalkan dengan adanya beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang memang memadai diruang tunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Lubuk Dalam Bapak T.Indraputra, S.STP., M.Si dapat disimpulkan bahwa semua yang dibutuhkan oleh pegawai sudah disediakan oleh pemerintah untuk menunjang dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Serta fasilitas yang tersedia di ruang tunggu sudah cukup memadai, agar masyarakat yang ingin mengurus keperluan merasa nyaman.

**Tabel V.29 Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kelengkapan Peralatan	7	4	5	16
2.	Sarana Dan Prasarana Yang Memadai	8	4	4	16

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 16 responden pada item pertama tentang kelengkapan Peralatan yang menyatakan baik berjumlah 7 orang, yang menjawab cukup baik 4 orang dan yang menjawab Kurang Baik 5 orang.

Item kedua yaitu sarana dan prasarana yang memadai terletak pada kategori Baik 8 Orang, yang menjawab cukup baik adalah 4 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik sebanyak 4 orang.

**Tabel V.30 Analisis Distribusi Tanggapan Responden ( Masyarakat ) kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1.	Kelengkapan peralatan	21	8	5	34
2.	Sarana dan Prasarana yang Memadai	24	8	4	36
<b>Total Skor</b>		45	16	9	70

*Sumber : Data Olahan 2018*

Skor tertinggi :  $16 \times 3 = 48$

Skor tertinggi indikator :  $48 \times 2 = 96$

% :  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$

% :  $\frac{70}{96} \times 100 = 72,91\% \text{ ( Baik )}$

Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden tentang ketepatan dari ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia dalam pengurusan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebanyak 72,91% sehingga dapat dikatakan Baik karena berada diantara 67-100%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pemohon Surat Rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu, tanggal 4 oktober 2018, maka mereka menyebutkan bahwa, ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak tersebut ruang tunggu yang sangat nyaman, bagi pemohon yang mengantri untuk mengurus Surat Rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu tersebut. Kemudian selain itu, pemohon dikasih

nomor untuk mengantri agar tertib dan rapi. ( *wawancara dengan ibu khairiah* ).

Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan di Kecamatan Lubuk Dalam, bahwa fasilitas yang terdapat di ruang tunggu cukup memadai dan sangat nyaman. Dari segi peralatan dan perlengkapan kerja yang tersedia dalam memberikan pelayanan sudah cukup lengkap, akan tetapi tidak disediakannya mesin Fotocopy di dalam ruangan PATEN yang membuat pegawai harus ke ruangan lain untuk memfotocopy.

Dari segi ketepatan sebuah program yang di implementasikan melalui program-program kepada kelompok sasaran perlu dinilai apakah hasil atau tujuan yang diinginkan benar0-benar berguna atau bernilai. Maka dalam hal ketepatan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam sudah optimal dan berguna bagi masyarakat. Terutama dalam hal fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai.

Berdasarkan tanggapan responden melalui kuisisioner serta penjelasan melalui wawancara sebagaimana yang telah dikemukakan diatas maka dapat dilakukan rekapitulasi mengenai pelayanan pengurusan surat rekomendasi Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak, adapun tabel rekapitulasi terhadap responden masyarakat terlihat pada tabel V.31 berikut:

**Tabel V.31 Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Proses Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak, Mengenai Pengurusan Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu**

No	Variabel	Indikator	Persentase %
1.	Evaluasi	1. Efektivitas	62,5%
		2. Efisiensi	73,95%
		3. Kecukupan	66,7%
		4. Pemerataan	77,08%
		5. Responsivitas	59,37%
		6. Ketepatan	72,91%
<b>Total</b>			412,51%
<b>Rata-rata</b>			68,75%

*Sumber : Data Olahan 2018*

Berdasarkan rekapitulasi tabel diatas, melalui 6 indikator penilaian yaitu : efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, ketepatan sebagian besar tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu di kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak adalah kategori Baik ini dapat dibuktikan dengan hasil rekapitulasi yaitu sebanyak 68,75%, karena kategori persentase Baik yaitu 67-100%.

Jadi kesimpulannya, bahwa dalam pengurusan Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak, terdapat hal-hal yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan, yang mana dalam kurun waktu terbentuknya Program Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) ini masih banyak ditemukan masyarakat yang belum mengerti akan SOP,

dikarenakan pegawai yang bertugas dalam pengurusan Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu tidak sesuai dengan keahliannya Sehingga menjadikan proses pelayanan mereka menimbulkan masalah atau membuat proses menjadi lambat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan di lapangan, maka diperoleh kesimpulan mengenai pengurusan Surat Rekomendasi SITU dan Surat Keterangan Tidak Mampu bisa dikatakan efektif dan efisien karena pegawai sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan kedudukannya. Dan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

**C. Faktor-faktor yang mempengaruhi dan kendala dalam Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam)**

Pelayanan publik dalam pengurusan Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu yang dilakukan pada Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak pada dasarnya bertujuan untuk membantu kelancaran masyarakat dalam mengurus Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu di daerah Kabupaten Siak bagi masyarakat yang membutuhkannya. Oleh sebab itu, pihak kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak dapat memberikan pelayanan yang baik dan lancar.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pada proses pelayanan dalam pengurusan Surat Rekomendasi Situ dan Surat Keterangan Tidak Mampu antara lain adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya Sosialisasi oleh pihak Kantor Camat Lubuk Dalam yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus Surat Izin baik Perizinan maupun Non-perizinan.
2. Terbatasnya jumlah pegawai yang bertugas.
3. Kurangnya kedisiplinan kerja mengenai jam kerja yang mengakibatkan lamanya pelayanan yang diberikan.
4. Kurangnya pengawasan pihak pimpinan atasan mulai dari kepala seksi, kepala bagian hingga kepala kantor, perlu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja bawahan untuk menghindari terjadinya penyimpangan atau kesalahan dalam memberikan pelayanan.
5. Pelayanan yang diberikan terkait Non-Perizinan PATEN tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ).
6. Pegawai PATEN tidak terlalu memperhatikan keluhan dari masyarakat.



## BAB VI

### PENUTUP

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) mengenai pemberian Rekomendasi SITU dan Keterangan Tidak Mampu, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

#### A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Studi Non Perizinan Paten Di Kecamatan Lubuk Dalam) mengenai pemberian Rekomendasi SITU dan Keterangan Tidak Mampu dari responden pegawai Kecamatan dan Masyarakat adalah Baik. Dan mengacu pada hasil kesimpulan utama, berikut adalah kesimpulan secara rinci untuk setiap indikatornya.

Untuk indikator efektifitas dalam kategori penilaian oleh responden adalah Baik dari jumlah keseluruhan responden, pada indikator Efisiensi kategori penilaian dari keseluruhan responden adalah Baik, pada indikator Kecukupan kategori penilaian dari jumlah keseluruhan responden adalah Cukup Baik, pada indikator Pemerataan dari jumlah keseluruhan responden adalah Baik, kemudian pada indikator responsivitas dari jumlah keseluruhan responden adalah Cukup Baik, selanjutnya untuk indikator ketepatan dari jumlah keseluruhan responden adalah Cukup Baik.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan pelayanan publik mengenai pengurusan surat Surat Rekomendasi Situ dan Keterangan Tidak Mampu dikantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten adalah kategori Baik Karena Para petugas melaksanakan pelayanan dengan benar dan sesuai ketentuan kedudukan kerjanya, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yaitu :

1. Hendaknya pihak kecamatan lebih memperhatikan waktu pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan waktu singkat dan cepat.
2. Hendaknya pihak kecamatan dapat memberikan sosialisasi ke masyarakat secara merata.
3. Seharusnya pegawai PATEN bisa lebih memperhatikan keluhan pemohon / masyarakat yang hendak mengurus surat izin sesuai dengan kebutuhannya, dan lebih ramah dalam melayani.
4. Kurangnya kedisiplinan kerja mengenai jam kerja yang mengakibatkan lamanya pelayanan yang diberikan.
5. Pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) terkait Non Perizinan PATEN.
6. Kurang nya pengawasan pimpinan kepada bawahannya hal ini untuk menghindari terjadinya penyimpangan atau kesalahan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino Leo, 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Ali, Zaini dan Imam Al Hafis, Raden. 2015. *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh.
- Andry, Hendry dan A.Tarmizi Yussa. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta, Bumi Aksara
- Bagong, Suyanto, 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta :Prenada Media Group.
- Brantakusumah, Deddy Supriady,2005. *Perencanaan Pembangunan daerah*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Edwar George III,2009,*Implementasi kebijakan Publik*,Yayasan Pembaharuan Adminitrasi Publik Indonesia. Yogyakarta.
- Faturrahman, & Masriadi, 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*, Mahakarya Rangkang, Yogyakarta.
- Handoko TH, 1992. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Libberty, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Indah Puji Hartik, 2014. *Buku Praktis Mengembangkan Sumberdaya Manusia (SDM)*, Laksana, Jogjakarta.
- Jono Munandar, 2014. *Pengantar Manajemen Panduan Komprehensif Pengelolaan Organisasi*, IPB, Bogor
- Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kusdyah, Ike. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Perpustakaan Nasional.
- Manullang, 2006. *Manajemen Personalia*, Gajah Mada University Press, Medan
- Moekijat, 2005.*Pengembangan organisasi*. Cetakan Ketujuh, Bandung, Mandar Maju

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Syafii, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Sufian, 2005, *Sistem Perencanaan dan Strategi Pembangunan*, Pekanbaru, UIR Press.
- Siagian. Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sunyoto, Danang 2012, *manajemen sumber daya manusia*, Yogyakarta, CAPS.
- Thoha, Miftah, 2002. *Pembinaan Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul. 1997. *Evaluasi kebijakan publik.*, Malang, IKIP Malang.
- Wasistiono Sadu & Rauf Rahyunir, 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Indra Prahasta, Bandung.
- Wibowo, 2013. *Perilaku dalam Organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Wirman, Syafri, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, PT. Gelora Aksara, Jatinangor.
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru : UIR Press.
- Zulkifli & Moris Adidi, Yogia, 2014. *Fungsi-fungsi Manajemen*, Marpoyan Tujuh, Pekanbaru.

#### **Dokumentasi.**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah .
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Peraturan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan Bupati Siak Nomor 42 tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah