

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

---

---

**EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT KUANTAN  
TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

**FERDIAN MEITHA RIDHO PUTRA  
NPM 137310622**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2019**

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

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Ferdian Meitha Ridho Putra  
NPM : 137310622  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam naskah 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 diuji dalam sidang ujian konprehensif.

Pekanbaru, 8 April 2019

Pembimbing I



Sri Maulidiah, S.sos., M.Si

Pembimbing II



Syaprianto, S.Sos., M.IP

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,



Budi Muliarto, SIP., M.Si

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

---


**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Ferdian Meitha Ridho Putra  
NPM : 137310622  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi


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

Pekanbaru, 10 April 2019  
Sekretaris,

Ketua,

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

  
Data Wardana, S.Sos., M.IP  
Anggota,

  
Syaprianto, S.Sos., M.IP  
Anggota,

  
Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si

Mengetahui,  
Wakil Dekan I,

  
H. Panca Setyo Prihatin, SIP., M.Si.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UIR**  
Nomor: 853/UIR-Fs/Kpts/2017 Tentang:  
**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UIR**

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen pembimbing;  
2. Bahwa Dosen pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor: 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 60 tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
3. SK Mendiknas. No.045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi;  
4. SK Rektor No.141/UIR/Kpts/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR;  
5. SK Rektor No. 112/UIR/KPTS/2016 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan: Rekomendasi Kajur, dan WDI tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : 1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

I Nama : Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si  
NIP/NPK : 120802444  
Pangkat/Jabatan : III/c – Lektor  
Kedudukan : **Pembimbing I**

II Nama : Syaprianto, S.Sos., M.IP  
NIP/NPK : 15DK1102049  
Pangkat/Jabatan : III/b – Ass. Ahli  
Kedudukan : **Pembimbing II**

Pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama : Ferdian Meitha Ridho Putra  
NPM : 137310622  
Jurusan/Prodi : Ilmu Pemerintahan,  
Judul Skripsi : Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Pembagian dan pelaksanaan tugas Pembimbing I dan Pembimbing II berpedoman kepada SK Dekan No. 001/Fs-UIR/Kpts-PK/2010 tentang Pembagian Tugas Pembimbingan dan Perbaikan UP, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa Fisipol UIR Pekanbaru;
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalamnya segera diperbaiki sebagaimana seharusnya.

Kutipan : Surat keputusan ini disampaikan kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru,  
Pada Tanggal : 07 November 2017  
Dekan,



**Dr. H. Morris Adidi Yogia, M.Si.**

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Ketua Prodi IP
3. Yth. Ka. Labor IP
4. Arsip. --SK Pembimbing.

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

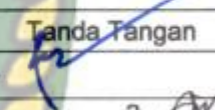
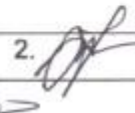

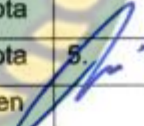


=====

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: *294* /UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 27 Maret maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 28 Maret 2019 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ferdian Meitha Ridho Putra  
NPM : 137310622  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Nilai Ujian : Angka : " *81* " ; Huruf : " *A-* "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si	Ketua	1. 
2.	Data Wardana, S.Sos., M.IP.	Sekretaris	2. 
3.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Anggota	4. 
5.	Syaprianto, S.Sos., M.IP.	Anggota	5. 
6.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 28 Maret, 2019  
An. Dekan,

  
Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.  
Wakil Dekan / Bid. Akademik

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

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**


Nama : Ferdian Meitha Ridho Putra  
NPM : 137310622  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

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 di syahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 10 April 2019

An. Tim Penguji  
Sekretaris,

Ketua,

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

  
**Data Wardana, S.Sos, M.IP**

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Prodi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,

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

  
**Budi Mulianto, S.IP., M.Si.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karna atas rahmat, karunia hidayah dan nikmat serta kasih sayang yang di berikan maka penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ **Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi** ”. Yang menjadi salah satu syarat penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.

Salawat berserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat masukan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, oleh karna itu penulis bermaksud mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberi kesempatan kepada penulis dalam membina ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Bapak Budi Muliarto S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Sri Maulidiah S.Sos M.Si selaku Pembimbing I, yang telah memberikan motivasi dan pengajaran yang sangat membantu sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

5. Bapak Syaprianto S.Sos, M.IP. selaku Pembimbing II, yang dengan sabar membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen-Dosen khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberi masukan dan ilmu kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karna itu penulis mengharapkan saran dan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Pekanbaru, 8 April 2019

Penulis,

**Ferdian Meitha Ridho Putra**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	13
1. Tujuan Penelitian.....	13
2. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	48
C. Kerangka Pemikiran.....	50
D. Konsep Operasional .....	52
E. Operasional Variabel.....	54
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	56
B. Lokasi Penelitian.....	56
C. Populasi Sampel .....	56
D. Teknik Penarikan Sampel .....	58
E. Jenis Dan Sumber Data.....	58
F. Teknik Pengumpulan Data.....	59
G. Teknis Analisis Data .....	60

H. Jadwal Waktu Kegiatan .....	64
--------------------------------	----

**BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Umum Kecamatan Kuantan Tengah .....	66
B. Struktur Organisasi Kantor Camat Kuantan Tengah .....	70
C. Aktivitas Kantor Camat Kuantan Tengah .....	76

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Responden .....	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	80
C. Hambatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	116

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	118
B. Saran.....	120

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 : Jenis Pelayanan PATEN Kecamatan Kuantan Tengah.....	6
1.2 : Waktu dan Jumlah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah.....	7
1.3 : Jenis Pelayanan dan Persyaratan Penerbitan KTP.....	8
1.4 : Jumlah Masyarakat yang mengurus Perizinan dan Non Perizinan Di bagian PATEN .....	9
1.5 : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	9
II.1 : Operasional Variabel .....	54
III.1 : Populasi dan Sampel .....	58
III.2 : Skala Likert Harapan/Standar .....	61
III.3 : Skala Likert Kinerja/Kenyataan/Fakta .....	61
III.4 : Jadwal Waku Kegiatan.....	64
IV.1 : Luas Wilayah Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kantor Camat Kuantan Tengah.....	68
IV.2 : Jenis Sarana danPrasarana Kerja.....	69
V.1 : Klasifikasi Tingkat Umur Responden tentang Evaluasi Penyelenggaraan (PATEN) .....	77
V.2 : Klasifikasi Pekerjaan Responden tentang Evaluasi Penyelenggaraan (PATEN) .....	78
V.3 : Klasifikasi Tingkat Pendidikan Responden tentang Evaluasi Penyelenggaraan (PATEN) . .....	79

V.4	: Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Jenis Pelayanan pada (PATEN) .....	81
V.5	: Tanggapan Responden Terhadap Pemisah Jenis Pelayanan Pada (PATEN) .....	83
V.6	: Tanggapan Responden Terhadap Penjelasan Jenis Pelayanan pada (PATEN) .....	85
V.7	: Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Dasar Hukum pada (PATEN).....	87
V.8	: Tanggapan Responden terhadap Dasar Hukum Penyelenggaraan (PATEN).....	89
V.9	: Tanggapan Responden Dasar Hukum Evaluasi Pelayanan pada (PATEN).....	91
V.10	: Tanggapan Responden Terhadap Informasi Persyaratan pada (PATEN).....	93
V.11	: Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Persyaratan pada (PATEN).....	95
V.12	: Tanggapan Responden Terhadap pemeriksaan Persyaratan pada (PATEN).....	97
V.13	: Tanggapan Responden Terhadap Informasi Waktu pada (PATEN)	99
V.14	: Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Penyelesaian pada (PATEN) .....	100

V.15	: Tanggapan Responden Terhadap Waktu Tambahan Pada (PATEN).....	102
V.16	: Tanggapan Responden Informasi Biaya Pada (PATEN) .....	104
V.17	: Tanggapan Responden Terhadap Ketentuan Pengenaan Biaya pada (PATEN) .....	106
V.18	: Tanggapan Responden Terhadap Besaran Biaya Pada Pegawai UPTD (PATEN) .....	108
V.19	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Evaluasi Penyelenggaraan (PATEN).....	110



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	51
V.1 : Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi .....	71
V.2 : Gambar Diagram Kartesius Pengaruh Setiap Indikator Terhadap Evaluasi Penyelenggaraan (PATEN).....	113



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- 1 Daftar pedoman Variabel Quesioner Kualitas Pelayanan.....
- 2 Daftar pedoman Quesioner Jenis Pelayanan.....
- 3 Daftar Pedoman Quesioner Dasar Hukum .....
- 4 Daftar Pedoman Quesioner Jenis Persyaratan .....
- 5 Daftar Pedoman Quesioner Waktu.....
- 6 Photo Dokumentasi hasil observasi penelitian tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuanan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi .....
- 7 Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor 299/UIR-FS/Kpts /2019 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa Skripsi a.n Ferdian Meitha Ridho Putra .....
- 8 Surat Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau No.1917/E-UIR/27-FS/2019 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset dalam rangka penulisan Skripsi a.n Ferdian Meitha Ridho Putra .....
- 9 Surat Rekomendasi No.503/DPMPST/NONIZIN-RISET/16074 Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tentang pelaksanaan kegiatan riset/Pra-riset dan Pengumpulan data untuk bahan skripsi a.n Ferdian Meitha Ridho Putra .....
- 10 Surat Rekomendasi No.071/DPMPTSPTK-R/IV/2018/186 Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Komplek Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi.....
- 11 Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi No.241/A\_UIR/5-FS/2019 a.n Ferdian Meitha Ridho Putra .....

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif Skripsi yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ferdian Meitha Ridho Putra  
NPM : 137310622  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa ternyata melanggar dan atau belum memenuhis ebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan ujian konferehensif yang telah saya ikut serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 8 April 2019

Pelaku Pernyataan,



Ferdian Meitha Ridho Putra

## ABSTRAK

### EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Ferdian Meitha Ridho Putra

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pada tahun 2010 melalui Permandagri no 4, pemerintah mengeluarkan pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan metode penelitian survey dengan tingkat eksplanasi deskriptif dan menggunakan analisis data kuantitatif dan kualitatif. Permasalahan di dalam penyelenggaraan PATEN di kantor camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi masih belum optimal. Dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan dan hambatan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Permasalahan utama yang dapat peneliti simpulkan adalah mengenai sistem operasional dalam penyelenggaraan itu, secara teknis seharusnya jumlah pegawai atau petugas yang ada harus juga sesuai dengan situasi dan kondisi di sebuah kecamatan tersebut, sebagai contoh : petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Kuantan Singingi, peneliti menemukan adanya *inefisiensi* yang tidak terstruktur dengan baik, terutama dalam jumlah pegawai yang masih terbatas terutama di bidang pelayanan, di tambah dengan rangkap jabatan yang diberikan/pelimpahan wewenang yang tidak kompatibel dengan Tupoksi yang ada, dan menjadi faktor penghambat dalam terselenggaranya PATEN.

**Kata Kunci :** Evaluasi, Penyelenggaraan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terpadu(PATEN)

## ABSTRACT

### EVALUATION OF OPERATION OF DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICES (PATEN) IN THE CITY OFFICE OF KUANTAN TENGANTAN KUANTAN SINGINGI DISTRICT

Ferdian Meitha Ridho Putra

Public service is an activity or series of activities in order to fulfill the service needs of every citizen for goods, services and administrative services provided by public service providers. To improve public services, in 2010 through Permandagri No. 4, the government issued integrated sub-district administrative service guidelines (PATEN). The type of research used by researchers is the survey research method with descriptive explanatory level and uses quantitative and qualitative data analysis. Problems in the implementation of PATEN in the Kuantan Tengah district office in Kuantan Singingi Regency are still not optimal. And the purpose of this study was to find out how the Enforcement and obstacles in Integrated Administrative Services District in Kuantan Tengah district, Kuantan Singingi Regency. The main problem that researchers can conclude is that regarding the operational system in the implementation, technically total of employees or officers should also be in accordance with the situation and conditions in the district, for example: service officers in Kuantan Tengah District, researchers found inefficiencies that are not structured, especially Total of employees who are still limited, especially in the field of services, plus dual positions given / delegation of authority that is not compatible with Standard and Procedure, and a limiting factor in the Enforcement of PATEN.

**Key Word's:** Evaluation, Operation, District Integrated Administration Services (PATEN)

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang dibentuk berdasarkan semangat kebangsaan (nasionisme) oleh bangsa Indonesia yang bertujuan melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Tujuan negara kesatuan Republik Indonesia tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinea IV yang meliputi: melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

menurut konsep teori Otonomi Daerah dipandang sebagai upaya menyatukan kepentingan ekonomi dan politik antara Pusat dan Daerah, demi menyatukan nilai dalam masyarakat yang sedang berkembang, baik melalui strategi yang menekankan pentingnya kesepakatan dan memusatkan perhatian dalam usaha menciptakan keseragaman semaksimal mungkin maupun menekankan hubungan antara kepentingan-kepentingan kelompok dengan kepentingan daerah. Sistem pemerintahan daerah yang baik yakni terciptanya pemerintah daerah yang efisien, efektif, transparan, akuntabel dan responsip secara struktural senantiasa menjadi dambaan bagi setiap daerah di tanah air. Syarat pemerintahan yang baik seperti diuraikan di atas diperlukan sebagai alat

untuk melaksanakan berbagai pelayanan publik di daerah, juga sebagai alat bagi masyarakat untuk dapat berperan secara aktif dalam menentukan arah hidupnya sendiri selaras dengan peluang dan tantangan yang dihadapi dan tetap menjunjung dan mendukung kepentingan pembangunan daerah.

Menurut Silalahi (2000), desentralisasi atau pemberian otonomi yang lebih luas bagi daerah secara lugas memperhitungkan kemampuan ekonomis suatu daerah. Kemudian bila diikuti dengan perubahan organisasi pemerintahan, niscaya Indonesia akan keluar dari ancaman disintegrasi bangsa. Untuk memenuhi persyaratan dan mencapai tujuan pemerintahan yang baik sebagaimana diuraikan di atas, maka pemerintah daerah membutuhkan suatu landasan untuk bergerak lebih leluasa yaitu berupa sistem desentralisasi. Desentralisasi tidak mencakup pelimpahan tanggung jawab fiskal, politik, dan administrasi kebijakan. Pemberian kewenangan otonomi kepada daerah berdasarkan kepada azas desentralisasi dalam wujud otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab, khususnya di Indonesia tertuang dalam undang-undang nomor 32 Tahun 2004 yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kewenangan otonomi yang luas adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup semua bidang kecuali kewenangan di bidang Politik Luar Negeri, Pertahanan keamanan, Peradilan, Moneter dan fiskal, agama serta kewenangan lainnya yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Pelaksanaan otonomi yang nyata dengan terciptanya keleluasaan daerah seperti tersebut diperlukan untuk mendukung tumbuh kembang pembangunan di daerah. Otonomi yang bertanggungjawab atas

pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang diemban dituntut guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.

Asas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah pada dasarnya memberikan pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok pegawai, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok pegawai terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dari sebuah sistem kenegaraan yang terangkum dalam sebuah bagian dengan konstitusi yang pekat terhadap norma keadilan, ekonomi Indonesia diidentik oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Hanya saja, pelayanan publik yang ada pada saat ini tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Jadi ini bisa menjadi salah satu faktor apabila pelayanan publik di Indonesia teridentik yang cenderung korup, terutama yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti surat perizinan dan non perizinan.

Pembentukan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sebagai bagian yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di Kantor Kecamatan, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau

inovasi manajemen pemerintahan di daerah yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif. Dalam konteks teori *Reinventing Government*, pembentukan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini telah menghayati makna *community owned, mission driven, result oriented, costumer oriented*, serta *anticipatory government*.

Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kedalam Wilayah Provinsi Riau. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 Tanggal 4 Oktober 1999 tentang pembentukan kabupaten Kuantan Singingi, kabupaten ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Inragiri Hulu dengan luas wilayah 7.656,03 Km<sup>2</sup>. Kabupaten Kuantan Sengingi terdiri dari 15 Kecamatan, 14 Kelurahan dan 209 Desa. Salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Kuantan Singingi adalah Kecamatan Kuantan Tengah yang merupakan kecamatan yang berada di Ibu Kota Kabupaten Kuantan Singingi. Kecamatan Kuantan Tengah mempunyai jumlah penduduk 57.686 jiwa dengan luas wilayah 291.74 Km<sup>2</sup> dan terdiri dari 14 Desa dan 2 kelurahan. Kecamatan Kuantan Tengah dipimpin oleh seorang Camat. Kantor Camat Kuantan Tengah berlokasi di Jl. Proklamasi Teluk Kuantan. Batas-batas wilayah Kecamatan Kuantan Tengah : Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Singingi dan Gunung Toar, Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir dan Benai, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Mudik dan Hulu Kuantan, dan Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singingi dan Benai.

Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan kurang lebih 4 (empat) tahun. Sebelum Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), Kecamatan Kuantan Tengah masih menggunakan pelayanan konvensional dimana masyarakat perurusan langsung dengan personil di bidang masing-masing. Pelayanan konvensional belum memiliki standarisasi pelayanan sehingga pelayanan berjalan dengan prosedur yang panjang dan waktu yang tidak menentu. Dalam penyelenggaraannya Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) berpedoman pada standarisasi pelayanan pada Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi dan diperbaharui dengan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi. Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) meliputi:

1. Penyederhanaan tahapan dan prosedur
2. Penyederhanaan persyaratan
3. Pengurangan waktu rata-rata pemrosesan pelayanan
4. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Jenis pelayanan PATEN terdiri dari 13 jenis pelayanan perizinan dan 56 jenis non perizinan yang dikelompokkan dalam 16 jenis pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan PATEN Kecamatan Kuantan Tengah

Jenis Pelayanan Perizinan	Jenis Pelayanan Non Perizinan
1. Izin/ perpanjangan izin kursus yang diadakan oleh pihak swasta.	1. Memberi pertimbangan membuka sekolah baru atau menutup berdasarkan kepada kelayakan,
2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tempat tinggal dengan skala kecil dengan luas maksimum 36 M <sup>2</sup> milik perorangan.	2. Rekomendasi.
3. Izin usaha mendirikan pendidikan dan latihan mengemudi.	3. Surat Keterangan Pemberian Domisili Usaha Industri,
4. Izin trayek angkutan pedesaan antar desa di wilayah kecamatan,	4. Pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKRPP, SKGR, SKTH, SKTW),
5. Izin penerbitan tanda daftar industry (TDI) bagi usaha industry kecil, tradisional dan rumah tangga,	5. Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga,
6. Izin jenis usaha industry dengan intensitas kecil dengan luas ruang usaha < 200 M <sup>2</sup> ,	6. Pelayanan penerbitan KTP,
7. Pendaftaran dan pemberian izin usaha peirkakan skala kecil,	7. Pelayanan penerbitan surat keterangan ahli waris,
8. Izin pengelolaan bahan galian bantuan,	8. Pelayanan penerbitan rekomendasi untuk kependudukan,
9. Izin usaha pertambangan umum untuk kenis bahan galian pasir diluar sungai, tanah urug, tanah liat denagn luas 1000 M <sup>2</sup> dan tidak menggunakan alat berat dan bahan peledak,	9. Pelayanan penerbitan surat keterangan kelahiran,
10. Izin UPTL diwilayah kecamatan dengan kapasitas terbatas maksimal 40 pk,	10. Pelayanan penerbitan surat keterangan kematian,
11. Pemberian izin gangguan (HO/	11. Pelayanan penerbitan surat keterangan lahir mati,
	12. Pelayanan penerbitan surat keterangan perkawianan,
	13. Pelayanan penerbitan surat keterangan berpenghasilan bagi wiraswasta,

- SITU di bawah 20 M<sup>2</sup>,
12. Pemberian izin mencetak karcis tontonan, kupon dan stoker serta pemasangan spanduk untuk keramaian dalam lingkup kecamatan, dan
  13. Pemberian perizinan lainnya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat sepanjang bukan wewenang perangkat daerah lainnya berdasarkan undang-undang.
  14. Pelayanan penerbitan surat keterangan pindah antar kecamatan dan wilayah,
  15. Pelayanan penerbitan kartu keterangan tempat tinggal,
  16. Pelayanan penerbitan akta catatan sipil, dan melaksanakan rekomendasi/ pelayanan lainnya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat sepanjang bukan wewenang perangkat daerah lainnya berdasarkan undang-undang.

Sumber: Kantor Camat Kuantan Tengah, 2019

Mekanisme Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang dilayani pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Selanjutnya waktu pelayanan berdasarkan Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Waktu dan Jumlah Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2017

No	Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Waktu Penyelesaian	Jumlah
1.	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	1 Hari	12.376
2.	Pembuatan Kartu Keluarga	1 Hari	8.943
3.	Pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKRPPT, SKGR, SKTH, SKTW)	3 Hari	436
4.	Surat Pindah Penduduk	1 hari	1.621

	a. Pindah Datang (Keterangan Domisili)		
	b. Pindah Keluar		
5.	Surat Keterangan Penyelesaian Kegiatan	1 hari	167
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	1 hari	472
7.	Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	1 hari	349
8.	Rekomendasi Izin Keramaian	1 hari	287
9.	SITU/HO (Ukuran s/d 20m <sup>2</sup> )	1 hari	373
10.	Rekomendasi SITU/ HO (Ukuran > 20m <sup>2</sup> )	1 hari	452
11.	Izin Mendirikan Bangunan (Ukuran s/d 120 m <sup>2</sup> )	3 hari	79
12.	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (Ukuran > 120 m <sup>2</sup> )	1 hari	138
13.	Legalisir KTP/ KK dan Dokumen lainnya	1 hari	642
14.	Pengurusan Izin Lainnya	3 Hari	1.372
15.	Rekomendasi dan Pelayanan Lainnya	1 Hari	1.673

Sumber: Kantor Camat Kuantan Tengah, 2019

Terdapat 13 jenis pelayanan perizinan dan 56 jenis non perizinan yang menjadi wewenang Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah dengan jangka waktu pengerjaan 1 sampai dengan 3 hari untuk kondisi normal namun bila pimpinan tidak ada bisa lebih dan hal tersebut biasanya diberi tahukan.

Selain dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah, berikut pegawai bagian Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 1.3 Jumlah Masyarakat yang Mengurus Perizinan dan Non Perizinan Di Bagian PATEN Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

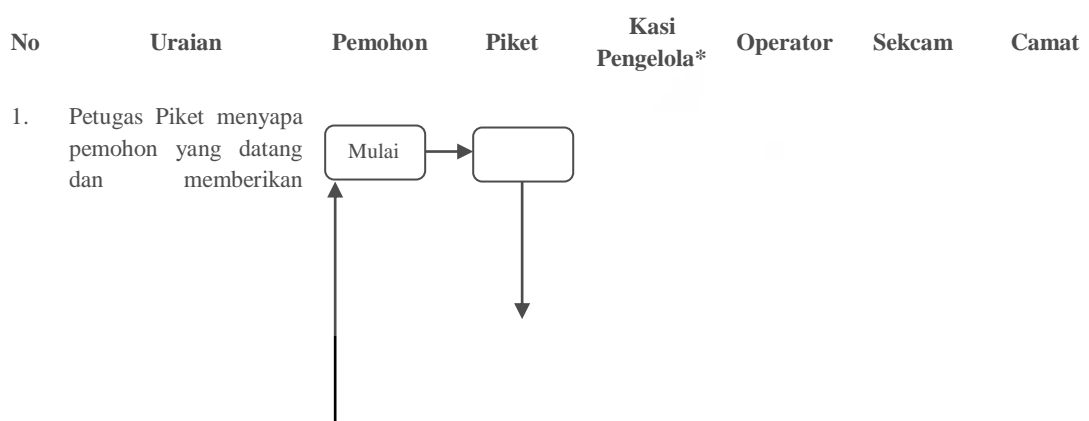
Tahun	Jumlah		Jumlah
	Perizinan	Non Perizinan	
2013	376	24.915	25.391
2014	629	27.183	27.812
2015	843	28.537	29.380

Sumber: Kantor Camat Kuantan Tengah, 2019

Dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa jumlah Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah pada tahun 2017 yang paling banyak berurusan adalah jenis non perizinan yaitu pelayanan non perizinan diantaranya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Berikut mekanisme alur pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah pada gambar dibawah ini.

Tabel 1.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah





Sumber: Kantor Camat Kuantan Tengah, 2019

Pelayanan dilaksanakan dengan azas koordinatif secara teknis fungsional dilakukan oleh petugas pelayanan dan petugas administrasi yang ada di bagian Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Sedangkan untuk proses penyelesaian berkas/ dokumen pelayanan dilakukan secara bertahap dan apabila memerlukan survey, dilakukan oleh tim survey dan diproses untuk dibuatkan izinnya. Dalam pelayanan harus ada Standarisasi. Standarisasi Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah yakni:

1. Jenis Pelayanan
2. Dasar Hukum
3. Persyaratan pelayanan
4. Waktu
5. Biaya

Tujuan dibentuknya Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah adalah untuk meningkatkan pelayanan melalui satu pintu dengan harapan mendorong terciptanya pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Namun dari hasil pengamatan penulis selama melakukan survey awal penelitian terdapat fenomena dalam Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah. Adapun fenomena atau permasalahan yang ditemui adalah sebagai berikut:

1. Kelengkapan persyaratan mutlak menjadi dasar pengurusan sehingga bagi yang tidak lengkap persyaratannya walau hanya satu tidak bisa dilayani. Namun masih ada ditemui pelayanan diberikan walaupun persyaratan belum lengkap.

2. Pelayanan perizinan dan non perizinan di Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah masih ada yang tidak selesai tepat waktu.
3. Masih ada biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan tertentu di Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Kuantan Tengah padahal sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 20012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi sudah tidak ada biaya lagi.
4. Masih kurangnya pegawai bagian PATEN yang melayani perizinan dan non perizinan sehingga dapat menghambat penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena diatas menggambarkan masih belum optimalnya pelayanan publik. Banyak sekali keluhan yang di rasakan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum sesuai dengan harapan. Tetapi sejauh ini inovasi pelayanan yang dilakukan melalui PATEN mesih belum merubah penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal sehingga harapan masyarakat dengan inovasi pelayanan sehingga membawa dampak yang baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. akan tetapi, masih belum tercapai secara optimal.

Bebrapa penelitian yang membahas tentang evaluasi pelayanan diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Arianti (2016) yang berjudul evaluasi

pelaksanaan pelayanan terpadu pada wanita prakonsepsi di Kecamatan Ujung Tanah Kota Makasar. Persamaan penelitian ini terdapat pada subjek yang diteliti yaitu sama-sama meneliti tentang evaluasi pelaksanaan pelayanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada analisis data dimana penulis menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)* sedangkan penelitian Arianti menggunakan analisis *content analysis*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2016) yang berjudul evaluasi kinerja pelayanan satu pintu pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan. Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang evaluasi pelayanan sedangkan perbedaannya adalah menganalisa data dimana penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif sedangkan Kurniawan hanya menggunakan kualitatif saja.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang penulis tuangkan dalam bentuk Skripsi dengan judul “Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.

2. Bagaimana hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitiannya adalah

- a. Untuk mengetahui penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis

Untuk mengolah dan meningkatkan mutu dalam kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan khususnya dalam pembahasan penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

- b. Secara Praktis

Bagi pegawai, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di

Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya dan pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi umumnya.

- c. Bagi pimpinan Organisasi Perangkat Daerah, sebagai bahan informasi untuk mengevaluasi penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dalam pembuatan karya ilmiah dalam judul yang sama.
- e. Bagi penulis sendiri, penelitian ini dimaksudkan sebagai pengembangan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu yang diperoleh.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Ilmu Pemerintahan

H.A Brasz (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;73) menyatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari cara lembaga pemerintahan umum difungsikan baik ke dalam maupun ke luar terhadap warganya.

Selanjutnya Rosenthal (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;73) mengatakan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukkan cara kerja ke dalam dan ke luar struktur dan proses pemerintahan umum.

Inu Kencana Syafiie menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan kepengurusan (eksekutif), kepengurusan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar. (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;73).

Ilmu pemerintahan menurut Hamidi (2010;134) adalah ilmu yang mempelajari cara melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam hubungan antara pusat dan daerah, antara lembaga, serta antara yang memerintah dan yang diperintah.

Ilmu pemerintahan mempunyai objek material dan objek formal. Objek formal ilmu pemerintahan bersifat khusus dan khas, yaitu hubungan pemerintahan dengan sub-subnya (hubungan antara pusat dan daerah, hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah, hubungan antar lembaga serta departemen), termasuk pembahasan *output* pemerintahan sebagai fungsi, sistem, aktivitas, kegiatan, gejala, perbuatan serta peristiwa elit pemerintahan yang berkuasa. (Hamidi, 2010;134).

Selanjutnya hamidi (2010;135) menjelaskan bahwa objek material ilmu pemerintahan sama dengan objek material ilmu politik, ilmu administrasi negara, ilmu hukum tata negara, dan ilmu negara itu sendiri yaitu Negara.

## 2. Konsep Pemerintah dan Pemerintahan

Pengertian pemerintah dalam arti terluas adalah semua lembaga negara seperti diatur dalam Undang-Undang Dasar (konstitusi) suatu negara, pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga negara yang oleh konstitusi negara bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan, hal ini terdapat misalnya di negara Indonesia dibawah Undang-Undang Dasar 1945, kekuasaan pemerintah meliputi fungsi legislatif, fungsi eksekutif, dan dalam arti sempit yaitu lembaga negara yang memegang eksekutif saja. (Ndraha, 2003;74).

Soemantri (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;72) istilah pemerintah berasal dari kata “perintah” yang berarti menyuruh melakukan sesuatu sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintah adalah kekuasaan yang memerintah suatu negara (daerah negara) atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara, seperti

kabinet merupakan suatu pemerintah. Istilah pemerintahan diartikan dengan perbuatan (cara, hal urusan dan sebagainya) memerintah.

Menurut Utrecht pemerintah secara etimologis dapat diartikan sebagai tindakan yang terus menerus (*continue*) atau kebijaksanaan dengan menggunakan suatu rencana maupun akal/rasio dan tatacara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang dikehendaki. (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;72).

Pemerintahan dan pemerintah menurut Muhammad Yamin memiliki arti yang berbeda. Pemerintah adalah jabatan atau aparatur dalam susunan politik. Sedangkan pemerintahan adalah tugas kewajiban alat negara. (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;73).

Menurut Inu Kencana Syafie (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;72-73) istilah pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Disebut sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek material maupun formal, sifatnya universal, sistematis serta spesifik (khas) dan dikatakan sebagai seni, karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan mampu berkiat serta dengan karismatik menjalankan roda pemerintahan.

Manan dan Kuntana Magnar (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006;74-75) pemerintahan dalam arti luas ialah mencakup semua alat kelengkapan negara yang pada pokoknya terdiri dari cabang-cabang kekuasaan, eksekutif, legislatif, dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang juga bertindak untuk dan atas nama negara.

Syarifin dan Dedah Jubaedah (2006;75) pemerintahan dalam arti luas merupakan semua aparatur/alat perlengkapan negara dalam rangka menjalankan segala tugas dan kewenangan/kekuasaan negara, baik kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif dan kekuasaan yudikatif. Sedangkan dalam arti sempit adalah aparatur/alat kelengkapan negara yang hanya mempunyai tugas dan kewenangan/kekuasaan eksekutif saja dengan kata lain pemerintahan dalam arti sempit ini tidak lain ialah hanya pemerintah.

Mac Iver (dalam Syafiie, 2007;45) mengartikan bahwa pemerintah itu sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan (*government is the organization of men under authority*).

Menurut S.E Finer pemerintah harus mempunyai kegiatan terus menerus (*process*), negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*), pejabat yang memerintah (*the duty*) dan cara, metode serta sistem (*manner, method, and system*) dari pemerintah terhadap masyarakat. (dalam Syafiie, 2007;32).

Pada dasarnya pemerintah adalah sekelompok orang yang diberi suatu kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintah dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintah dengan pihak swasta, pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis. (Salam, 2007;34).

Montesquieu (dalam Salam, 2007;35) pemerintah adalah seluruh lembaga negara yang biasa dikenal dengan nama Trias Politika baik itu legislatif (membuat

undang-undang), eksekutif (melaksanakan undang-undang), maupun yudikatif (mengawasi pelaksanaan undang-undang).

Pemerintah menurut Supriyanto (2009;23) adalah badan atau lembaga yang melaksanakan tugas dan fungsi dalam rangka atau upaya mencapai tujuan negara.

Apeldoorn (dalam Supriyanto, 2009;22-23) mengatakan bahwa pemerintah sekurang-kurangnya memiliki tiga pengertian seperti yang dikatakan Utrech yaitu sebagai berikut:

- a. Pemerintahan sebagai gabungan semua badan kenegaraan yang berkuasa memerintah dalam arti kata luas. Jadi, yang meliputi badan-badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Pemerintah dalam pengertian ini disebut penguasa.
- b. Pemerintah sebagai badan kenegaraan tertinggi yang berkuasa memerintah di wilayah suatu negara. Dalam hal ini Presiden, Perdana Menteri dan lain-lain.
- c. Pemerintah sebagai organ eksekutif, dalam artian kepala negara bersama-sama dengan menteri-menterinya.

Menurut Taliziduhu Ndraha pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayaninya. (dalam Awang dan Mendra Wijaya, 2012;6)

Taliziduhu Ndraha (dalam Awang dan Mendra Wijaya, 2012;7) juga menjelaskan bahwa pemerintah adalah alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan Negara

Ndraha (2003;5) menjelaskan bahwa pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil.

Selanjutnya Ndraha (2003;141) juga mendefinisikan pemerintahan yaitu proses, cara, perbuatan pemerintah.

Menurut Syafiie (2007;20) pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang paling sedikit kata perintah tersebut memiliki empat unsur yaitu: ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Pemerintah adalah lembaga-lembaga atau badan publik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan negara.

Rousseau menjelaskan bahwa pemerintahan menerima dari para penguasa perintah yang diberikannya kepada rakyat, dan jika negara harus dalam keseimbangan yang baik, penting, semua hal untuk dipertimbangkan, bahwa produk dan kekuasaan pemerintah yang ada pada dirinya sama dengan produk dan kekuasaan warga negara yang berkuasa dalam satu sisi dan menjadi subjek dalam sisi yang lain. (dalam Suhelmi, 2007;254).

Menurut Salam (2007;37) pemerintahan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagaimana yang telah dinyatakan dalam perundang-undangan Negara

Sedangkan menurut Utrech (dalam Salam, 2007;38) pemerintahan adalah gabungan dari semua kenegaraan yang berkuasa memerintah yaitu semua badan kenegaraan yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan.

Taliziduhu Ndraha (dalam Hamidi, 2010;135) mengatakan bahwa pemerintahan dapat digolongkan menjadi 2 golongan besar yaitu pemerintahan konsentratif dan dekonsentratif.

Jo Ann G. Ewalt (dalam Awang dan Mendra Wijaya, 2012;11) berpendapat bahwa pemerintahan adalah ketergantungan daya yang terlibat dalam hubungan antar lembaga yang juga terlibat dalam aksi kolektif. Organisasi tergantung pada satu sama lain untuk pencapaian tindakan kolektif dan dengan demikian harus ada pertukaran sumber daya dan menegosiasikan pemahaman bersama tentang tujuan program utama (dari organisasi tersebut).

Menurut Rasyid (2002;14) secara umum tugas-tugas pokok pemerintah antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah atau mengancam integrasi negara melalui cara-cara kekerasan.
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
- c. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.

- d. Melakukan pekerjaan umum dan memberi pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah atau yang akan lebih terlaksana.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- g. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam lingkungan hidup.

Sedarmayanti (2004;9) menyatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyatnya. Oleh karena itu tugas dari pemerintah adalah:

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.
- b. Memajukan kesejahteraan umum.
- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
- d. Melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan abadi dan keadilan sosial.

Fungsi pemerintahan menurut Ryas Rasyid (dalam Ndraha, 2003;58) ada tiga fungsi, yaitu:

- a. Pelayanan
- b. Pemberdayaan
- c. Pembangunan

Sedarmayanti (2004;332) menjelaskan bahwa pemerintah dalam menjalankan fungsi harus dapat menciptakan *environment* dan mekanisme perpolitikan serta hukum dalam era desentralisasi secara kondusif. Fungsi pemerintah dalam paradigma baru lebih dapat memacu kemajuan seperti *steering*,

fasilitasi, motivasi pemberdayaan, regulasi, *preventing* sebagai antisipasi dalam lingkup pendayaagunaan aparatur negara.

Menurut Davey (dalam Wasistiono dan Irwan Tahir, 2007;53) pemerintah secara umum mempunyai fungsi-fungsi:

- a. Penyediaan pelayanan
- b. Pengaturan
- c. Pembangunan
- d. Perwakilan
- e. Koordinasi dan perencanaan

Sejalan dengan pendapat Davey, Bertrand (dalam Wasistiono dan Irwan Tahir, 2007;53) mengemukakan pendapat empat fungsi pemerintahan, yaitu:

- a. Membuat hukum
- b. Menegakkan hukum
- c. Pelayanan publik
- d. Pendorong perubahan sosial

Sedangkan menurut Stanley (dalam Wasistiono dan Irwan Tahir, 2007;53) ada tiga kategori utama fungsi pemerintahan, yaitu:

- a. Menciptakan landasan fisik dan sosial bagi pembangunan
- b. Menciptakan rencana pembangunan yang menyeluruh dan terpadu
- c. Menghasilkan produksi dan distribusi barang dan jasa yang lebih banyak dan efisien.

### 3. Konsep Evaluasi

Menurut Dunn (2003;66) evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjukkan pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program, sedangkan secara umum diartikan dengan penafsiran, pemberian angka, dan penilaian. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Selanjutnya menurut Ndraha (2003;202) ada berbagai model evaluasi, diantaranya:

- a. Model *before – after* yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (perlakuan, *treatment*). Tolak ukurnya adalah *before*.
- b. Model *das solen – das sein*, yaitu perbandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya. Tolak ukurnya *das solen*.
- c. Model kelompok kontrol – kelompok tes, (diberi perlakuan). Tolak ukurnya adalah kelompok kontrol.

Evaluasi merupakan suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya serta bagaimana manfaat yang dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan yang ingin diperoleh. (Umar, 2005;36).

Evaluasi kebijakan publik merupakan mekanisme pengawasan terhadap suatu kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah. (Nugroho, 2009;45)

Selanjutnya menurut Nagel (dalam Nugroho, 2009;37) lima unsur pokok evaluasi kebijakan adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan (*goals*), termasuk kendala normatif dan pertimbangan relatif untuk mencapai tujuan.
- b. Kebijakan, program, proyek, keputusan, pilihan, sarana, atau alternatif lain yang tersedia untuk mencapai tujuan.
- c. Hubungan antara kebijakan dan tujuan, termasuk hubungan yang terbentuk oleh instuisi, kewenangan, statistik, pengamatan, deduksi, perkiraan atau sarana lain.
- d. Penarikan kesimpulan tentatif sebagai kebijakan atau kombinasi kebijakan mana yang paling baik untuk diadopsi dalam hal tujuan, kebijakan dan hubungan.
- e. Menentukan apa yang dilakukan untuk memetakan alternatif kebijakan.

Menurut Wibawa (dalam Nugroho, 2009;67) mengatakan bahwa evaluasi kebijakan publik memiliki empat fungsi, yaitu:

- a. Eksplanasi, melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamatinya. Dari evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi, dan aktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan kebijakan.
- b. Kepatuhan, melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya, sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan.

- c. Audit, melalui evaluasi dapat apakah *output* benar-benar sampai ketangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan.
- d. Akunting, dengan evaluasi dapat diketahui apakah akibat sosial-ekonomi dari kebijakan tersebut.

Menurut Lester dan Stewart (dalam Agustino, 2006;186) mengatakan bahwa evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

Evaluasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai menentukan nilai. (Suharso, 2005;136). Menurut Yusuf (2000;3) evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan.

Evaluasi adalah pemantauan untuk mendapatkan informasi dini mengenai perkembangan pelaksanaan kebijakan pada momen atau dalam jangka waktu tertentu sehingga dapat diketahui hal-hal yang perlu diperbaiki baik mengenai sistem dan proses pelaksanaan maupun kebijakan itu sendiri, agar perumusan kebijakan lebih tepat, pelaksanaan kebijakan berjalan dengan baik dan tujuan kebijakan dapat dicapai lebih maksimal (Mustopadidjaja, 2003;14).

Evaluasi merupakan suatu proses yang mendasarkan diri pada disiplin ketat tentang waktu. Dengan evaluasi dapat diketahui hambatan atau kendala-kendala yang terjadi dari suatu kegiatan. Dengan evaluasi dapat mengatur tingkat keberhasilan perinsip-prinsip dan pelaksanaannya. (Nurcholis, 2005;169).

Menurut Scriven (2008;22) evaluasi bukan merupakan persoalan opini atau selera, evaluasi merupakan persoalan fakta dan logika dan lebih penting dari yang penting.

Menurut Saydam (2000;12) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dan mengambil sebuah keputusan.

Hosio (2005;62-63) evaluasi adalah fungsi utama evaluasi dalam analisis kebijakan antara lain: pertama, evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Kedua, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemelihan tujuan dan target. Nilai diperjelaskan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Ketiga, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi.

Evaluasi merupakan penilaian terhadap suatu persoalan yang umumnya menunjuk baik buruknya penilaian persoalan tersebut. Dalam kaitannya dengan suatu program biasanya evaluasi dilakukan dalam rangka mengukur efek suatu program dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. (Ndraha, 2008;25).

Subarsono (2009;119) mengemukakan bahwa evaluasi dilakukan untuk melihat tingkatan kinerja suatu kebijakan, sejauh mana kebijakan tersebut

mencapai sasaran dan tujuannya. Evaluasi berguna untuk memberikan *input* bagi kebijakan yang akan datang supaya lebih baik.

Menurut Ivancevich (dalam Dharma, 2009;14) evaluasi merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi. Evaluasi kinerja mempunyai tujuan antara lain:

a. Pengembangan

Dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu di *training* dan membantu evaluasi hasil *training*.

b. Motivasi

Dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan intensif, rasa tanggung jawab sehingga mereka terdorong untuk meningkatkan kerjanya.

c. Perencanaan SDM

Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan Sumber Daya Manusia.

d. Kompensasi

Dapat memberikan informasi yang digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang adil.

e. Komunikasi

Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

Evaluasi menurut Abidin (2012;165) yaitu evaluasi mengandung tiga pengertian:

- a. Evaluasi awal, adalah sejak dari proses kebijakan sebelum dilaksanakan.
- b. Evaluasi proses pelaksanaan atau *monitoring*.
- c. Evaluasi akhir adalah dilakukan setelah proses pelaksanaan kebijakan.

Selanjutnya menurut Pasolong (2008;60) evaluasi memerlukan tentang apa yang perlu dievaluasi. Pengukuran terhadap kemajuan yang diperoleh dengan mengumpulkan data dan analisis terhadap data yang ada terutama berkaitan dengan *output* dan *outcome* yang diperoleh untuk kemudian dibandingkan dengan tujuan suatu program.

Adapun kriteria yang ada dalam evaluasi menurut Dunn (2003;610) adalah sebagai berikut:

- a. Efektivitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.
- b. Efisiensi, yaitu seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.
- c. Kecukupan, yaitu seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah.
- d. Perataan, yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok yang berbeda.
- e. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan merumuskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.
- f. Ketepatan, yaitu apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.

Rossi, Freeman dan Wright (dalam Ekowati, 2005;59) mengatakan bahwa secara umum ada empat macam bentuk evaluasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Evaluasi perencanaan
- b. Evaluasi proses/program
- c. Evaluasi dampak
- d. Evaluasi terhadap sumber

Menurut Nurcholis (2005;24) berpendapat bahwa skema umum penilaian evaluasi adalah sebagai berikut:

- a. *Input*, yaitu masukan yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan. Untuk itu dikembangkan instrumen yang meliputi indikator:
  - a) Sumber daya pendukung (SDM, uang, sarana dan prasarana.
  - b) Bahan-bahan dasar pendukung (peralatan, teknologi)
- b. *Proses*, yaitu bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Untuk itu dikembangkan instrumen yang meliputi indikator:
  - a) Tepat sasaran atau tidak
  - b) Tepat guna atau tidak
  - c) Efisien atau tidak
- c. *Output*, yaitu hasil dari kebijakan. Apakah suatu pelaksanaan kebijakan menghasilkan produk sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu dikembangkan instrumen dengan indikator sebagai berikut:
  - a) Tepat tidaknya sasaran yang dituju
  - b) Berapa besar sasaran yang *tercover*
  - c) Seberapa banyak kelompok sasaran yang tertangani
  - d) Seberapa besar kelompok sasaran yang terlibat

d. *Outcomes* (dampak) yaitu apakah suatu pelaksanaan kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran dengan tujuan kebijakan. Indikatornya adalah:

- a) Ada atau tidak perubahan pada target/sasaran
- b) Seberapa besar perubahan kelompok sasaran
- c) Seberapa signifikan perubahan yang terjadi pada kelompok sasaran.

Menurut Suchman (dalam, Winarno 2007;230) enam langkah dalam evaluasi yaitu:

- a. mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
- b. analisis terhadap masalah
- c. deskripsi dan standarisasi kegiatan
- d. pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi
- e. menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut
- f. beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak

Melalui evaluasi kita akan dapat membantu mengambil sebuah tahap kebijakan dalam proses pembuatan kebijakan, sehingga bukan lagi melihat seberapa jauh permasalahan yang terselesaikan, namun bagaimana memberikan kontribusi pada titik berat permasalahan dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, sekaligus akan memudahkan dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah.

Evaluasi kebijakan adalah pemeriksaan yang objektif, sistematis, dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program public terhadap tergetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai.

Langkah-langkah evaluasi menurut Taliziduhu adalah

- a. Pembuatan standar (kendalai, S), beberapa standar: das Sollen, data sebelum terhadap data sesudah atau sebaliknya, atau data-test dengan data kontrol.
- b. Pemantauan fakta (F)
- c. Pembadingan F dengan S (pebandinagn fakta dan standar).
- d. Hasil pembandingan:  $F = S$ ;  $F < S$ ;  $F > S$
- e. Hasil pembandingan
  - ? ----->  $F = S$  -----> ?
  - ? ----->  $F < S$  -----> ?
  - ? ----->  $F > S$  -----> ?
- f. Analisis hasil pebandingan berdasarkan model-model di atas
- g. Tindak lanjut :
  - Tindak korektif
  - Tindak afirmatif
  - feedback

Selanjutnya menurut Taliziduhu ada tiga model evaluasi yaitu:

- a. Model *Bofore-after*, yaitu pembandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (perlakuan, *treatment*). Tolak ukur adalah kondisi *before*.
- b. Model das Solen-das Sein, yaitu pembandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya. Tolak ukurnya adalah kondisi das Sollen.
- c. Model kelompok control-kelompok Tes, yaitu pembandingan antara kelompok control (tanpa perlakuan) dengan kelompok tes (diberikan perlakuan). Tolak ukur adalah kelompok control.

#### 4. Konsep Pelayanan

Menurut Moenir (2010;16-17) untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir, 2010;26-27).

Selanjutnya menurut Moenir (2010;27) mengatakan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya (Moenir, 2010;27).

Pelayanan menurut Thoha (dalam Sedarmayanti, 2004;84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik diperlukan elemen-elemen pendukung seperti sumber daya pelayan yang berkualitas di dalam institusi

pemerintah yang berkompeten dalam melakukan pelayanan yang baik langsung maupun tidak langsung yang berada dalam jajaran struktur dan label. (Yussa, 2010;45).

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (Nopitupulu, 2007;164).

Pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana, adanya aturan-aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Moenir, 2010;123-124).

Menurut Moenir (2010;47) pelayanan yang secara umum didambakan adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Selanjutnya Moenir (2010;47) layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai.
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
3. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai.
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat.
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segala tercapainya masyarakat adil-makmur berlandaskan Pancasila.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Awang dan Mendara Wijaya, 2012;44).

Menurut Maulidiah (2014;21) pelayanan publik merupakan suatu hubungan timbale balik yang saling menguntungkan antara lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani dengan masyarakatnya sebagai unsur yang dilayani oleh lembaga birokrasi pemerintah.

Menurut Nurcholis (2011;103) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik, yaitu sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki.

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2008;128) sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (dalam Pasolong, 2008;128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Dwiyanto (2005;141) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Pasolong, 2007;128).

Menurut AG Suharsono (dalam Dwiyanto, 2005;138) mengatakan bahwa pelayanan publik model baru harus bersifat non diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjamin persamaan warga negara tanpa membeda-bedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. In berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi.

Hubungan yang terjalin antara birokrasi publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2007;133) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Gronross (dalam Ratmiko, 2005;4) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, tidak dapat diraba atau yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005;4) pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998;17).

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh

birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998;12) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001;32). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menurut Maulidiah (2014;69), pelayanan publik terbagi dalam dua jenis

yaitu:

- a. Pelayanan jasa kepada konsumen akhir

Merupakan jasa yang diberikan kepada public tersebut dapat langsung diterima oleh orang yang dilayani atau orang yang membutuhkan pelayanan public tersebut.

- b. Pelayanan jasa kepada konsumen organisasional

Merupakan suatu pelayanan jasa yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan jasa secara institusi atau kelembagaan, sehingga yang menerima dari layanan ini adalah organisasi atau lembaganya bukan perorangan.

Berdasarkan tingkat perwujudannya (*tangibility*), jenis pelayanan public menurut Maulidiah (2014;69) terdiri dari 3 (tiga) jenis yaitu:

- a. Pelayanan publik dalam bentuk jasa barang sewaan

Merupakan proses pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam bentuk barang yang bersifat sewaan oleh pemiliknya.

- b. Pelayanan dalam bentuk barang milik konsumen

Merupakan proses pemenuhan kebutuhan khusus untuk barang-barang yang memang milik dari konsumen.

- c. Pelayanan dalam bentuk jasa untuk bukan barang

Merupakan proses pemenuhan kebutuhan konsumen atau pelanggan dalam bentuk jasa-jasa yang bukan barang.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

e. Efisiensi, mengandung arti :

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;

h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Sedangkan menurut Raharjo Adisasmita (2011;148) aspek-aspek pelayanan publik yang efektif dan efisien, yaitu :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan kesederhanaan sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

b. Kejelasan

Pelayanan yang diberikan harus jelas persyaratan teknis maupun administrasinya, prosedur atau tata cara yang harus dipahami. Jelas dalam

berbagai hal, sehingga tidak menimbulkan rasa was-was dan tanda dari pihak penerima pelayanan.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu pelayanan akan memberikan kepercayaan yang positif kepada sipelanggan atau penerima pelayanan, sehingga menguntungkan kepada pihak pemberi pelayanan.

d. Akurasi

Akurasi pelayanan umum artinya bahwa produk pelayanan yang diterima oleh publik harus benar, tepat dan sah. Prinsip ini memberikan kepercayaan yang bernilai positif sekiranya pemberi pelayanan dapat secara konsisten melaksanakan tugas secara benar dan tepat.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada penerima pelayanan. Pengertian aman bukan hanya menyangkut aman dalam konteks aktivitas, tetapi juga dalam hal produk pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan publik.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan penyelesaian keluhan/perseolan ketidakpuasan dalam pelaksanaan umum.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan

informatika merupakan kelengkapan yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan umum yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan umum harus senantiasa bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan umum harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan serta tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain yang dianggap perlu dan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan jenis pelayanan yang akan diberikan.

Sedangkan menurut

## 5. Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Standar Pelayanan Minimal adalah sebuah kebijakan publik yang mengatur mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sebagai sebuah kebijakan yang baru diperkenalkan, standar pelayanan minimal sudah selayaknya didukung oleh peraturan perundang-undangan yang memadai mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah ataupun peraturan menteri terkait. Di sisi lain sebagai

sebuah kebijakan baru, standar pelayanan minimal sedang dalam proses pencarian bentuk dan sosialisasi yang membutuhkan waktu tidak sedikit, mengingat perlunya kesamaan pemahaman antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan di lapangan, terlebih lagi seringnya terjadi proses penyesuaian kebijakan yang disebabkan oleh dinamika masyarakat yang menjadi obyek kebijakan. Oleh sebab itu pelebagaan suatu kebijakan tidak terlepas dari proses perkembangan dalam rangka beradaptasi dengan lokus kebijakan. Proses adaptasi kebijakan tersebut pada umumnya terwadahi dalam bentuk ketentuan peralihan yaitu suatu periode waktu sebuah kebijakan mempersiapkan lokus kebijakan. Di sisi lain obyek kebijakan diberi kesempatan untuk melakukan adaptasi terhadap pemberlakuan kebijakan.

Standar pelayanan minimal (*minimum service standard*) merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Terkait dengan pemahaman tersebut Oentarto, dkk. (2004: 173) menyatakan bahwa standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu: pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolok ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan; kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah).

Berdasarkan pendapat di atas maka pengertian standar pelayanan minimal menyangkut dua konsep utama, yaitu: tolok ukur penyediaan layanan bagi penyedia layanan” dan “acuan mengenai kualitas dan kuantitas layanan bagi pengguna layanan”. Adapun yang dimaksud dengan konsep tolok ukur penyediaan layanan ialah kondisi optimal yang dapat dicapai oleh penyedia layanan (pemerintah daerah) yang ditentukan oleh sumberdaya yang dimilikinya (sumberdaya manusia, perlengkapan dan pembiayaan serta sumberdaya pendukung lainnya). Sedangkan konsep acuan kualitas dan kuantitas bagi penggunaan layanan 5 (masyarakat) adalah kondisi minimal yang dapat diperoleh dari penyedia layanan (pemerintah daerah) terkait pelayanan publik yang diberikan. Dengan demikian “minimal” dalam pengertian “standar pelayanan minimal” merupakan kondisi “minimal” dari sudut pandang masyarakat tetapi mengandung arti “optimal” bagi aparat pemerintah daerah. Atau dengan lain perkataan bahwa standar pelayanan minimal merupakan peristilahan dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas dan kuantitas yang dapat diterima dari pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik.

Selanjutnya bila ditelaah lebih dalam maka pengertian standar pelayanan minimal di atas terkait pula dengan konsep manajemen kinerja (*performance management*). Menurut Hatry, et.al (1979) dalam Hodge (1997: 6) manajemen kinerja adalah: “*the systematic assessment of how well services are being delivered to community-both how effeciently and how effectively*”. Sedangkan Rogers (1990: 17) menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan: “*an integrated set of planning and review procedures which cascade down through the organization to provide a link between each individual and the overall*

*strategy of organization*”. Selaras dengan pengertian manajemen kinerja tersebut, pendapat Bernstein (2000) yang dikutip dalam buku Sistem Manajemen Kinerja Otonomi Daerah, LAN (2004;8) menyatakan bahwa sebagai sebuah sistem yang terintegrasi, manajemen kinerja diyakini dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan, peningkatan kualitas pelayanan dan pelaporan.

Adapun yang dimaksud dengan *minimum service baselines* ialah spesifikasi kinerja pada tingkatan awal berdasarkan data indikator standar pelayanan minimal yang terakhir (terbaru). Sedangkan yang dimaksud dengan *minimum service target* adalah spesifikasi peningkatan kinerja pelayanan yang harus dicapai dalam periode waktu tertentu dalam siklus perencanaan multi tahun untuk mencapai atau melebihi standar pelayanan minimal. Dengan demikian maka standar pelayanan minimal bersifat dinamis karena selalu mengikuti perubahan yang terjadi pada masyarakat dan perubahan target pelayanan yang ingin dicapai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan kinerja yang ditetapkan. Perlu diingat bahwa meskipun terkait dengan target kualitas dan kuantitas, standar pelayanan minimal berbeda dengan standar teknis karena standar teknis merupakan faktor pendukung pencapaian standar pelayanan minimal. Atau dengan lain perkataan standar teknis mempengaruhi pencapaian target kualitas dan kuantitas standar pelayanan minimal.

Ada beberapa fungsi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi pelayanan terhadap masyarakat sebagai berikut :

- a. Alat pemerintah kabupaten untuk menjamin ketersediaan akses dan terselenggaranya mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintah kabupaten.

- b. Acuan penyediaan sarana dan prasarana untuk menjamin tercapainya kondisi rata-rata minimal yang harus dicapai pemerintah kabupaten/kota sebagai penyediaan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Pedoman pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat secara langsung.
- d. Pedoman pengidentifikasian kebutuhan daerah untuk peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan minimal kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi Komponen Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN terdiri dari:

1. Jenis Pelayanan

Jenis-jenis Perizinan yang telah dilimpahkan kepada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Dasar Hukum

Dasar hukum yang berisikan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur perizinan dan non perizinan yang terkait

3. Persyaratan pelayanan

Persyaratan untuk mengajukan permohonan perizinan dan atau non perizinan.

4. Waktu

Waktu pelaksanaan berisi lama proses yang dilakukan petugas yang telah ditunjuk.

## 5. Biaya

Biaya sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam hal ini berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

## B. Penelitian Terdahulu

### 1. Ali Saparrudin Nst (2013)

Judul penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sabak Auh Kabupaten Siak Propinsi Riau. Hasil penelitian evaluasi pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sabak Auh Kabupaten Siak Propinsi Riau dalam pengurusan perizinan skala kecil dalam aktegori cukup setuju. faktor yang menghambatnya adalah a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi: kurangnya disiplin aparat atau petugas yang memberikan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan sarana / prasarana penunjang yang masih kurang memadai sehingga mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan. b. Rendahnya kesadaran aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. c. hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang amsih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

### 2. Raden Iwan Kurniawan (2016)

Judul penelitian *Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten*

*Nunukan.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BKPMPT Kabupaten Nunukan secara umum masih belum optimal, namun pada dimensi responsivitas dan akuntabilitas telah menunjukkan hasil yang lebih baik. Kemampuan manajemen dan dukungan organisasi belum memadai, sedangkan kompetensi aparatur cukup baik. Komitmen kepala daerah bersama jajarannya sangat dibutuhkan untuk meningkatkan sarana prasarana pelayanan terutama pembangunan gedung kantor, meningkatkan iklim investasi daerah, serta kebijakan insentif bagi aparatur secara proporsional.

### 3. Nina Darmayanti (2010)

Judul penelitian Evaluasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP): Studi pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan di Kabupaten Pasaman belum efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini dilihat dari hasil analisis terhadap lima indikator pelayanan (kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, biaya yang ekonomis, serta ketepatan waktu pelayanan), menunjukkan bahwa tiga diantaranya yaitu indikator kesederhanaan pelayanan, biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan ternyata tidak lebih baik dibandingkan dengan sebelum diterapkannya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu. Faktor-faktor yang menyebabkan kurang efektifnya kinerja kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik adalah struktur organisasi UPPTSP yang memiliki kewenangan terbatas, SOP yang kurang lengkap, ketersediaan sumber daya (sumberdaya manusia, dana, serta sarana dan

prasarana) belum memadai, kurangnya koordinasi dan sosialisasi, tidak didukungnya kebijakan oleh semua pejabat pelaksana serta kurang tegasnya pimpinan dalam penyelenggaraan kebijakan. Untuk lebih meningkatkan efektifitas kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pasaman kedepannya, disarankan untuk dilakukan pembenahan struktur organisasi dengan meningkatkan status organisasi menjadi Badan/Kantor agar mempunyai kewenangan yang lebih luas dalam penyelenggaraan pelayanan, membuat SOP pelayanan yang lebih jelas dan lengkap, melengkapi kebutuhan sumber daya, mengadakan kegiatan sosialisasi secara terus menerus serta melaksanakan rapat koordinasi secara rutin dan kontinu. Disamping itu perlu ada upaya menyamakan persepsi para pelaksana kebijakan melalui pemberian insentif dan sanksi tegas agar mendukung kebijakan sesuai yang diharapkan sehingga peningkatan kualitas layanan publik di Kabupaten Pasaman dapat dicapai.

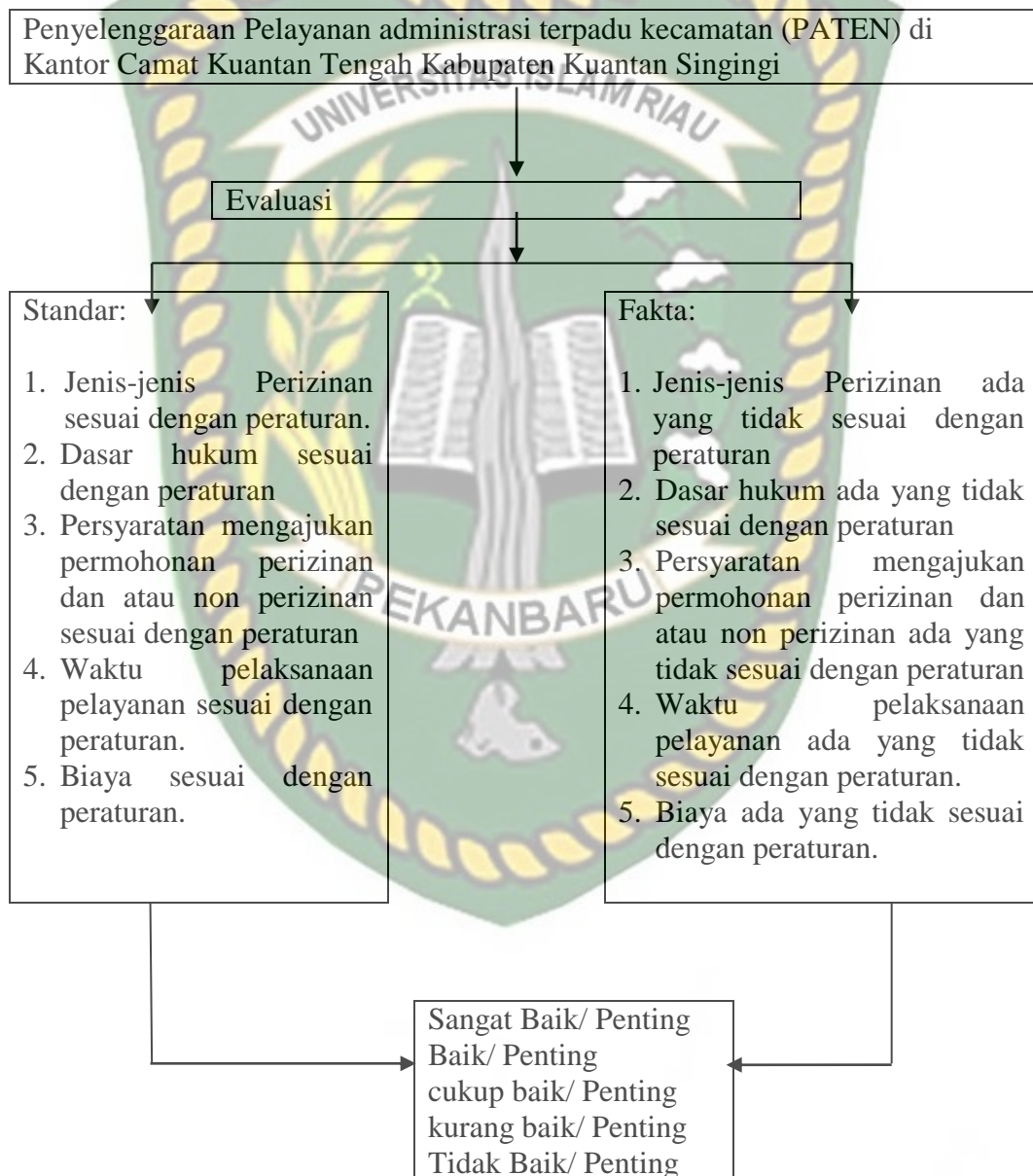
### **C. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah untuk membentuk dan menjelaskan pemikiran dan konsep dalam menganalisa dan memecahkan masalah yang dihadapi sehubungan dengan penelitian ini, dengan memaparkan keterkaitan anatra variabel penelitian dengan indikator-indikator tertentu, berdasarkan konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

Pelayanan public yang diberikan bila sesuai dengan Standar Pelayanan Minuman (SPM) atau Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi maka akan tercipta pelayanan public yang optimal.

Berdasarkan padangan di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar II.1 Kerangka Pemikiran tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber: Modifikasi Penelitian tahun 2019

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono: 2009;70). Hipotesis dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi belum optimal.

#### **E. Konsep Operasional**

Konsep Operasional adalahn abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik, kejadian, kelompok, atau individu. Penggunaan konsep diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya.

Penulis membuat definisi-definisi agar memudahkan dalam menganalisa, maka penulis akan mengoperasikan konsep-konsep yang telah dikemukakan guna memperjelas permasalahan ini, yaitu:

1. Evaluasi adalah penilaian terhadap suatu persoalan yang umumnya menunjuk baik buruknya penilaian persoalan tersebut. Yang dievaluasi dalam penelitian ini adalah bagaimana penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Standar Pelayanan adalah ukuran kualitas yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan.
4. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan public di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Indikator PATEN dalam penelitian ini terdiri dari:

#### 6. Jenis Pelayanan

Jenis-jenis Perizinan yang telah dilimpahkan kepada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

##### a. Dasar Hukum

Dasar hukum yang berisikan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur perizinan dan non perizinan yang terkait

##### b. Persyaratan pelayanan

Persyaratan untuk mengajukan permohonan perizinan dan atau non perizinan.

##### c. Waktu

Waktu pelaksanaan berisi lama proses yang dilakukan petugas yang telah ditunjuk.

##### d. Biaya

Biaya sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam hal ini berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

## F. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel II.1 Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian
Penilaian terhadap suatu persoalan yang umumnya menunjuk baik buruknya penilaian persoalan tersebut. (Ndraha, 2003;25).	Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Singingi	Jenis-jenis perizinan	1. Kesesuaian jenis pelayanan 2. Pemisah jenis pelayanan 3. Penjelasan jenis pelayanan
		Dasar Hukum	1. Kejelasan dasar hukum 2. Dasar hukum Penyelenggaraan pelayanan 3. Dasar Hukum Evaluasi pelayanan
		Persyaratan	1. Informasi persyaratan 2. Kelengkapan persyaratan 3. Pemeriksaan persyaratan
		Waktu	1. Informasi waktu 2. Ketepatan Waktu penyelesaian 3. Waktu tambahan
		Biaya	1. Informasi biaya 2. Ketentuan pengenaan biaya 3. Besaran biaya

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2017

### G. Teknik Pengukuran

Setelah dikemukakan konsep-konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, maka penulis menetapkan teknik pengukuran data terhadap indikator variabel penelitian dengan membagi ke dalam ukuran/ kategori yaitu: sangat baik/ penting, baik/ penting, cukup baik/ penting, tidak baik/ penting, sangat tidak baik/ penting. adapun pengukuran untuk indikator variabel sebagai berikut:

**Sangat Baik/ Penting** : Apabila seluruh pernyataan tersebut terlaksana dengan sangat baik/ penting dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 81-100%.

**Baik/ Penting** : Apabila seluruh pernyataan tersebut terlaksana dengan baik/ penting dan total skor dari seluruh jawaban

responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 61-80%

Cukup Baik/ Penting : Apabila seluruh pernyataan tersebut terlaksana dengan cukup baik/ penting dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 41-60%

Tidak Baik/ Penting : Apabila seluruh pernyataan tersebut terlaksana dengan tidak baik/ penting dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 21-40%

Sangat Baik/ Penting : Apabila seluruh pernyataan tersebut terlaksana dengan sangat tidak baik/ penting dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 1-20%



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan tingkat eksplanasi deskriptif dan menggunakan analisis data kuantitatif dan kualitatif. Survey adalah penelitian yang melakukan peninjauan untuk melakukan pengamatan ke lokasi penelitian untuk melihat kondisi eksisting yang terjadi guna pengumpulan data. Deskriptif yaitu membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi (Arikunto, 2010;282). Menurut Sugiyono (2009;8), kuantitatif adalah penelitian berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran yang kokoh dengan menggunakan rumus matematis. Kualitatif adalah analisis yang lebih menekankan pada penggalan data dan informasi dari berbagai sumber.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Kuantan Tengah Jl. Proklamasi Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Arikunto (2010;173), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jadi pengertian populasi bisa diartikan secara umum yaitu bukan

hanya sekedar jumlah yang ada pada pokok obyek/subyek yang akan dipelajari, tetapi meliputi keseluruhan dari karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus non perizinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di bagian PATEN Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2017 sebanyak 12.376 dan pegawai PATEN sebanyak 5 orang.

## 2. Sampel

Menurut Arikunto (2010;173), sampel adalah sebahagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang mewakili dari suatu penelitian. Dalam menentukan sampel digunakan rumus Slovin menurut Danang Sunyoto (2011 : 21) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n = banyak sampel

N = banyak populasi

e = persentase kesalahan yang diinginkan atau ditolerir

Maka diperoleh sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{12.376}{1 + (12.376 \times 0,1\%^2)}$$

$$n = \frac{12.376}{1 + (12.376 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{12.376}{1 + 123,76}$$

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{12.376}{124,76} \\
 &= 99,20 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Peneliti mengambil sampel yang digunakan dalam penelitian ini digenapkan menjadi 100 orang masyarakat dan 5 orang pegawai PATEN yang mewakili dari populasi tersebut serta camat.

**Tabel III.1 Populasi dan Sampel**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel
1.	Camat	1	1
2.	Pegawai PATEN		
	- Administrasi	2	2
	- Operator	3	3
	Jumlah	6	6
3.	Masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan di bagian PATEN Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2016.	12.376	100
<b>Jumlah Sampel</b>		<b>12.381</b>	<b>106</b>

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sunyoto (2011;56) Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) adalah teknik acak sederhana merupakan bentuk yang paling sederhana dari pengambilan sampel probabilitas, dimana harus memberikan kesempatan seleksi bukan nol yang diketahui untuk setiap elemen populasi.

#### E. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dalam penelitian ini data

primer diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan di bagian PATEN Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

## **2. Data Sekunder**

Data skunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada tempat penelitian dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan mengenai objek penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan. Dalam penelitian ini data sekunder berupa dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa data tentang data masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan di bagian PATEN dan profil Kantor Camat Kuantan Tengah.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menghimpun data yang diperlukan maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

### **2. Kuisisioner**

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden (Sugiyono, 2009;162).

### 3. Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

#### G. Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai evaluasi penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, maka digunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)* atau analisis tingkat kepentingan/harapan/standar dan kinerja/kepuasan/fakta (John A. Martila and John C. James dalam dalam J. Supranto, 2011;239).

Dalam hal ini, harapan konsumen akan digunakan skala *likert* (Jhon A. Martila and John C. James dalam J. Supranto, 2011;139). Kemudian untuk mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas, interval kelas didapat dengan rumus:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Skor Tertinggi} - \text{Nilai Skor Tertendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,8$$

Dari nilai interval tersebut maka skala distribusi untuk rata-rata jawaban responden terhadap harapan/kepentingan pelanggan/standar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.2 Skala Likert Harapan/ Standar**

Range Rata-Rata	Klasifikasi Jawaban	Skor
4,21 – 5,00	Sangat Penting (SP)	5
3,41 – 4,20	Penting (P)	4
2,61 – 3,40	Cukup Penting (CP)	3
1,81 – 2, 60	Kurang Penting (KP)	2
1,00 – 1,80	Tidak Penting (TP)	1

Sumber: Jhon A. Martila and John C. James dalam J. Supranto, 2011.

Untuk kinerja/ penampilan (kenyataan yang diterima konsumen) diberikan penilaian yang terdiri dari:

**Tabel III.3 Skala Likert Kinerja/Kenyataan/ Fakta**

Range Rata-Rata	Klasifikasi Jawaban	Skor
4,21 – 5,00	Sangat Baik (SB)	5
3,41 – 4,20	Baik (B)	4
2,61 – 3,40	Cukup Baik (CB)	3
1,81 – 2, 60	Kurang Baik (KB)	2
1,00 – 1,80	Tidak Baik (TB)	1

Sumber: Jhon A. Martila and John C. James dalam J. Supranto, 2011.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan/ harapan/ standar dan hasil penilaian kinerja/ kenyataan/ fakta maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan/ harapan/ standar dan tingkat pelaksanaannya/ kenyataan/ fakta dalam penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi:

**1. Tingkat kesesuaian (*gap*)**

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kinerja/ kenyataan/ standard SPM

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan/ harapan/ Fakta SPM

Tingkat kesesuaian yang baik jika nilai Tki mendekati nilai 100% dan tingkat kesesuaian yang tidak baik jika nilai Tki menjauhi nilai 100%.

## 2. Skor rata-rata

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kenyataan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ harapan

n = Jumlah responden

## 3. Tingkat Kesenjangan (*Servqual gap*)

$$Tsg = \frac{X_i}{Y_i} - 1$$

Keterangan:

Tsg = Tingkat kesenjangan responden

$X_i$  = Skor penilaian kinerja/ kenyataan/ fakta

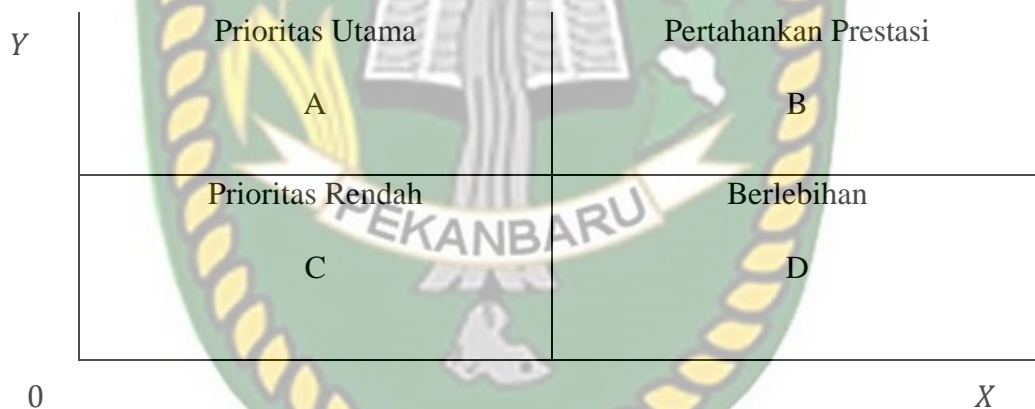
$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan/ harapan/ standar

Tingkat kesenjangan yang besar nilai Tsg mendekati nilai -1 dan tingkat kesenjangan yang kecil jika nilai Tsg mendekati nilai 0.

#### 4. Diagram Kartesius

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dan perlu dipertahankan. Selain itu, diketahui yang mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius :

**Gambar 3.1 Diagram Kartesius**



Keterangan:

- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang di anggap sangat penting. Tetapi penyelenggaraan pelayanan belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat. Akibatnya menegecewakan tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi/instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Di anggap sangat penting dan sangat memuaskan.





## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Umum Kecamatan Kuantan Tengah

Kecamatan Kuantan Tengah merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi yang mempunyai jumlah penduduk 57.686 jiwa dengan luas wilayah 291.74 Km<sup>2</sup> dan terdiri dari 26 desa/kelurahan.

Batas-batas wilayah Kecamatan Kuantan Tengah :

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Singingi dan Gunung Toar
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir dan Benai
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Mudik dan Hulu Kuantan
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singingi dan Benai

Topografi Kecamatan Kuantan Tengah merupakan (tanah datar dan berbukit-bukit) dengan kemiringan lereng antara 0 – 45% dan ketinggian sekitar 300 meter dari permukaan laut. Jenis tanah yang ada di Kecamatan Kuantan Tengah pada lapisan atas berjenis Hitam Gembur dan pada lapisan bawahnya berwarna Kuning.

Hidrologi di Kecamatan Kuantan Tengah dapat dibedakan menjadi dua yaitu air permukaan dan air tanah. Air permukaan terdapat dua jenis yaitu air sungai dan air rawa. Sungai yang mengalir di Kecamatan Kuantan Tengah adalah Sungai Kuantan yang bermuara ke Kecamatan Peranap Kabupaten Indra Giri Hulu. Sungai Kuantan sangat besar perannya bagi masyarakat Kecamatan Kuantan Tengah terutama masyarakat yang bermukim di pinggiran sungai

kuantan. Keberadaannya dimanfaatkan untuk keperluan sehari-hari maupun sebagai sarana transportasi sungai.

Iklim di Kecamatan Kuantan Tengah merupakan iklim tropis dengan suhu udara berkisar antara 19,5 derajat celcius sampai dengan 34,2 derajat celcius. Sedangkan musim yang ada di kecamatan ini adalah musim hujan dan musim kemarau, musim hujan terjadi pada bulan September sampai dengan bulan Maret sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan April sampai dengan bulan Agustus.

Jumlah penduduk Kecamatan Kuantan Tengah sebanyak 46.185 jiwa pada tahun 2017 dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 23.698 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 22.487 jiwa. Dengan luas wilayah + 270,74 km<sup>2</sup> maka per km<sup>2</sup> dihuni oleh 171 jiwa. Rata-rata anggota rumah tangga pada tahun 2017 adalah 4 jiwa. Dari 23 Desa/Kelurahan yang ada di Kecamatan Kuantan Tengah, desa yang memiliki penduduk terbanyak adalah Desa Koto Taluk, dengan jumlah penduduk sebanyak 5.745 jiwa terdiri dari penduduk laki-laki 2.917 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 2.828 jiwa, sedangkan desa yang paling sedikit penduduknya adalah Desa Kopah dengan jumlah penduduk sebanyak 457 jiwa terdiri dari penduduk laki-laki 213 jiwa dan 244 jiwa penduduk perempuan.

Secara keseluruhan tahun 2017 jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Sementara kepadatan penduduk Kecamatan Kuantan Tengah pada Tahun 2017 sebesar 171,05 per km<sup>2</sup>. Sedangkan jumlah rumah tangga pada tahun 2017 berjumlah 11.370 Rumah Tangga (Ruta). Sementara rata-rata anggota Rumah Tangga pada Tahun 2017 sebesar 4 jiwa per rumah tangga.

**Tabel IV.1 Luas Wilayah Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2017**

No	Desa/ Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
1	Bandar Alai	9	893	99,22
2	Pulau Kedundung	14	961	68,64
3	Pulau Aro	29	1.206	41,59
4	Seberang Taluk	6	1.836	306,00
5	Pulau Baru	5	843	168,60
6	Koto Tuo	5	983	196,60
7	Kopah	5	457	91,40
8	Jaya	4	1.557	389,25
9	Munsalo	6	1.764	294,00
10	Beringin Taluk	13	2.992	230,15
11	Sawah	5	2.448	489,60
12	Kel. Pasar Taluk	4,2	1.012	240,95
13	Koto Taluk	8,3	5.745	718,13
14	Kel. Simpang Tiga	11	3.265	296,82
15	Pulau Godang	6	1.679	279,83
16	Koto Kari	5	1.592	318,40
17	Pintu Gobang	4	1.748	437,00
18	Jake	83	4.320	52,05
19	Seberang Taluk Hilir	42	1.631	38,83
20	Sitorajo	5	1.755	351,00
21	Kel. Sungai Jering	12	5.065	422,08
22	Titian Modang	22,44	1.861	82,93
23	Pulau Banjar	3,30	686	207,88
<b>Total</b>		<b>270,74</b>	<b>46.185</b>	<b>170,59</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab, Kuansing, 2019

Kecamatan Kuantan Tengah dipimpin oleh seorang Camat. Kantor Camat Kuantan Tengah berlokasi di Jl. Proklamasi Kelurahan Sungai Jering. Sarana dan prasana kerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melaksanakan tugas pemerintahan, tidak terkecuali pemerintahan kecamatan Kuantan Tengah. Sebab tanpa sarana dan prasarana kerja tentunya mustahil bagi pegawai dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Agar lebih jelas mengenai sarana dan prsarana kerja yang ada di Kantor Camat Kuantan Tengah dapat dilihat pada tabel IV.2 berikut ini :

**Tabel IV.2 Jenis Sarana dan Parsarana Kerja**

No.	Jenis sarana dan prasrana kerja	Jumlah	Kondisi
1.	Alat Komunikasi (Telepon)	-	-
2.	Komputer	4	Baik
3.	Mesin Tik	3	Baik
4.	Meja Kerja	25	Baik
5.	Kursi	25	Baik
6.	Ruang Kerja	8	Baik
7.	Buku Petunjuk Pelayanan	2	Baik
8.	Lemasi Arsip	2	Baik
9.	Papan Pengumuman	1	Baik
10	Ruang Tunggu	1	Baik
11	Kendaraan Dinas Roda Dua	4	Baik

Sumber Data : Kantor Camat Kuantan Tengah Tahun, 2019

Dari tabel diatas dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasaana kerja bagi pegawai kantor Camat Kuantan Tengah tersedia dalam kondisi baik namun jumlahnya masih sangat sederhana khususnya peralatan dan kelengkapan kantor. Sesuai dengan tuntutan masyarakat atas pelayanan yang lebih efektif dan efisien, maka hendaknya sarana dan prsarana kerja bagi pegawai perlu di tambah dan di tingkatkan menjadi lebih modern. Misalnya penyediaan AC (pendingin ruangan), penambahan jumlah komputer, pengadaan tempat parkir dan sarana lain sehingga lebih memadai lagi. Peningkatan sarana prsarana kerja pada Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi di pandang perlu untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

### **B. Struktur Organisasi Kantor Camat Kuantan Tengah**

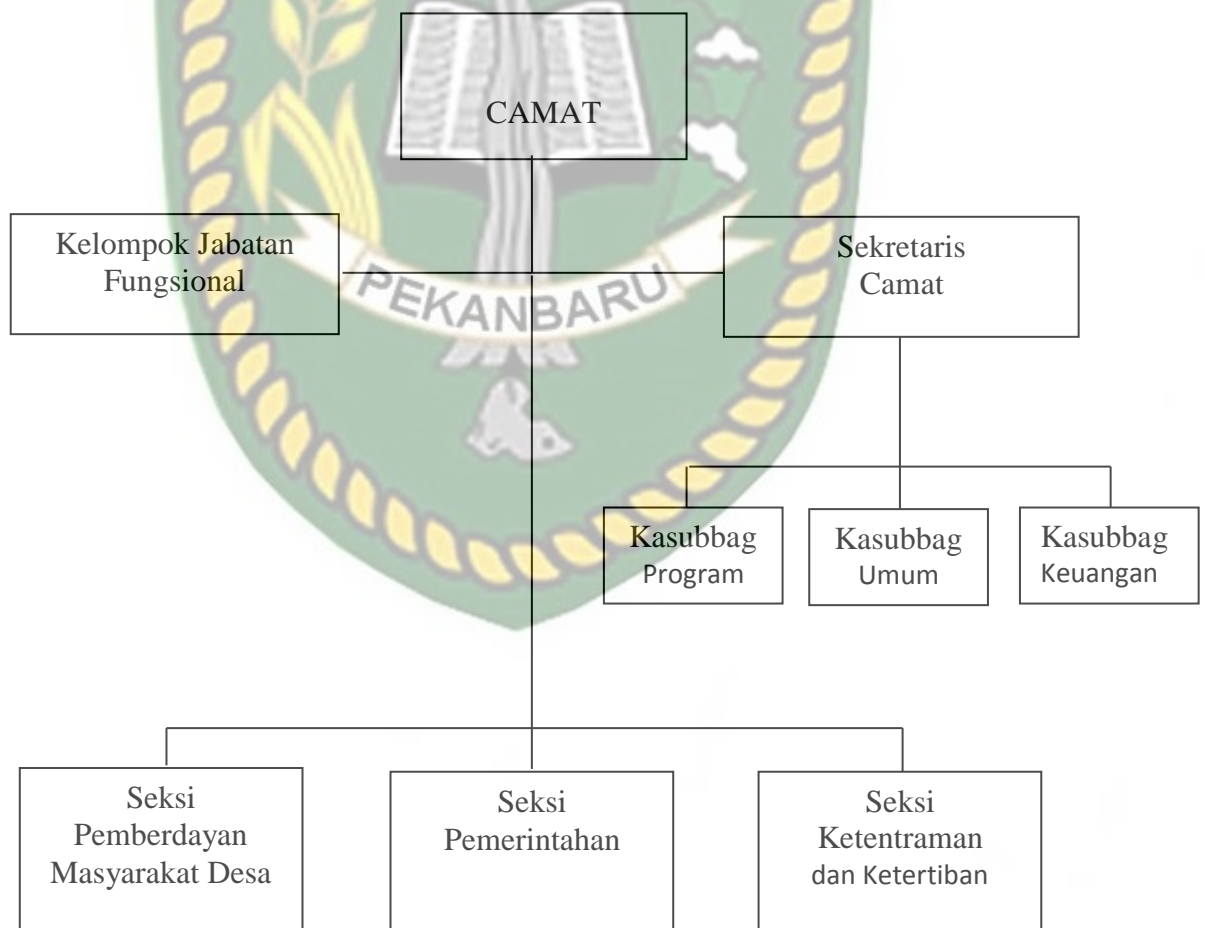
Sebagaimana biasanya tiap-tiap organisasi terutama mengenai struktur organisasi yang menanamkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk setiap bagian. Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sebagai sebuah organisasi formal tentunya mempunyai sruktur organisasi dan tata kerja yang jelas.

Menurut Undang-undang No.23 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 126 yang dimaksud dengan kecamatan adalah seperangkat daerah kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat. Dalam mengemban tugas-tugas yang diemban ooleh pemerintah tingkat atasnya, pemrintah atasnya, pemerintah

mengacu pada peraturan pemerintah nomor 8 Tahun 2003 tentang pedoman organisasi daerah.

Kecamatan Kuantan Tengah merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi yang mana ini terdiri dari 14 Desa dan 2 Kelurahan sebagaimana yang diuraikan di atas. Ada mengenai struktur organisasi dari pemerintah Kecamatan Kuantan Tengah dapat dilihat pada bagian berikut ini :

**Gambar V.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber : Kantor Camat Kuantan Tengah, 2019

Berikut ini dijelaskan mengenai tugas dan fungsi masing-masing struktur organisasi kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

## 1. Camat

Camat dalam melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dalam hal ini Camat bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, camat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pembinaan ketentraman masyarakat desa yang meliputi saran dan prasarana perekonomian, produksi dan pembinaan pada umumnya serta pembinaan lingkungan hidup
- b. Pembinaan pembangunan masyarakat desa yang meliputi sarana dan prasarana perekonomian, produksi dan pembinaan pada umumnya serta pembinaan lingkungan hidup
- c. Pembinaan Kesejahteraan Sosial
- d. Pembinaan pelayanan umum
- e. Penyusunan rencana program, adalah administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga.

Selanjutnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Camat juga di bantu oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang berada langsung di bawah Camat dan bertanggung jawab kepada Camat.

## 2. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat dipimpin oleh Sekretaris Camat (Sekcam) yang kedudukannya sebagai unsur staf yang berbeda dan tanggung jawab kepada Camat. Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis kepada seluruh satuan organisasi pemerintah kecamatan serta pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan serta pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan.

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Sekretaris Kecamatan di bantu oleh 3 (Tiga) Orang Kasubbag yaitu :

- a. Kasubbag Program tugasnya menyusun rencana, pengendalian dan pengevaluasi pelaksanaan Kecamatan
- b. Kasubbag Umum tugasnya menyusun tata usaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga
- c. Kasubbag Keuangan tugasnya menyusun administrasi keuangan

### **3. Seksi Pemerintahan**

Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Pemerintahan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Kedudukan seksi pemerintahan adalah sebagai unsur melaksanakan pemerintahan kecamatan di bidang pemerintahan, Pelayanan Umum. Seksi pemerintahan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan umum dan pemerintahan desa/kelurahan, pelayanan umum penyusun program dan penyelenggaraan pembinaan

pelayanan kependudukan dan catatan, kebersihan, keindahan, ketentraman dan ketertiban wilayah, ideologi negara.

Secara rinci tugas seksi pemerintahan adalah :

- a. Mengumpulkan, mensistematisasikan dan menganalisa data di bidang pemerintahan, Sosial Politik dan Ketentrana dan Keteriban wilayah kecamatan
- b. Mempersiapkan pencalonan, pengangkatan/pemberhentian Kepala desa/kelurahan, panasehat lainnya
- c. Melakukan kegiatan membina melaksanakan administrasi kependudukan dan catatan sipil serta melakukan pembinaan administrasi Desa/Kelurahan
- d. Melakukan kegiatan dalam rangka usaha untuk memantapkan koordinasi pemerintahan dengan instansi-instansi lain
- e. Mempersiapkan bahan dalam rangka pembinaan imigrasi urbanisasi dan pemindahan penduduk, ketenaga-kerjaan, pertumbuhan dan pengendalian penduduk serta pengelolaan lingkungan hidup
- f. Mempersiapkan bahan guna perhitungan dalam rangka ganti rugi.

#### **4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa**

Seksi pemberdayaan masyarakat desa dipimpin oleh seorang kepala seksi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Kedudukan seksi pemberdayaan masyarakat desa adalah sebagai unsur melaksanakan pemerintahan dibidang pemberdayaan, pembangunan dan pembinaan kesejahteraan masyarakat.

Untuk melaksanakan tugas di Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun Program dan pembinaan Pemberdayaan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian, produksi dan lingkungan hidup.
- b. Menyusun Program dan menyiapkan bahan penyusunan program dan pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, Kependudukan peranan wanita, Olah raga, Kehidupan agama, pendidikan, Kebudayaan dan Kesehatan Masyarakat.

#### **5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban**

Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh seorang kepala seksi yang bertanggung jawab kepada Camat dan Mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan dan ketentraman serta ketertiban umum
- b. Melaksanakan tugas Polisi Pamong Praja
- c. Pembinaan dan penertiban tempat usaha dan domisili
- d. Penertiban dan penegakkan Perda
- e. Melakukan pendataan dan penertiban usaha-usaha perdagangan dan industri
- f. Melakukan operasi penertiban pelaksanaan K3
- g. Membina kerukunan kehidupan masyarakat
- h. Mengawasi aset-aset pemerintah
- i. Pembinaan perlindungan Anak
- j. Pembinaan tempat-tempat usaha pariwisata.

## 6. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Camat, dan bertanggung jawab kepada Camat.

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi Camat sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Oleh sebab itu jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja yang ada. Di Kantor Camat Kuantan Tengah terdapat suatu kelompok jabatan fungsional yaitu Menteri Statistik (Mantis).

### C. Aktivitas Kantor Camat Kuantan Tengah

Aktivitas Kantor Camat Kuantan Tengah adalah:

1. Pelayanan masyarakat dalam bentuk penyelenggaraannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Pemungutan pajak dan retribusi sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang dilaksanakan di Kecamatan Kuantan Tengah.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Pembahasan mengenai Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi terlebih dahulu peneliti menjabarkan identitas responden pada penelitian ini. Adapun data-data responden dikumpulkan dalam bentuk tabel yang disesuaikan dengan beberapa kategori berikut ini:

##### 1. Tingkat Umur

Secara teoritis faktor umur akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah kebijakan/keputusan. Demikian pula dalam menentukan pilihan, tingkat umur memberikan pengaruh. Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel V.1 di bawah ini:

**Tabel V.1 Klasifikasi Tingkat Umur Responden tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	20 – 29	15	14
2.	30 – 39	46	44
3.	40 – 49	34	32
4.	≥ 50	11	10
	<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan, 2019

Dari tabel V.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berumur antara tahun 20 – 29 tahun yaitu sebanyak 15 orang (14%), umur antara 30 – 39 tahun sebanyak 46 orang (44%), umur antara 40 – 49 tahun sebanyak 34 orang (32%) serta umur antara  $\geq 50$  tahun sebanyak 11 orang (10%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak usia 30 – 39 tahun. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini berumur diatas 20 tahun, artinya responden tergolong dalam usia dewasa dan telah matang dalam berpikir. Sehingga dapat memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.

## 2. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan salah satu barometer pengalaman seseorang dalam memengaruhi pola pikir dan pengambilan keputusan. Adapun pekerjaan responden dalam penelitian ini akan dijelaskan pada Tabel V.2 berikut ini:

**Tabel V.2 Klasifikasi Pekerjaan Responden tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	Petani	16	15
2.	Pegawai	18	17
3.	Wiraswasta	40	38
4.	Karyawan	21	20
5.	Lainnya	11	10
<b>Jumlah</b>		<b>106</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 16 orang (15%), pegawai sebanyak 18 orang (17%), wiraswasta sebanyak 40 orang (38%), karyawan sebanyak 21 orang (20%) dan pekerjaan lainnya sebanyak 11 orang (10%). Hal ini berarti jumlah responden yang paling banyak adalah yang bekerja sebagai wiraswasta.

### 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mempengaruhi orang dalam memberikan informasi dan jawaban terhadap suatu masalah dalam penelitian. Adapun tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.3 Klasifikasi Tingkat Pendidikan Responden tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	SLTP	8	8
2.	SLTA	51	48
3.	Diploma	19	18
4.	Sarjana	28	26
<b>Jumlah</b>		<b>106</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan, 2018

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan SLTP sebanyak 8 orang (8%), sedangkan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 51 orang (48%), tingkat pendidikan Diploma sebanyak 19 orang (18%), dan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 28 orang (26%). Tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah SLTA. Jadi sebagian besar dari responden diatas sudah

cukup mampu dalam memberikan data dan informasi yang benar terhadap penelitian ini.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Evaluasi penyelenggaraan pelayanan merupakan penilaian terhadap segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dievaluasi dalam penelitian ini adalah bagaimana penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam penelitian ini evaluasi penyelenggaraan pelayanan terdiri dari Jenis Pelayanan, Dasar Hukum, Persyaratan pelayanan, Waktu dan Biaya.

### **1. Jenis Pelayanan**

Jenis-jenis Perizinan yang telah dilimpahkan kepada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari kesesuaian jenis pelayanan, pemisahan jenis pelayanan dan penjelasan jenis pelayanan.

Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.4 berikut ini:

**Tabel V.4 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Jenis Pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	61	58	8	7
Penting/Baik	26	24	25	24
Cukup Penting/Cukup Baik	19	18	44	42
Kurang Penting/Kurang Baik	0	0	29	27
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>466</b>		<b>330</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,40</b>		<b>3,11</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.4 di atas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap pertanyaan kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 61 orang (58%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 26 orang (24%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 19 orang (18%). Kategori kurang penting dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,40 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 8 orang (7%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 25 orang (24%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 44 orang (42%). Kategori kurang Baik sebanyak 29 orang (27%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,11 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (330/466) \times 100\% = 70,82\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 70,82% terhadap kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.5 berikut ini:

**Tabel V.5 Tanggapan Responden Terhadap Pemisah Jenis Pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	55	52	14	13
Penting/Baik	34	32	24	23
Cukup Penting/Cukup Baik	15	14	41	39
Kurang Penting/Kurang Baik	2	2	27	25
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>460</b>		<b>343</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,34</b>		<b>3,24</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.5 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 55 orang (52%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 34 orang (32%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 15 orang (14%). Kategori kurang penting sebanyak 2 orang (2%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,34 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat

Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 14 orang (13%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 24 orang (23%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 41 orang (39%). Kategori kurang Baik sebanyak 27 orang (25%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,24 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (343/460) \times 100\% = 74,57\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 74,57% terhadap pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan penjelasan jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.6 berikut ini:

**Tabel V.6 Tanggapan Responden Terhadap Penjelasan Jenis Pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	69	65	13	12
Penting/Baik	20	19	18	17
Cukup Penting/Cukup Baik	12	11	47	44
Kurang Penting/Kurang Baik	5	5	28	27
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>471</b>		<b>334</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,44</b>		<b>3,15</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.6 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan penjelasan jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 69 orang (65%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 20 orang (19%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 12 orang (11%). Kategori kurang penting sebanyak 5 orang (5%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,44 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap penjelasan jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan penjelasan jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 13 orang (12%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 18 orang (17%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 47 orang (44%). Kategori kurang Baik sebanyak 28 orang (27%) dan tidak Baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,15 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap penjelasan jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (334/471) \times 100\% = 70,91\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 70,91% terhadap penjelasan jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

## 2. Dasar Hukum

Dasar hukum yang berisikan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur perizinan dan non perizinan yang terkait dengan kejelasan dasar hukum, berdasar hukum penyelenggaraan pelayanan dan dasar hukum evaluasi pelayanan.

Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor

Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel

V.7 berikut ini:

**Tabel V.7 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Dasar Hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	76	72	4	4
Penting/Baik	12	11	17	16
Cukup Penting/Cukup Baik	14	13	58	55
Kurang Penting/Kurang Baik	4	4	27	26
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>478</b>		<b>316</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,51</b>		<b>2,98</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.7 di atas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap pertanyaan kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 76 orang (72%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 12 orang (11%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 14 orang (13%). Kategori kurang penting sebanyak 4 orang (4%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,51 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 4 orang (4%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 17 orang (16%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 58 orang (55%). Kategori kurang Baik sebanyak 27 orang (26%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 2,98 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (316/478) \times 100\% = 66,11\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 66,11% terhadap kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.8 berikut ini:

**Tabel V.8 Tanggapan Responden Terhadap Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	71	67	6	6
Penting/Baik	19	18	19	18
Cukup Penting/Cukup Baik	12	11	52	49
Kurang Penting/Kurang Baik	4	4	29	27
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>475</b>		<b>320</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,48</b>		<b>3,02</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.8 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 71 orang (67%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 19 orang (18%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 12 orang (11%). Kategori kurang penting sebanyak 4 orang (4%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,48 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 6 orang (6%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 19 orang (18%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 52 orang (49%). Kategori kurang baik sebanyak 29 orang (27%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,02 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (320/475) \times 100\% = 67,37\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 67,37% terhadap dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.9 berikut ini:

**Tabel V.9 Tanggapan Responden Terhadap Dasar Hukum Evaluasi Pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	73	69	9	9
Penting/Baik	16	15	17	16
Cukup Penting/Cukup Baik	13	12	53	50
Kurang Penting/Kurang Baik	4	4	27	25
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>476</b>		<b>326</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,49</b>		<b>3,08</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.9 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 73 orang (69%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 16 orang (15%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 13 orang (12%). Kategori kurang penting sebanyak 4 orang (4%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,49 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 9 orang (9%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori Baik sebanyak 17 orang (16%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 53 orang (50%). Kategori kurang Baik sebanyak 27 orang (25%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,08 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (326/476) \times 100\% = 68,49\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 68,49% terhadap dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

### **3. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan untuk mengajukan permohonan perizinan dan atau non perizinan berupa informasi persyaratan, kelengkapan persyaratan dan pemeriksaan pernyaratan.

Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan informasi peryaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel 5.10 berikut ini:

**Tabel V.10 Tanggapan Responden Terhadap Informasi Peryaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	65	61	10	9
Penting/Baik	25	24	17	16
Cukup Penting/Cukup Baik	13	12	54	51
Kurang Penting/Kurang Baik	3	3	25	24
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>470</b>		<b>330</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,43</b>		<b>3,11</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.10 di atas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap pertanyaan informasi peryaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 65 orang (61%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 25 orang (24%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 13 orang (12%). Kategori kurang penting sebanyak 3 orang (3%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,43 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap informasi peryaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan informasi persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 10 orang (9%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 17 orang (16%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 54 orang (51%). Kategori kurang baik sebanyak 25 orang (24%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,11 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap informasi persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (330/470) \times 100\% = 70,21\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 70,21% terhadap informasi persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.11 berikut ini:

**Tabel V.11 Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	70	66	12	11
Penting/Baik	18	17	11	10
Cukup Penting/Cukup Baik	15	14	51	48
Kurang Penting/Kurang Baik	3	3	32	31
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>473</b>		<b>321</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,46</b>		<b>3,03</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.11 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 70 orang (66%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 18 orang (17%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 15 orang (14%). Kategori kurang penting sebanyak 3 orang (3%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,46 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 12 orang (11%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 11 orang (10%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 51 orang (48%). Kategori kurang baik sebanyak 32 orang (31%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,03 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (321/473) \times 100\% = 67,86\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 67,86% terhadap kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pemeriksaan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.12 berikut ini:

**Tabel V.12 Tanggapan Responden Terhadap Pemeriksaan Pernyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	68	64	7	7
Penting/Baik	22	21	19	18
Cukup Penting/Cukup Baik	11	10	53	50
Kurang Penting/Kurang Baik	5	5	27	26
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>471</b>		<b>324</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,44</b>		<b>3,06</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.12 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan pemeriksaan pernyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 68 orang (64%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 22 orang (21%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 11 orang (10%). Kategori kurang penting sebanyak 5 orang (5%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,44 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap pemeriksaan pernyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan pemeriksaan pernyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 7 orang (7%)

responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 19 orang (18%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 53 orang (50%). Kategori kurang Baik sebanyak 27 orang (26%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,06 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap pemeriksaan pernyataan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (324/471) \times 100\% = 68,79\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 68,79% terhadap pemeriksaan pernyataan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

#### 4. Waktu

Waktu pelaksanaan berisi lama proses yang dilakukan petugas yang telah ditunjuk yang berhubungan dengan informasi waktu, ketepatan waktu penyelesaian dan waktu tambahan.

Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan informasi waktu pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel V.13:

**Tabel V.13 Tanggapan Responden Terhadap Informasi Waktu pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	57	54	11	10
Penting/Baik	40	38	14	13
Cukup Penting/Cukup Baik	7	6	52	49
Kurang Penting/Kurang Baik	2	2	29	27
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>470</b>		<b>325</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,43</b>		<b>3,07</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.13 di atas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap pertanyaan informasi waktu pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 57 orang (54%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 40 orang (38%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 7 orang (6%). Kategori kurang penting sebanyak 2 orang (2%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,43 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap informasi waktu pada PATEN di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap informasi waktu pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 11 orang (10%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori Baik sebanyak 14 orang (13%)

responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 52 orang (49%). Kategori kurang Baik sebanyak 29 orang (27%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,07 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap informasi waktu pada PATEN di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (325/470) \times 100\% = 69,15\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 69,15% terhadap informasi waktu pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.14 berikut ini:

**Tabel V.14 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	66	62	10	9
Penting/Baik	22	21	17	16
Cukup Penting/Cukup Baik	13	12	46	43
Kurang Penting/Kurang Baik	5	5	33	31
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>467</b>		<b>322</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,41</b>		<b>3,04</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.14 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 66 orang (62%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 22 orang (21%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 13 orang (12%). Kategori kurang penting sebanyak 5 orang (5%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,41 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 10 orang (9%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 17 orang (16%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 46 orang (43%). Kategori kurang Baik sebanyak 33 orang (31%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,04 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar =  $(322/467) \times 100\% = 68,95\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden

sesuai 68,95% terhadap ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.15 berikut ini:

**Tabel V.15 Tanggapan Responden Terhadap Waktu Tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	66	62	7	7
Penting/Baik	30	28	19	18
Cukup Penting/Cukup Baik	9	9	56	53
Kurang Penting/Kurang Baik	1	1	24	22
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>479</b>		<b>327</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,52</b>		<b>3,08</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.15 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 66 orang (63%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 30 orang (28%) responden, sedangkan

kategori cukup penting sebanyak 9 orang (9%). Kategori kurang penting sebanyak 1 orang (1%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,52 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 7 orang (7%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 19 orang (18%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 56 orang (53%). Kategori kurang baik sebanyak 24 orang (22%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,08 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (327/479) \times 100\% = 68,27\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 68,27% terhadap waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

## 5. Biaya

Biaya sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam hal ini berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi yang berhubungan dengan informasi biaya, ketentuan pengenaan biaya dan besaran biaya.

Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.16 berikut ini:

**Tabel V.16 Tanggapan Responden Terhadap Informasi Biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	49	46	4	4
Penting/Baik	47	44	22	21
Cukup Penting/Cukup Baik	9	9	49	26
Kurang Penting/Kurang Baik	1	1	31	30
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>462</b>		<b>317</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,36</b>		<b>2,99</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.16 di atas dapat diketahui bahwa harapan responden terhadap pertanyaan informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 49 orang (46%) responden yang berada pada kategori

sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 47 orang (44%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 9 orang (9%). Kategori kurang penting sebanyak 1 orang (1%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,36 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 4 orang (4%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 22 orang (21%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 49 orang (46%). Kategori kurang baik sebanyak 31 orang (30%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 2,99 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (317/462) \times 100\% = 68,61\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 68,61% terhadap informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.17 berikut ini:

**Tabel V.17 Tanggapan Responden Terhadap Ketentuan Pengenaan Biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	57	54	7	7
Penting/Baik	31	29	19	18
Cukup Penting/Cukup Baik	15	14	49	46
Kurang Penting/Kurang Baik	5	3	31	29
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>460</b>		<b>320</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,34</b>		<b>3,02</b>	

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel V.17 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 57 orang (54%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 31 orang (29%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 15 orang (14%). Kategori kurang penting sebanyak 5 orang (3%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,34 yang menunjukkan bahwa harapan responden

terhadap ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 7 orang (7%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 19 orang (18%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 49 orang (46%). Kategori kurang baik sebanyak 31 orang (29%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,02 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (320/460) \times 100\% = 69,57\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 69,57% terhadap ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap pertanyaan besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari tabel V.18 berikut ini:

**Tabel V.18 Tanggapan Responden Terhadap Besaran Biaya Pada Pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan**

**(PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Kategori Jawaban	Kondisi			
	Harapan		Kenyataan	
	Nilai	%	Nilai	%
Sangat Penting/Sangat Baik	53	50	7	7
Penting/Baik	41	39	21	20
Cukup Penting/Cukup Baik	11	10	48	45
Kurang Penting/Kurang Baik	1	1	30	28
Tidak Penting/Tidak Baik	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>
<b>Bobot</b>	<b>464</b>		<b>323</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>4,38</b>		<b>3,05</b>	

**Sumber: Data Olahan, 2019**

Dari tabel V.18 di atas dapat diketahui harapan responden terhadap pertanyaan besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 53 orang (50%) responden yang berada pada kategori sangat penting. Pada kategori penting sebanyak 41 orang (39%) responden, sedangkan kategori cukup penting sebanyak 11 orang (10%). Kategori kurang penting sebanyak 1 orang (1%) dan tidak penting tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,38 yang menunjukkan bahwa harapan responden terhadap besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sangat penting.

Sedangkan kenyataan terhadap pertanyaan besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat

Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebanyak 7 orang (7%) responden yang berada pada kategori sangat baik. Pada kategori baik sebanyak 21 orang (20%) responden, sedangkan kategori cukup baik sebanyak 48 orang (45%). Kategori kurang baik sebanyak 30 orang (28%) dan tidak baik tidak ada. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,05 yang menunjukkan bahwa kenyataan terhadap besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $= (323/464) \times 100\% = 69,61\%$ . Hal ini berarti bahwa harapan sebagian besar responden sesuai 69,61% terhadap besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk dalam kategori baik.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap evaluasi penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dibawah ini.

**Tabel V.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Pertanyaan	Harapan (Y)	Keyataan (X)	Rata-rata	
				Y	X
I	<b><u>Jenis-jenis perizinan</u></b>				
	1. Kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	466	330	4,40	3,11
	2. Pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	460	343	4,34	3,24
	3. Penjelasan jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	471	334	4,44	3,15
II	<b><u>Dasar Hukum</u></b>				
	4. Kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	478	316	4,51	2,98
	5. Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	475	320	4,48	3,02
	6. Dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	476	326	4,49	3,08
III	<b><u>Persyaratan</u></b>				
	7. Informasi persyaratan pada	470	330	4,43	3,11

	Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.				
	8. Kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	473	321	4,46	3,03
	9. Pemeriksaan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	471	324	4,44	3,06
<b>IV</b>	<b><u>Waktu</u></b>				
	10. Informasi waktu pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	470	325	4,43	3,07
	11. Ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	467	322	4,41	3,04
	12. Waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	479	327	4,52	3,08
<b>V</b>	<b><u>Biaya</u></b>				
	13. Informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	462	317	4,36	2,99
	14. Ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.	460	320	4,34	3,02
	15. Besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi	464	323	4,38	3,05

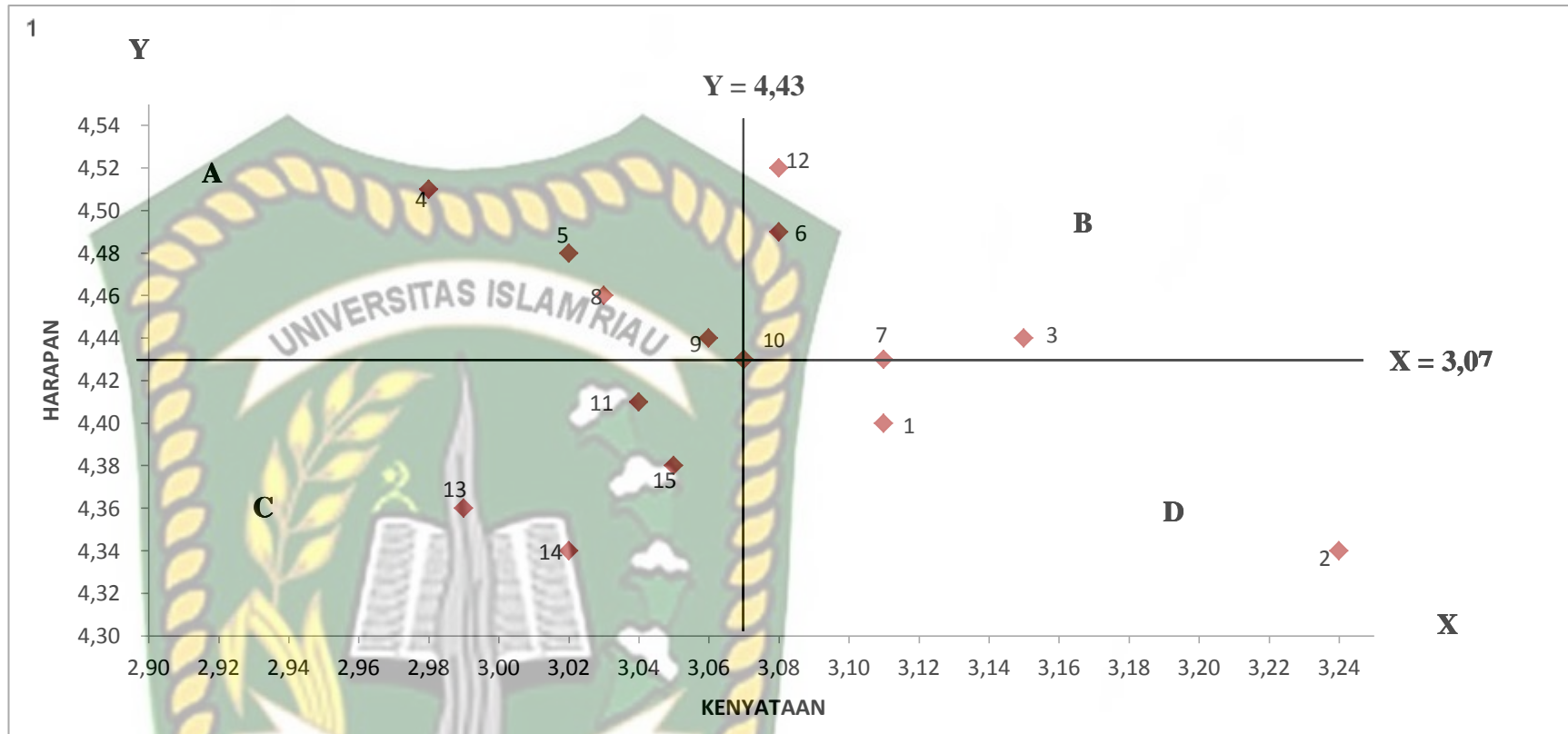
	terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?.				
<b>Jumlah</b>		<b>7042</b>	<b>4978</b>	<b>-</b>	
<b>Rata-rata X dan Y</b>		<b>469</b>	<b>332</b>	<b>4,43</b>	<b>3,07</b>

**Sumber: Data Olahan, 2019**

Dari data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian (*gap*) sebesar  $= (332/469) \times 100\% = 70,79\%$ . Hal ini berarti bahwa Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi baik karena kenyataan dari harapan masyarakat terdapat tingkat kesesuaian sebesar 70,79% dengan rata-rata harapan 4,43 dan kenyataan 3,07.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh setiap indikator terhadap variabel Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada diagram kartesius di bawah ini.

Gambar V.1 Diagram Kartesius Pengaruh Setiap Indikator Terhadap Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Data Olahan, 2019

Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan indikator-indikator atau item yang mempengaruhi Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi terbagi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. A (Prioritas Utama)**

Menunjukkan pertanyaan – pertanyaan dari indikator-indikator yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang memberikan kebaikan masyarakat yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu di prioritaskan karena keberadaan pernyataan-pernyataan dari indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah:

- 1) Kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 4).
- 2) Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 5).
- 3) Kelengkapan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 8).

- 4) Pemeriksaan persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 9).

**b. B (Pertahankan Prestasi)**

Menunjukkan pertanyaan – pertanyaan dari indikator-indikator yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang memberikan kebaikan masyarakat yang berada pada kuadran ini perlu di pertahankan karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai kepentingan dan harapan masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Pertanyaan – pertanyaan tersebut adalah

- 1) Pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 3).
- 2) Dasar hukum evaluasi pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 6).
- 3) Informasi persyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 7)
- 4) Informasi waktu pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 10)

5) Waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 12).

**c. C (Prioritas Rendah)**

Menunjukkan pertanyaan-pertanyaan dari indikator-indikator yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang memberikan kebaikan masyarakat yang berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi masyarakat, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah

- 1) Ketepatan Waktu penyelesaian pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 11).
- 2) Informasi biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 13).
- 3) Ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 14)
- 4) Besaran biaya pada pegawai UPTD Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 15).

#### **d. D (Berlebihan)**

Menunjukkan pertanyaan-pertanyaan dari indikator-indikator yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang memberikan kebaikan masyarakat yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan bagi pelanggan. Hal ini terutama disebabkan karena pelanggan atau masyarakat pengguna jasa menganggap tidak terlalu penting pertanyaan – pertanyaan dari indikator-indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan baik oleh pemerintah.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah

- 1) Pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 2).
- 2) Kesesuaian jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi (Pertanyaan 1).

#### **C. Hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

1. Jumlah petugas Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi masih sangat terbatas yang berjumlah di bawah batas standar yang ditentukan disebutkan berjumlah 3 orang minimum sedangkan di lapangan hanya 1 orang.

2. Pegawai/Petugas Kantor Camat Kuantan Tengah tidak menjalankan SOP bahkan ada yang tidak memahami dari TUPOKSI di dalam Penyelenggaraan PATEN terhadap masyarakat yang ada.
3. Pegawai dalam penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi masih merangkap tugas lain.
4. Masih terdapatnya sarana dan prasarana yang belum memadai serta kelengkapan penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang belum memenuhi standar.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, maka berikut ini penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Terdapat 4 item pertanyaan yang menjadi prioritas utama masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian terdapat 5 item pertanyaan yang perlu di pertahankan karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai kepentingan dan harapan masyarakat, selanjutnya 4 item pertanyaan tentang penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang dinilai kurang penting bagi masyarakat dan 2 item pertanyaan yang berlebihan bagi masyarakat sehingga perlu dikurangi.
2. Rata-rata jawaban untuk harapan responden terhadap penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang paling tinggi adalah indikator *waktu* item pertanyaan No. 12 yaitu waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan nilai 4,52. Sedangkan rata-rata jawaban untuk

kenyataan responden terhadap penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang paling tinggi adalah indikator *jenis pelayanan* item pertanyaan No.2 yaitu Pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan besar 3,24.

3. Rata-rata jawaban untuk harapan responden terhadap penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang paling rendah adalah indikator *jenis pelayanan* item pertanyaan No.2 yaitu Pemisah jenis pelayanan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dan indikator biaya item pernyataan No. 14 yaitu Ketentuan pengenaan biaya pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan besar 4,34. Sedangkan rata-rata jawaban untuk kenyataan responden terhadap penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang paling rendah adalah indikator *dasar hukum* item pertanyaan No. 4 yaitu Kejelasan dasar hukum pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan besar 2,98.
4. Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik karena kenyataan dari harapan masyarakat terdapat tingkat

kesesuaian sebesar karena kenyataan dari harapan masyarakat terdapat tingkat kesesuaian sebesar 70,79% dengan rata-rata harapan 4,43 dan kenyataan 3,07.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penulis menyarankan pada Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

1. Meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang dinilai sangat penting oleh masyarakat seperti kejelasan dasar hukum, kelengkapan persyaratan, dan pemeriksaan pernyaratan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Penyelenggaraan pelayanan yang telah sesuai dengan harapan masyarakat perlu dipertahankan seperti bentuk pelayanan, evaluasi pelayanan, informasi persyaratan Pelayanan, ketepatan Waktu penyelesaian pelayanan dan waktu tambahan pada Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Pelayanan yang kurang penting menurut masyarakat tetap perlu di tingkatkan seperti dan pelayanan yang berlebihan menurut masyarakat yang perlu di kurangi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abidin, Said Zainal, 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta, Salemba Humanika.
- Arikunto. Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Awang, Azam dan Wijaya, Mendra, 2012. *Ekologi Pemerentihan*. Pekanbaru, Alaf Riau.
- Darmayanti, Nina. 2010. *Evaluasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP): Studi pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman*. Tesis. UGM. Yogyakarta.
- Dharma, Surya, 2009. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Dun, William N, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, PT Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Ekowati, Masroro Lilik, 2005. *Perencanaan, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan atau Program*. Surakarta, Pustaka Cakra.
- Farida, Yusuf, 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Hamidi, Jazim dan Lutfi, Mustafa. 2010. *Civic Education, Antara Realitas Politik dan Implementasi Hukumnya*. Jakarta, Gramedia Pustaka.
- Kurniawan, Raden Iwan. 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan*. Tesis. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta. Bandung.
- Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Michael, Scriven, 2008. *Evaluating Educational Programs*. The Urban Review.

- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru 1 & 2*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2006. *Ilmu Pemerintahan I,II,III,IV (Kybernology)*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2007. *Kybernologi Sebuah Scientific Movement*. Tangerang Banten, Siroa Credentia Center.
- Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Nurcholis, Hanif, 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta, PT Gramedia Alex Media.
- Nugroho, Rian D, 2009. *Kebijakan Publik Formulasi, implementasi dan Evaluasi*. Jakarta, Komputindo.
- Paimin, Napitupulu, 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction*. Bandung, Alumni.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Rasyid, Ryass, 2002. *Makna Pemerintahan (Tinjauan Dari Segi Etika Kepemimpinan)*. Jakarta, PT Warsit Watampone.
- Ratmiko, dan Septi Winarsih Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Belajar.
- Saparrudin, Ali. 2013. *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sabak Auh Kabupaten Siak Propinsi Riau*. Skripsi. UIR. Pekanbaru.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance; Kepemimpinan Yang Baik*. Bandung, Banjar Maju.
- Setyawan, Dharma Salam, 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Djambatan.
- Siagian, P Sondang, 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Subarsono, Ag, 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhelmi, Ahmat, 2007. *Pemikiran Politik Barat*. Jakarta, Gramedia Pustaka.
- Singarimbun, dan Effendi, Sofian, 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta, Pustaka LP3ES.
- Supriyanto, Budi, 2009. *Manajemen Pemerintahan*. Tangerang, CV. Media Brilian.
- Sugiyono.2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Perilaku Organisasi*. Buku Seru. Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Ilmu Pemerintahan*. Edisi Revisi. Bandung, Bandar Maju.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Eresco. Jakarta.
- Syarifin, Pipin dan Jubaedah, Dedah, 2006. *Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Bandung, Pustaka Setia.
- Yussa, Tarmizi. 2010, 2010. *Materi Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Pekanbaru.

**Dokumentasi :**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan administrasi terpadu kecamatan
- Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi
- Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.